

## **Persönliche Finanzberatung bleibt Königsklasse**

**In den Monaten des pandemiebedingten Lockdowns hat sich gezeigt, dass das persönliche Beratungsgespräch bei anspruchsvollen Fragen und Erstkontakten durch nichts zu ersetzen ist. Hingegen bieten Onlinelösungen und Telefonberatung deutliche Effizienzsteigerungen bei Standardprodukten.**

Von **Marco Baur**

Das Erfreuliche zuerst: Kompetente Finanzberaterinnen und Finanzberater haben eine goldene Zukunft. Umfassendes Wissen und ausgewiesene Praxiserfahrung lassen sich in komplexen finanziellen Fragestellungen durch nichts ersetzen. Das zeigt sich ausgeprägt auch in Zeiten der Kontakteinschränkungen, wie eine nicht repräsentative Umfrage der IAF bei Vertretern von Banken, Versicherungen und anderer Finanzdienstleister belegt. Umgekehrt heisst das aber auch: Für den langfristigen beruflichen Erfolg ist es unerlässlich, in der anspruchsvollen Beratung in Finanzfragen fit zu sein, um persönlich zu überzeugen.

### **Onlinelösungen punkten bei Standardlösungen**

Die Umfrage zeigt, dass viele Kunden während des Lockdowns aktiv blieben und das Geschäft kaum gelitten hat, im Gegenteil: Teilweise nahm das Interesse für Säule-3a-Produkte, Fondssparpläne und Eigenheimfinanzierungen sogar zu. Die Onlineberatung punktete hauptsächlich bei Standardlösungen. Deshalb kann sich Stephan Theiler, Verwaltungsratspräsident von HMT Solution, vorstellen, dass in Zukunft bei diesen bis zu einem Drittel der Beratungen online erfolgen werden. Ein komplett anderes Bild zeigt sich bei anspruchsvolleren Fragestellungen sowie insbesondere auch im Kontakt mit älteren Kundinnen und Kunden. In diesem Segment fanden Erstgespräche während des Lockdowns praktisch nicht mehr statt. Wo möglich, wurden deshalb komplexere Fragestellungen aufgeschoben. Der Grund liegt einerseits darin, dass für ein professionelles Beratungsgespräch alle Teilnehmenden gleichermassen versiert im Umgang mit Onlineinstrumenten sein müssen und die meisten Tools ohne Routine immer noch umständlich zu handhaben sind, wie Markus Büchel, Vorsitzender der Geschäftsleitung von Finquest, erklärt. Andererseits zeigte sich einmal mehr, dass das persönliche Gespräch für eine vertrauensbildende Beratung nicht zu schlagen ist. Das hat auch Björn Cueni, Finanzplaner bei der BLKB, erlebt. Er machte die Erfahrung, dass eine anspruchsvolle Finanzplanung online sehr schwierig ist und von den Kunden kaum nachgefragt wird.

### **Komplexe Entscheidungen brauchen persönliche Beratung**

Die Erkenntnisse aus dem Lockdown bestätigen unsere Beobachtung, dass wichtige Entscheidungen vorwiegend im Rahmen von persönlichen Beratungsgesprächen getroffen werden. Kundinnen und Kunden wünschen sich fachlich kompetente Spezialistinnen und Spezialisten, die sie von Angesicht zu Angesicht beraten, vor allem wenn das gegenseitige Vertrauen an oberster Stelle steht. Wenn es um die Konzipierung eines langfristigen Vermögensverwaltungsmandats geht, ist die persönliche Beratung entscheidend, sagt Bernhard Münger, geschäftsführender Partner von Legato Vermögensmanagement. Und Urs Andreas Büchler, Partner bei Schwarz & Partner

Finanzkonsulenten, beobachtete, dass unter dem Eindruck der Pandemie Fragen zur eigenen Zukunft zugenommen haben. Insbesondere auch bei Personen, die wenige Jahre vor der Pensionierung stehen und wissen wollen, ob für sie eine Frühpensionierung in Frage kommt.

### **Welche Erkenntnisse ergeben sich für die Ausbildung von Finanzberaterinnen und Finanzberatern?**

In der IAF-Umfrage wurde wiederholt darauf hingewiesen, dass ein steigender Informations- und Bildungsbedarf im Umgang mit Onlineberatungen besteht. Es gilt, methodische und soziale Kompetenzen für die Beratung mit Onlinewerkzeugen, aber auch via Telefon zu schulen. Die selbstständige Finanzberaterin Sabine Meier bringt es auf den Punkt, wenn sie sagt, dass bei einem steigenden Anteil von Onlinekontakten die rhetorischen Fähigkeiten verstärkt gefördert werden müssen. Ob eine Beratung vor Ort, telefonisch oder online stattfindet – im Zentrum stehen immer die Bedürfnisse und die individuelle Lebenssituation der Kunden. Dafür benötigen Finanzberaterinnen und Finanzberater heute wie in Zukunft hohe fachliche, methodische und soziale Kompetenz. Und mit zunehmender Digitalisierung müssen sie noch besser auf vernetzte Fragestellungen der Kunden ganzheitliche Lösungen entwickeln können. Genau hier setzt die IAF mit ihren anspruchsvollen Zertifikatsprüfungen an. Ihre Diplome erfüllen nicht nur die Vorgaben des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) und des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG), das aktuell überarbeitet wird. IAF-Bildungsabschlüsse werden regelmässig den veränderten Bedürfnissen des Markts angepasst. Ein Beispiel dafür ist der Diplomelehrgang "Diplomierter Berater/-in berufliche Vorsorge IAF", den die IAF in Zusammenarbeit mit den Branchenverbänden für Versicherungsbroker ACA Association des Courtiers en Assurances und SIBA Swiss Insurance Brokers Association lanciert hat. Der neue Bildungsabschluss wird Beraterinnen und Berater auszeichnen, die eine qualitativ hochstehende BV-Beratung sowohl für Arbeitgeber wie auch für Versicherte durchführen. Die ersten Prüfungen finden im November 2021 statt, und in wenigen Wochen starten die ersten Vorbereitungskurse.

*Marco Baur ist Präsident des Vorstands der Interessengemeinschaft Ausbildung im Finanzbereich IAF und Chief Executive Officer der SVAG Schweizer Vermögensberatung AG.*