

Gesucht: Umfassende Beratung aus einer Hand

Das Privatkundengeschäft steckt im Umbruch. Kunden erwarten heute von ihrer Bank eine umfassende Beratung, die über Anlageberatung hinausgeht und sich an den Vorsorgebedürfnissen orientiert. Die Integration von Versicherungslösungen in den Beratungsprozess ermöglicht eine Beratung aus einer Hand, die auch Risikoabsicherung und Vorsorgethemen abdeckt.



Von Thomas Steiger
Head of Bank Distribution
Zurich Leben Schweiz

Exzellenz in der Beratung ist ein Schlüssel für künftigen Erfolg von Banken. Entscheidend ist dabei neben der sorgfältigen Auswahl und Ausbildung der Mitarbeiter ein Beratungskonzept, das die Bedürfnisse der Kunden ernst nimmt. Orientiert sich die Beratung an ihrer jeweiligen Situation und ist sie an ihre Anforderungen angepasst? Bezieht sie relevante Informationen zur finanziellen Situation mit ein? Zieht der Berater, wo nötig und sinnvoll, weitere Experten bei?

Knapp zusammengefasst lässt sich sagen, dass sich die hohen Erwartungen des Kunden nicht mit dem decken, was

der Kunde erlebt. Am grössten ist die Abweichung beim Bezug von Experten. Dieser findet nach Ansicht der Kunden zu wenig statt. Dies geht aus einer Studie der Universität Zürich aus dem Jahr 2009 hervor, an der 37 Schweizer Finanzinstitute teilgenommen haben, darunter beide Grossbanken.

Vorsorge-Know-how fliesst direkt in Finanzplanung ein
Wäre es nicht sinnvoll, wenn das Know-how von Vorsorgeexperten gleich von Beginn an Teil einer umfassenden Finanzberatung wäre? Vermögensplanung ist schliesslich Lebensplanung und damit ein fortlaufender Prozess, der auch die Abdeckung von Risiken und langfristige Vorsorgeziele beinhalten sollte. Laut einer Studie

die von Capgemini (World Insurance Report 2008) kann sich mehr als die Hälfte der Bankkunden vorstellen, über ihre Bank eine Versicherung abzuschliessen. Die Bankkunden wurden noch vor der letzten Finanzmarktkrise befragt; ihre Bereitschaft dürfte seitdem noch gestiegen sein.

Davon ist auch die Credit Suisse als einer der führenden Anbieter von umfassender Finanzberatung überzeugt. Seit Oktober bietet die Grossbank ihren Privatkunden eine professionelle Beratung aus einer Hand. Zu diesem Zweck ist die Bank eine enge Kooperation mit der Zurich Lebensversicherungs-Gesellschaft AG eingegangen, um ihre Beratungstätigkeit von Privatkunden auf die Themen Risikoabsicherung und Vorsorge ausweiten zu kön-

nen. Privatkunden können seitdem im Rahmen einer ganzheitlichen Vorsorgeplanung auf ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnittene Einzellebensversicherungen der Zurich abschliessen.

Gleich mehrere Gründe sprechen dafür, Lebensversicherungen als Bestandteil der Vorsorgeberatung fest in den Beratungsprozess von Banken zu integrieren.

Private Vorsorge gewinnt an Bedeutung

Die Stabilität des schweizerischen Vorsorgesystems und seine Leistungsfähigkeit gelten im internationalen Vergleich als vorbildlich. Doch steht auch dieses Modell vor grossen Herausforderungen. Wer erinnert sich nicht an Schlagzeilen über Finanzierungslücken bei der AHV oder bei künftigen BVG-Altersrenten? Verantwortlich dafür ist neben sinkenden Erträgen die steigende Lebenserwartung. Seit 1985, dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des BVG, hat die Lebenserwartung um rund drei Jahre zugenommen. Das Bundesamt für Statistik schätzt, dass die Lebenserwartung auch weiterhin alle zehn Jahre um ein Jahr zunimmt.

Es ist erfreulich, dass die Schweizerinnen und Schweizer immer älter werden. Es bedeutet aber auch, dass das bis zur Pensionierung angesparte Kapital in der Entsparphase für eine längere Zeitspanne reichen muss. In der Regel reichen die Erträge aus 1. Säule (AHV) und 2. Säule (Pensionskasse) nicht mehr aus, um im Alter den erreichten Lebensstandard zu halten. Die private Vorsorge in der Säule 3a oder 3b gewinnt daher an Bedeutung. Die Kunden sind häufig für diese Zusammenhänge bereits sensibilisiert, da

sie auch in ihrem privaten Umfeld erleben, dass die Menschen älter werden.

Finanzielle Absicherung ist keine Selbstverständlichkeit

Bankkunden sind für Vorsorgefragen noch aus einem anderen Grund stärker sensibilisiert als noch vor ein paar Jahren. Die Finanzkrise hat das Vertrauen vieler Menschen in Finanzinstitute geschwächt. Sie hat einen Schlussstrich gezogen unter die Selbstverständlichkeit, mit der viele ihre finanzielle Vorsorge als gesichert erachtet haben. Die Kunden fragen sich vermehrt, ob ihr persönliches Vermögen geschützt und ob ihre finanzielle Zukunft gesichert ist. Bei ihnen reift die Erkenntnis, dass nur der den Lebensabschnitt nach der Pensionierung unbeschwert geniessen kann, der sich rechtzeitig mit der persönlichen Vorsorge auseinandergesetzt hat. Umgekehrt können Berater verlorengegangenes Vertrauen zurückgewinnen, wenn sie noch konsequenter den Menschen mit seinen Vorsorgebedürfnissen in den Mittelpunkt stellen.

Versicherer bringen zusätzliche Perspektiven in die Beratung ein

Für diesen Paradigmenwechsel können Versicherer wertvolles Know-how und auch die entsprechenden Vorsorgelösungen liefern. Anders als Banken fokussieren Lebensversicherer traditionell auf die ganzheitliche finanzielle Absicherung ihrer Kunden. Global agierende Lebensversicherer verfügen über ein profundes Wissen über die unterschiedlichsten Risiken. Sie paaren ihre Kernkompetenzen rund um die Absicherung von Risiken wie Invalidität, Erwerbsunfähigkeit, Tod oder Langlebigkeit mit dem Schutz von materiellen Gütern wie Wohneigentum und langfristigen Überlegungen zur Vorsorge. Es liegt daher nahe, diese Aspekte im Beratungsprozess zu berücksichtigen.

Vorsorgebedürfnisse variieren je nach Lebensphase

Beratung sollte nicht nur die finanziellen Risiken, sondern auch die Lebensrisiken umfassen. Es gilt, die Bedürfnisse des Kunden genau zu klären: Will er für den Lebensabschnitt nach der Pensionierung vorsorgen oder möchte

Bancassurance bietet Bankkunden Mehrwert

Privatkunden der Credit Suisse Schweiz können seit dem 1. Oktober 2010 im Rahmen einer ganzheitlichen Vorsorgeplanung auf ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnittene Einzellebensversicherungen der Zurich (Zürich Lebensversicherungs-Gesellschaft AG) abschliessen. Die Privatkunden können derzeit zwischen drei gemischten Lebensversicherungen sowie einer fondsgebundenen Sparlösung wählen. Zurich als einer der führenden und global tätigen Anbieter von Lebensversicherungen ergänzt mit ihrer finanziellen Stärke und ihrer grossen Erfahrung die Credit Suisse optimal. Zurich hat bereits in Deutschland eine enge Kooperation mit der Deutschen Bank und in neun anderen Ländern ähnliche Kooperationen zum Erfolg geführt. Zurich unterstützt die Banken auch bei Ausbildung und Vertriebssupport.

er sich gegen die Lebensrisiken Invalidität und Tod absichern?

Für einen 28jährigen Hochschulabsolventen beispielsweise stehen das Vorsorgesparen und der langfristige Aufbau seines Vermögens im Vordergrund. Eine fondsbasierte Lebensversicherung, deren Prämienzahlung flexibel an die finanzielle Situation oder an neue Lebensumstände angepasst werden kann, könnte hier die passende Vorsorgelösung sein. Durch Einschluss einer Prämienbefreiung bei Erwerbsunfähigkeit sichert der Kunde sein Sparziel ab. Gegen die Risiken einer Erwerbsunfähigkeit sollte er sich schützen, da zu Beginn einer Karriere die Leistungen der Sozialversicherungen bei Erwerbsunfähigkeit ungenügend ausfallen. Die finanziellen Einbussen bei Invalidität summieren sich bis zur Pensionierung rasch auf hohe sechsstelligen Summen. Trotzdem deckt ein Berufsanfänger dieses existenzielle Risiko selten ab. Derselbe Kunde würde beim Kauf eines Neuwagens mit hoher Wahrscheinlichkeit eine Vollkaskoversicherung abschliessen – ein Widerspruch. Dabei wäre der Verlust des Autos viel leichter zu verschmerzen als der Verlust der Gesundheit.

Anders gestaltet sich die Situation für einen 50jährigen mit Familie. Vorsorgen ist ihm nicht nur Bedürfnis, sondern auch Verpflichtung, muss er doch seine Familie absichern. Er liebäugelt mit einer Frühpensionierung und will seinen Lebensabend frei von Sorgen geniessen. Eine seriöse Finanzplanung umfasst daher ein ganzes Bündel von Themen, die miteinander in einer engen Beziehung stehen: AHV,

Pensionskasse, sonstige bereits bestehende Vermögenswerte, Wohneigentum, Steuern, Ehe- und Erbrecht usw. Eine passende Versicherungslösung könnte in diesem Fall eine klassische gemischte Versicherung sein. Diese Lösung bietet eine garantierte Verzinsung und ermöglicht die finanzielle Absicherung von nahestehenden Personen sowie den Schutz des Wohneigentums für die Hinterbliebenen im Todesfall. Auch hier lassen sich die Risiken von Erwerbsunfähigkeit absichern.

Fazit: Versicherungslösungen bereichern die Bankenlösungen

Ausgangspunkt aller Überlegungen für eine umfassende Bankberatung sind die persönlichen Bedürfnisse und Verpflichtungen. Sie schliessen die Lebenseinstellung, das persönliche Umfeld sowie die individuellen Ziele ein. Es lohnt sich, in diesem Rahmen auch moderne Vorsorge- und Versicherungslösungen einzubeziehen. Denn nur diese verfolgen langfristige Vorsorgeziele und bieten Absicherung von vielfältigen privaten und beruflichen Risiken. Gleichzeitig ermöglichen sie kurzfristige Anpassungen an sich verändernde Lebensumstände und Situationen.

Moderne Vorsorge- und Versicherungslösungen sollten daher fester Bestandteil einer Vermögensplanung sein, da sie das bestehende Beratungsangebot von Banken optimal ergänzen und ganzheitliche Lösungen ermöglichen, die auf die individuelle Lebenssituation der Kunden abgestimmt sind.

thomas.steiger@zurich.ch ●
www.zurich.ch ●