

Finanzplanung in der Valiant Holding

Die Bedürfnisse der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren gewandelt. Heute erwartet man von seiner Bank mehr als «nur» Kredite und Anlageberatung. Gefragt ist ein umfassender Ansatz, der die klassische Bankberatung mit der Finanzplanung vereint. Im nachfolgenden Interview sprechen Philippe Lüdi und Jürg Sägesser über ihre Erfahrungen im Aufbau eines Allfinanzkonzeptes innerhalb der Valiant Holding.



Philippe Lüdi, Leiter Private Banking Bern, Valiant Privatbank AG (links)
Jürg Sägesser, Leiter Finanzplanung Bern, Valiant Privatbank AG (rechts)

PRIVATE: Welche Vorteile ergeben sich für die Valiant Gruppe, die Finanzplanung nicht extern, sondern in der eigenen Gruppe anzubieten?

Philippe Lüdi: Die Aufteilung der Valiant Gruppe in eine Retail- und eine Privatbank erfolgte in einer Zeit, in der manche Allfinanzstrategien verschiedener Finanzdienstleister scheiterten. Die Erkenntnisse daraus und die Chance, durch die Gründung sämtliche Finanzspezialisten bei der Valiant Privatbank AG zu konzentrieren, wollten wir unbedingt nutzen, weil

- die Bedürfnisse der Bankkunden nach umfassender Beratung aus einer Hand stark gestiegen sind und über die herkömmliche Finanzierungs- und Anlageberatung hinausgehen

- weil unser Netzwerk von internen Spezialisten (Anlage-, Finanzierungs-, Vorsorge-, Steuerberater) sich ohne externe Abhängigkeiten auszahlt
- weil die demographische Entwicklung, insbesondere deren Auswirkungen auf Renten und Vermögen, und das gestiegene Bedürfnis nach Sicherheit die Finanzplanung zu einer Wachstumsbranche machen
- und weil das grosse Kundenpotential der Valiant Gruppe uns bekannt und zugänglich ist. Der Kundenberater als Vermittler unserer Dienstleistung kennt seine Kunden und dessen Bedürfnisse – und kann bei Bedarf ohne Zeitverzögerung den Finanzplaner direkt vor Ort in ein Kundengespräch einbinden.

PRIVATE: Über welche Kanäle kommen Sie als Finanzplaner an Kunden heran, die ein Interesse an Finanzplanungen haben?

Jürg Sägesser: Hauptsächlich aus Kundengesprächen der Berater aus dem Retail- und Private Banking. Aufgrund von Finanzierungs-, Vorsorge- oder Anlageberatungen werden oft Finanzplanungspotentiale aufgedeckt. Dabei wird der Finanzplaner direkt in ein Beratungsgespräch eingebunden oder der Kunde wird an den Finanzplaner vermittelt. Deshalb verstehen wir unser Netzwerk an Beratern im Retail- und Private Banking der Valiant Gruppe auch als sogenannte «interne Kunden». Zunehmend werden uns aber auch extern durch Notare, Treuhänder oder Drittbanken Kunden vermittelt.

PRIVATE: Damit verliert der Kundenberater doch seinen Kunden an eine andere Abteilung. Ergibt sich dabei nicht ein Zielkonflikt? Welchen Anreiz hat der Mitarbeiter an der Front, Kunden zu vermitteln?

Lüdi: Die Erfahrungen aus den zum Teil misslungenen Allfinanzkonzepten zeigen uns deutlich auf, dass wir keine «Verlierer» produzieren dürfen. Der Kunde wünscht eine möglichst umfassende, neutrale und professionelle Beratung über sein Vermögen aus einer Hand, mit einem Ansprechpartner. Der Kundenberater möchte nach dieser Beratung den Kunden möglichst behalten und anfallende Optimierungen für den Kunden umsetzen können. Der Finanzplaner andererseits möchte seine Kompetenz hauptsächlich zielgerichtet auf die Planungs- und Optimierungsmöglichkeiten konzentrieren. Der Finanzplaner erarbeitet also einen

Finanzplan, den er anschliessend zusammen mit dem Kundenberater dem Kunden vorstellt. In diesem Sinn treten Kundenberater und Finanzplaner als Team auf. Der Kunde behält nach der Präsentation seinen Kundenberater.

PRIVATE: Welche Hilfsmittel nutzen Sie, um die Dienstleistung innerhalb des Konzerns bekanntzumachen und dadurch über Ihre internen Vermittler an Kunden zu kommen?

Lüdi: Wir verkaufen unsere Kompetenz innerhalb der Valiant Gruppe mit regelmässigen Informationen über rechtliche oder steuerliche Veränderungen im Bereich der gesamtheitlichen Finanzplanung. An gemeinsam mit Kundenberatern durchgeführten Anlässen sensibilisieren wir eine ausgesuchte Zielkundschaft über die Auswirkungen einer ordentlichen bzw. frühzeitigen Pensionierung.

PRIVATE: Welche typischen Planungsthemen bearbeiten Sie und welchen Nutzen kann der Kunde daraus ziehen?

Sägesser: Im Vordergrund stehen ganz klar die vorzeitige sowie die ordentliche Pensionsplanung des Kunden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass man sich sehr spät Gedanken über die Zeit nach der Erwerbstätigkeit macht. Wir versuchen daher, unsere Kunden möglichst frühzeitig darauf zu sensibilisieren, denn nur mit einer frühzeitigen Planung kann zum Beispiel das Steuerpotential ausgeschöpft oder die Voraussetzungen für eine frühzeitige Pensionierung geschaffen werden. Innerhalb der Pensionierungsplanung beraten wir den Kunden in bezug auf den Renten- oder Kapitalbezug aus der Pensionskasse und erstellen im Finanzplan eine Liquiditäts- und eine Vermögensplanung mit der entsprechenden Anlagestrategie, die je nach Anlagehorizont und Risikobereitschaft auf den Kunden ausgerichtet ist. Im weiteren geht es darum, dass der Kunde wichtige Termine, wie zum Beispiel das rechtzeitige Anmelden einer allfälligen Kapitaloption der Pensionskasse, nicht verpasst.

Weitere Themen sind die Vorsorgeplanung im Rahmen des Drei-Säulen-Konzepts sowie die Nachlassplanung.

PRIVATE: Was geschieht nach der Präsentation eines Finanzplans? Ist für Sie die Arbeit damit beendet?

Lüdi: Zu oft «verstauben» Finanzpläne nach der Präsentation in einer Schublade des Kunden, ohne die vorgeschlagenen Massnahmen umzusetzen. Hier setzen wir auf das bestehende Vertrauensverhältnis. Der Finanzplaner berät den Kunden zusammen mit dem Kundenberater und setzt den Finanzplan um. Da die Valiant Gruppe kaum eigene Produkte vertreibt, können wir zusammen mit dem Kunden die besten Produkte für ihn im Markt auswählen. Dies gilt insbesondere im Fonds- und Versicherungsbereich.

PRIVATE: Entstehen für Ihre Kunden Kosten bei der Erstellung eines Finanzplanes?

Sägesser: Das Erstgespräch ist kostenlos. Danach verrechnen wir die Erstellung bis und mit der Präsentation eines Finanzplanes im Stundenaufwand, maximiert mit einem Kostendach. Dadurch können wir den Kunden neutral beraten und sind nicht auf Abschlüsse angewiesen.

PRIVATE: Welche Erfahrungen machen Sie mit der Erstellung von Finanzplänen?

Sägesser: Der Finanzplan verbindet die Kundenbedürfnisse mit den geeig-

netsten Produkten, die im Finanzmarkt angeboten werden. Dank dem hohen Professionalisierungsgrad werden dabei Gesetzesänderungen und Revisionen stets berücksichtigt. Ein individueller Finanzplan ist zudem auf einem klaren Konzept aufgebaut. Das unterstützt den Kundenberater, wenn sein Kunde durch Medienberichte, aber auch durch Diskussionen der Politik verunsichert ist.

Die Zufriedenheit der Kunden und die gemeinsame Umsetzung gibt unserem eingeschlagenen Weg recht. Mit einem Finanzplan werden ganz klar das Vertrauen und die Kundenbindung gestärkt.

PRIVATE: Hat sich der Aufbau einer internen Finanzplanung für die Valiant Gruppe gelohnt?

Lüdi: Ja, ganz klar. Den Kundenberatern im Retail- wie auch im Private Banking ist nicht entgangen, dass mittels einer Finanzplanung ein Kunde eine gesamtumfassende Beratung erhält, die die Kundenbindung stärkt und wohl wie kaum eine andere Dienstleistung ein grosses Cross-Selling-Potential eröffnet. Diese Tatsache stärkt die Valiant Gruppe und bringt uns Jahr für Jahr eine steigende Nachfrage nach Finanzplänen, die in unseren Teams in Bern, Aarau und Luzern erarbeitet werden. ■

Financial Planning at Valiant Group

The needs of bank clients have changed over the years. They now want comprehensive advice under one roof, advice which goes beyond traditional financing and consulting services. In addition, demographic trends and their impact on pensions and assets as well as a growing need for safety have turned financial planning into a growth industry. At Valiant Group these signs of the times have been recognized. Therefore, financial planners take part in client discussions alongside the clients' advisors or clients are introduced to financial planners to take care of their special needs. In any case, financial planners and client advisors work hand in hand to generate the best possible solutions for each individual client. One of the most important aspects in this respect is retirement planning. Experience shows that all too often clients postpone any discussion of this subject for too long. Therefore at Valiant Group financial planners try to sensitize clients to this topic because, e.g., only early planning will allow clients to optimize their tax liabilities. It is also crucial to design a detailed liquidity and asset plan with a corresponding investment strategy which must be tailored to the individual client's investment horizon and to his ability and willingness to take risk. But even the best financial plan is worthless unless it is implemented. Consequently at Valiant Group both financial planner and client advisor stay in regular contact with their clients to make sure that they make the best of their potential.