

# Finanzberater 2.0

Was bedeutet «digital disruption» für uns Berater in Finanz und Vorsorge?  
Werden wir im Zeitalter von «self advising» wegrationalisiert?  
Wie verändert sich das Berufsbild und die Anforderungen?

VON RETO SPRING



**Reto Spring** ist Finanzplaner mit eidg. Fachausweis und Präsident des Finanzplaner Verbandes Schweiz.

Unsere Kundin Frau Futura kennt weder einen Berater bei der Bank noch bei der Versicherung - Filialen gibts schon lange nicht mehr. Sie wählt sich auf ihrem Finanzportal ein, wo ihr virtueller Berater Dr. Watson immer für sie da ist: Durch BigData und SmartData-Analysen werden laufend passende Vorschläge erarbeitet, abgeglichen, aktualisiert und individualisiert. So erhält Frau Futura rasch und direkt eine Antwort, ohne von menschlichen Beratern falsch weiterverbunden, inkompetent oder unfreundlich bedient zu werden. Willkommen in der neuen Welt!

## Folgen der Digitalisierung

Sie können sich das noch nicht wirklich vorstellen? Sie fragen sich, wo Ihr Job geblieben ist? Wir haben uns daran gewöhnt, dass es keine Telefonzellen mehr gibt und dass Buchhändler und Musikläden verschwunden sind. Wir leben noch, werden aber nachdenklich: In Europa verschwinden jährlich 10 Prozent aller Bankfilialen. In Grossbritannien werden heute schon mehr als die Hälfte der Motorfahrzeugversicherungen online abgeschlossen. Wieso kommen moderne Musik- und Buchläden als Coffee-Lounges daher? Wieso haben Apple Shops vielmehr mit Lifestyle zu tun als mit Computern? Hat das traditionelle Filialnetz noch eine Zukunft und wenn ja, welche? Heute

fordern Kunden Geschwindigkeit, Einfachheit, Nachvollziehbarkeit, Transparenz und Flexibilität. Wie Firmen dieser totalen 24/7-Kundenzentriertheit gerecht werden sollen, ist aber völlig offen, oft noch nicht mal auf strategischer Ebene klar erkannt und in Massnahmen umgesetzt.

## Close the Gap

In der Schweiz gibt es aktuell rund 3500 Bankfilialen und doppelt so viele Bankomaten. Bankstrategen beschäftigen sich mit «Buyology» (das Wissen, aus welchen Beweggründen Menschen kaufen) und suchen Antworten auf «How to turn tellers into sellers?» Auch Versicherungsgesellschaften sind damit herausgefordert, den Aufbau einer konsistenten Interaktions- und Kommunikations-Plattform zu forcieren und den Kundenberatern Tools an die Hand zu geben, die nicht schon bei der Einführung bereits wieder veraltet sind.

Wie bin ich digital näher beim Kunden als professioneller Ratgeber, angenehmer Unterhalter, vertrauenswürdiger Partner und Liebling auf Social Media mit vielen Likes?

## Wer im Kundenkontakt eine ruhige Kugel schiebt soll sich warm anziehen.

## Wie bleibt man im Loop?

Wer jetzt noch in einer Filiale seine Büro-Zeit absitzt und Bestände verwaltet, kann sich schon mal auf den Jobverlust einstellen - diese Form ist nicht produktiv, nicht zeitgemäss und nicht kundenorientiert. Was muss ein Finanzberater können, um seine Kunden nicht dem Self-Advisory zu überlassen? Der Finanzberater 2.0 arbeitet Kanäle-übergreifend: Ein Kundengespräch kann auch einmal über Skype/Hangouts stattfinden und eine Auskunft über soziale Medien erteilt werden. Der Finanzberater 2.0 ist präsent, erreichbar und vernetzt. Sofern ihn seine Kunden namentlich kennen und ihn für wichtig, ja unersetzlich halten, wird er auch aus Unternehmenssicht nicht so rasch wegrationalisiert werden. Wer hingegen im Kundenkontakt eine ruhige Kugel schiebt und sich nur mit Basisprodukten auskennt, soll sich warm anziehen.

## Relevanz steigern

Sowohl der Markt wie auch der Regulator fordern besser ausgebildete Berater am

Point of Sale. Genau hier liegt auch die grösste Chance, kann sich der Berater doch am einfachsten von der Konkurrenz abheben und mehr bieten

als ein standardisiertes Beratungstool auf dem Internet. Wenn unsere Kompetenz als Kommunikationspartner und Ratgeber dem Kunden hilft, sich in der Daten- und Angebotsvielfalt zurechtzufinden und wir Hilfestellung bieten können beim Einordnen, Analysieren und Hinterfragen, dann steigt unser Stellenwert - und wir behalten unseren Job!

## WEITERBILDUNG

### Aktuelle Seminare des FPVS

16.09.2014	Vertiefungsseminar: Vorsorgeberatung bei Selbstständig-Erwerbenden?
27.11.2014	27.11.2014
09.12.2014	X-mas special

Das FPVS-Kursangebot finden Sie unter: <http://www.fpvs.ch/index.php?id=177>