

# Neue Ära Ihr Betriebsrat

## Ihre Betriebsräte der Neuen Ära informieren



Marco Marabelli



Claudia Enzer



Stefan Schneider



Fabian Niedermeier



Heidi Brossette



Robert Jacobshagen



Klementine Rehm



Michael Merkle



Hazne Christl



Günter Zweckinger



Michael Huber

## Newsletter 03/2021 vom 30. September

Liebe Kolleginnen und Kollegen!

### Orcels Vision: Befähigung mit Beinfreiheit

Wenn auf den oberen Führungsebenen unserer Organisation über den „Kulturwandel“ gesprochen wird, fallen wiederholt diese drei Begriffe: Empowerment – Ownership – Accountability. Ist Englisch, hört sich also schon mal gut an. Aber was verbirgt sich dahinter?

„Empowerment“ könnte mit „Ermächtigung“, „Berechtigung“ oder „Befähigung“ übersetzt werden. Damit ist wohl am ehesten gemeint, einen Mitarbeiter so auszustatten, dass er die ihm anvertrauten Tätigkeiten auch ausüben kann. Hierzu gehört die technische Ausstattung mit entsprechender Hard- und Software genauso wie die Einbettung in ein Kollegenteam und die Unterstützung mittels einer geeigneten Führungsstruktur. Hört sich nach Trivialitäten an und dürfte auch in den meisten Fällen so gegeben sein.

Spannender wird es bei dem Begriff „Ownership“, was nicht leicht ins Deutsche zu swappen ist und wohl am ehesten noch mit „Inhaberschaft“ gleichgesetzt werden kann. Damit verbunden wäre eine gewisse Selbständigkeit des Mitarbeiters bei der Erfüllung seiner Aufgaben, für die er „empowert“ wurde. Ihm stünde eine gewisse Flexibilität bei der Umsetzung zu, ähnlich wie die „Beinfreiheit“, wie sie einstmals durch Peer Steinbrück von seiner Partei eingefordert wurde. Der Mitarbeiter würde seine Aufgaben nicht einfach nur nach To-Do-Listen-Prinzip abhaken, sondern diese mit Leben füllen. Er würde stets nach Verbesserungen und Effizienzsteigerungen streben

und diese möglicherweise selbständig umsetzen. Regelmäßige Feedbackgespräche würden ihm die Sicherheit geben, das Vertrauen seiner Führungskraft in seine Arbeitsleistung zu besitzen. Selbstverständlich hätte diese Freiheit dort ihre Grenzen, wo ihr das Regelwerk einen Rahmen setzt.

„Accountability“ wäre in diesem Kontext wohl die Eigenverantwortlichkeit des Mitarbeiters für die erfolgreiche Umsetzung der ihm übertragenen Bereiche. Verantwortlichkeit im negativen und vor allem positiven Sinne. Für Obrigkeitshörigkeit (alternativ: Obrigkeitsgehorsam), Angst (vor „dem Chef“, um den Job), Konkurrenzdenken und Eifersüchteleien unter den Kollegen sollte in einer „E-O-A“-Welt kein Raum sein – ist aber leider noch viel zu oft gelebte und gearbeitete Realität.

Wir begrüßen den Ansatz Orcels, und wir freuen uns darauf, einen solchen Kulturwandel im Interesse unserer Mitarbeiter zu begleiten.

*(Hinweis: Dieser Beitrag trägt das Gütesiegel „gender-free“.)*

### **Privatkunden Bank: Marion Höllinger neu im Vorstand und was wird aus den „Branch Lovers“?**

Wir begrüßen Marion Höllinger ganz herzlich als Leiterin Privatkunden im HVB Vorstand. Die anstehenden Veränderungen mit Smart Banking werden eine große Herausforderung für die PBK und auch für andere eingebundene Divisionen. Wir wünschen Frau Höllinger viel Erfolg und Weitblick bei der neuen Aufgabe und hoffen, dass sie länger bleibt als so mancher Vorgänger.

Mit **Smart Banking** startet die Privatkunden Bank am 7. Oktober mit wehenden Fahnen in eine neue Welt der Kundenbetreuung – trotz aller Kritik und offenen Fragestellungen von unserer Seite. Die Region München mit den meisten Kunden ist Migrations-Vorreiter – oder, aus anderer Perspektive betrachtet, ein großes Versuchskaninchen. Warum das durchaus übliche Vorgehen bei Rollout-Maßnahmen, nämlich erst mit kleineren Bereichen zu starten, hier nicht angewendet wird, ist für uns nicht nachvollziehbar.

Die bisherige 1:1-Betreuung durch einen Generalisten wird bei Mass Market Kunden abgelöst durch einen arbeitsteiligen Teamansatz – sowohl bei der Beratung als auch bei administrativen Anliegen. Somit entfällt der persönliche Ansprechpartner und damit auch die Bindung zur Bank. Es wird deutlich weniger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Filialen vor Ort geben, dafür aber mehr Tätigkeiten in Remote – sowohl in der Beratung am Telefon als auch bei administrativen Themen im sogenannten Customer Care Center. Informationen zu Smart Banking finden Sie im [Intranet](#).

Kurz vor dem Start bestehen noch viele **Fragen und Unsicherheiten** bei allen Beteiligten:

Wie sind die genauen Prozesse?

Wie wird die Technik mit Chat- und Voice-Bot laufen?

Wie sind die neuen Räumlichkeiten, vor allem in den Remote Centern?

Sind die bisherigen Qualifizierungen ausreichend?

Ist die Personalausstattung richtig bemessen?

Und was passiert mit den Kundinnen und Kunden, die bisher gerne den Filialservice genutzt haben? Hier sagt die Bank: „Branch Lovers“ – also Kundinnen und Kunden mit relevanter Nutzung von persönlichen Filial-/Kassenservices – sollen angesprochen und über die Veränderungen in der Filiale und auch über Änderungen in der Beratung

informiert werden. Außerdem soll ihnen mit einem Marketing Flyer das Smart Banking schmackhaft gemacht werden. Wir meinen, ein Flyer wird das Kundenverhalten nicht ändern, es braucht gute Technik und funktionierende Prozesse und trotzdem eine gute Personalausstattung in den Filialen und im Remote Center. Bis das Modell zum Laufen kommt, ist vor Ort von jedem Einzelnen viel Geduld und Aufklärungsarbeit gefragt, deren zeitlicher Aufwand sich unseres Erachtens nicht in der Personalplanung und -ausstattung widerspiegelt. Außerdem: Technik kann nicht jeder Mensch jeden Alters bedienen, und die Menschlichkeit darf auch nicht auf der Strecke bleiben. Unser ehemals formulierter „Premiumanspruch“ ist für uns nicht mehr erkennbar.

### **Privatkunden Bank: Smart Banking versus analoge AGB-Welt des BGH**

Die meisten Veränderungen in unserer Bankwelt werden von der Geschäftsleitung angestoßen. Manchmal sitzt der Urheber (seltsamer) Ideen aber auch im beschaulichen Karlsruhe. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat im Frühjahr – und dies nicht zum ersten Mal – mit einem folgenreichen Urteil für reichlich Unbehagen in der Bankenlandschaft gesorgt. Mit seinem „[AGB-Urteil](#)“ untersagt es der BGH den Banken, das Schweigen ihrer Kunden (die sog. Zustimmungsfiktion) als Zustimmung zu Änderungen ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu werten.

Die Folgen dieses „Paukenschlag-Urteils“ (Zitat [HVB](#)) sind gewaltig – und binden jede Menge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Schade, dass aus ähnlichen Ereignissen der Vergangenheit nicht die Erkenntnis gewonnen wurde, wie hilfreich eine Personalreserve mit soliden Bankkenntnissen wäre, um die betroffenen Einheiten zu unterstützen. Ganz vorne dran ist unser Vertrieb und das zentrale Beschwerdemanagement, das die geballt hereinfliegenden Kundenreklamationen auffangen muss. Die Geschäftsleitung stellt in höchster Not externe Beschäftigte ein, um Spitzen abzufedern. Wir sehen diese Arbeitsspitzen inzwischen als Plateau.

Welchen Nutzen eine „betriebliche Feuerwehr“ haben kann, zeigt sich schon seit Jahren mit der [Special Advisory](#). Diese Einheit nimmt sich oft als letzter Retter komplexer, rechtsbehafteter Angelegenheiten an, um Eskalationen und negative Findings zu verhindern. Eine solche Notfallunterstützung brauchen wir auch mit generalistischem Ansatz! Unsere Kolleginnen und Kollegen, die täglich mit den Kunden arbeiten und mit Ihrem Gesicht die Bank nach außen repräsentieren, sind erschöpft und ausgelaugt. Insbesondere in der aktuellen Phase, in welcher sie holprig in das (wenngleich nicht vom BGH zu verantwortende) Smart Banking stolpern...

### **Eingliederung des HR Shared Service Center: Herzlich willkommen in der UCB AG**

Zum 1. Juli 2021 wurde das **HR Shared Service Center** wieder in die UCB AG integriert und ist im Haustelefonbuch unter HRC7 zu finden. Zuvor war die Abteilung über 10 Jahre lang ein Teil der UniCredit Services, einem Tochterunternehmen der Bank. Die Aufgaben und Zuständigkeiten blieben unverändert. Das HR Shared Service Center ist zuständig für Gehaltsabrechnungen, Arbeitsverträge, Training, Dienstreisen und vieles mehr rund um die operativen Personalthemen.

Wir begrüßen die Kolleginnen und Kollegen (teilweise wieder) sehr herzlich in der AG. Bei dieser Gelegenheit bedanken wir uns als Betriebsräte der Neuen Ära für ihre vielseitige und engagierte Unterstützung bei vielen HR-Themen.

### **Zeitmanagement: Resturlaube und Überstunden zum Jahresende einbringen**

Auch über den Sommer konnten vielfach die hohen Zeitguthaben nicht abgebaut werden. Insbesondere für AT- und TC-Angestellte droht damit zum 31. Dezember 2021 wieder eine **Kappung der Zeitguthaben** bei Überschreitung von 80 Stunden. Sie erhalten dann zwar zwei Sonderurlaubstage, aber die Überstunden werden dadurch nicht vollständig kompensiert.

Wie jedes Jahr um diese Zeit empfehlen wir Ihnen, ihre Arbeitszeiten so zu planen, dass Sie eine solche Kappung vermeiden können. Als Instrument dazu dient das **Ampel-Modell**, in dem bestimmte Maßnahmen vereinbart sind, unter anderem Zwangsgleitzettage, die mit der Führungskraft vereinbart werden müssen. Weitere Infos zur FIT-Betriebsvereinbarung und zum Ampel-Modell finden Sie im [Intranet](#).

Auch die noch vorhandenen **Resturlaube** müssen bis Ende 2021 eingebracht werden. Eine Übertragung auf das Jahr 2022 ist grundsätzlich nicht möglich. Nur in Ausnahmefällen kann eine Übertragung von maximal 3 Tagen beantragt werden.

Bitte berücksichtigen Sie dies bei Ihren Planungen, auch und insbesondere vor dem Hintergrund der anstehenden Herausforderungen wie Smart Banking und vielen anderen Projekten.

### **ERGO: Kündigung der HVB Mitarbeiterkonditionen**

Die ERGO hat zum 31. Dezember 2021 unsere Mitarbeiterkonditionen gekündigt. Die Bank bietet jedoch eine Alternative an.

Die Allianz als Kooperationspartner der Bank für Versicherungen bietet diese zu Mitarbeiterkonditionen.

#### **Vorteile mit der Allianz:**

- **Privatschutz\***: Bis zu 30% auf die Prämie zusätzlich zum Bündelbonus (bis zu 20%)
- **Sonstige Sachversicherungen**: Bis zu 30% auf die Prämie
- **Lebensversicherungen**: Bis zu 6% auf die Renten- oder Ablaufleistung
- **Krankenversicherungen**: Bis zu 9% auf die Prämie

Sie können [Online](#) oder telefonisch unter 089/9900-3883 einen Beratungstermin mit dem Allianz Mitarbeiter-Service vereinbaren. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

**Wichtig:** Mitarbeiter, die von den Kündigungen betroffen sind, erhalten ein Schreiben der ERGO mit den konkreten Auswirkungen auf ihren Vertrag. Der Allianz Mitarbeiter-Service berät zu den Allianz-Produkten und kann in den meisten Fällen einen Leistungsvergleich zwischen Allianz und ERGO geben, jedoch keine Auskunft über die Konditionenänderung Ihres ERGO Altvertrages.

## **Betriebsräte und Unterstützer gesucht: Seien Sie dabei und werden Sie Teil unseres Teams**

Im Frühjahr 2022 finden die nächsten Betriebsratswahlen in der HypoVereinsbank statt.

Sie wollen wissen, wie Betriebsratstätigkeit aussieht?

Sie wollen Ihren Erfahrungsschatz in die Bank einbringen?

Sie haben Interesse an einem breiten Netzwerk in der Bank?

Sie wollen sich für Ihre Kolleginnen und Kollegen engagieren?

Dann sind Sie bei uns richtig!

Wenden Sie sich an uns [info@neueära.de](mailto:info@neueära.de) oder gerne direkt an

Claudia Enzer [claudia.enzer@unicredit.de](mailto:claudia.enzer@unicredit.de)

Marco Marabelli [marco.marabelli@unicredit.de](mailto:marco.marabelli@unicredit.de)

Fabian Niedermeier [fabian.niedermeier@unicredit.de](mailto:fabian.niedermeier@unicredit.de)

Stefan Schneider [stefan.schneider1@unicredit.de](mailto:stefan.schneider1@unicredit.de)

## **Ihre Betriebsräte der Neuen Ära**

**Wir sind für Sie da.**

Weitere Infos finden Sie unter [www.neueära.de](http://www.neueära.de)