

## Persönliche Finanzberatung bleibt Königsklasse

🕒 Lesezeit: 3 Minuten

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

Von **Marco Baur**  
am 19.10.2020

**D**as 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 zeigte sich in den Wochen des Lockdowns im Frühling dieses Jahres, wie eine nicht repräsentative Umfrage der Interessengemeinschaft Ausbildung im Finanzbereich IAF bei Vertretern von Banken, Versicherungen und anderen Finanzdienstleistern 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.

**Autor:**

**Marco Baur** ist Präsident des Vorstands der Interessengemeinschaft Ausbildung im Finanzbereich [IAF](#) und Chief Executive Officer der [SVAG](#) Schweizer Vermögensberatung Aktiengesellschaft.

## Online-Lösungen 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 Online-Beratung 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 Online-Instrumenten 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 Basellandschaftlichen Kantonalbank [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 infrage 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 Online-Beratungen besteht. Es gilt, methodische und soziale Kompetenzen für die Beratung mit Online-Werkzeugen, 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 Online-Kontakten die rhetorischen Fähigkeiten verstärkt gefördert werden müssen. Ob eine Beratung vor Ort, telefonisch oder online stattfindet  im Zentrum stehen immer die Bedürfnisse und die individuellen Lebenssituationen 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 Kundschaft 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 Zertifikatslehrgang «Dipl. Berater/-in berufliche Vorsorge IAF», der derzeit gemeinsam mit den Branchenverbänden für Versicherungsbroker Association des Courtiers en Assurances ([ACA](#)) und Swiss Insurance Brokers Association ([Siba](#)) vorbereitet wird. Der neue Bildungsabschluss wird Beraterinnen und Berater auszeichnen, die in der Lage sind, eine qualitativ hochstehende BV-Beratung sowohl für Arbeitgeber wie auch für Versicherte durchzuführen. Ab Frühjahr 2021 wird die Ausbildung zum Bildungsabschluss an verschiedenen Schulen und im Fernunterricht angeboten.