

Dienen kommt vor Verdienen

Ausbildung Der jährliche Vorsorgeausweis gibt nicht alle Antworten. Ein kompetenter, unabhängiger Berater hilft beim Interpretieren und fördert die Planungssicherheit.

RETO SPRING

Was macht eine seriöse Finanzberatung aus? Vielleicht nähert man sich der Frage so an, dass man fragt, was ein seriöser Finanzberater nicht kann: Er ist kein Hellscher – die Prognose künftiger Markt- und Zinsentwicklungen bleibt ein unerfüllbarer Wunsch. Ein kompetenter Finanzberater hingegen kann eine unabhängige Expertise liefern.

Praxiserfahrung und Weiterbildung

Das bedingt, dass er gut zuhört, die finanziellen Verhältnisse sorgfältig analysiert, Anforderungen und Risikobereitschaft beurteilt und ergebnisoffen verschiedene Lösungswege aufzeigt. Eine Hypothekberatung, die sich ausschliesslich auf die Finanzierung stützt, ohne die Finanzplanung einzubeziehen, hat den Nachteil, dass die Tragbarkeit bei Ereignissen wie Invaldität, Familiengründung, Teilzeitarbeit und Pensionierung leidet.

Viele Kunden schätzen den persönlichen Kontakt zum «Finanzcoach», wenn er sie befähigt, sinnvolle Finanzentscheidungen zu treffen, und sie vor Gefahren rechtzeitig warnt.

Wer ist Ihnen am liebsten: Der 24-jährige Consultant mit BWL-Abschluss, aber ohne Praxiserfahrung oder der 55-jährige erfahrene Berater ohne eine einzige Weiterbildung in den letzten 15 Jahren? Die fachliche Qualifikation allein sagt nichts darüber aus, ob ein Berater im Umgang mit seinen Kunden besonders empathisch vorgeht. Sie ist also nicht das einzige Selektionskriterium, aber eine wichtige und überprüfbare Grundvoraussetzung.

In der Praxis herrscht ein Titel-Dschungel, und die Werbung suggeriert uns, dass alle Berater einer Firma Experten seien. Key Account Manager, Verkaufsleiter, Vorsorgeberater: Letztlich alles Funktionsbezeichnungen, aber keine staatlich anerkannten Abschlüsse.

Wer sichergehen möchte, dass sein Berater die nötigen Ausbildungskriterien erfüllt und genügend Berufserfahrung mitbringt, dem kann die Auskunft beim Berufsverband helfen. Finanzplaner Verband Schweiz (FPVS) mit über 500 Mitgliedern gibt es seit über zwanzig Jahren. Berater mit diesem Gütesiegel finden sich unter www.fpvs.ch.

Vergütungen und Unabhängigkeit

Kunden erwarten, dass Berater ihre Interessen vertreten. Ein Angestellter einer Bank oder einer Versicherung bleibt aber trotzdem gebunden an seinen Arbeitgeber und als Kunde muss einem dieser Interessenkonflikt bewusst sein. Speziell beim Erneuern einer Hypothek spielt oft die «Macht der Gewohnheit» und es wird darauf verzichtet, Konkurrenzofferten oder eine neutrale Expertise einzuholen

– bei einer zehnjährigen Festhypothek bringt ein Zinsvorteil von 0,25 Prozent eine Einsparung von 12 500 Franken. Weitere Vorteile bringt die Koordination von Amortisations- und Renovationskosten mit der Steuer- und Pensionsplanung. Eine «kostenlose Beratung» hat immer ihren Preis – sie wird über den Verkauf eigener Produkte quersubventioniert. Mit der Wahl des Anbieters trifft man somit bis zu einem gewissen Grad auch eine Vorauswahl der Lösungen.

Finanzdienstleister ohne eigene Produkte bieten mehr Auswahl und stellen eine neutrale Vergleichbarkeit sicher. Der Trend geht klar in Richtung mehr Transparenz, nicht nur bei den Verkaufsprovisionen, sondern auch zu Stichworten wie Vorfalligkeitsentschädigung und Weiterverpfändung von Hypotheken. Will man die latente Gefahr der «provisionsgesteuerten Beratung» abwenden, empfiehlt sich ein Honorarberater, der direkt vom Kunden vergütet wird.

Methodik und Prozesse

Die Kaltakquise über Callcenter ist kein Qualitätsmerkmal: Wird von Wettbewerbsgewinn, gratis Krankenkassen-Check oder einmaliger Rendite-Chance schwadroniert, verliert man nur Zeit und Geld! Eine persönliche Empfehlung hingegen kann helfen, einen vertrauenswürdigen Berater zu finden.

Finanzplanung ist eine «Netzwerk-Disziplin» – einer allein kann nie alles wissen! Ist der Berater entsprechend vernetzt, kann er bei Bedarf auf gute Anwälte, Steuerexperten, Immobilienmakler oder

Spezialisten im Ausland zurückgreifen. Seriöse Beratung zeichnet sich ausserdem durch einen strukturierten, protokollierten Ablauf aus und ist auf Langfristigkeit ausgelegt.

Servicequalität ist meist offenkundig

Wird viel versprochen und wenig eingehalten oder wird umgehend zurückgerufen? Ein Berater mit 2000 Kunden ist wohl schlechter erreichbar als einer mit 200 Kunden. Werden auch einfache oder ausserordentliche Fragen kundenorientiert geklärt oder sind nur grosse, standardisierte Auftragspakete willkommen?

Mancher Berater denkt beim Wort Dienstleistung leider zuerst an Verdienst statt an «Dienst am Kunden» und Leistungsversprechen. Die Servicequalität ist zum Glück meistens rasch offenkundig. Je nach Anforderungsprofil und Gewichtung der Kriterien stehen unterschiedliche Anbieter und Berater typen zur Auswahl. Gesamtheitliche Finanzplanung als massgeschneiderte Dienstleistung erfüllt dann ihren Zweck, wenn man damit als Kunde seine individuellen Lebensziele planen und sicher erreichen kann. Jeder Eigenheimbesitzer soll daher seinen Finanzcoach finden, der sich in Kompetenz, Konstanz, Service und Vertrauen auszeichnet. Und vor allem: Er soll Menschen gern haben.

Reto Spring, dipl. Finanzplanungsexperte NDS HF, CFP, Präsident Finanzplaner Verband Schweiz, Bern; Partner Academix Consult, Zürich.

www.fpvs.ch

FINANZAUSBILDUNGEN

Ausbildungen auf drei Ebenen

Fachleute

• «dipl. Finanzberater IAF»: Praxisnahe Basisqualifikation für eine einfache Anlage-, Finanzierungs- oder Vorsorgeberatung von Privatpersonen

Profis

• «Finanzplaner mit eidg. Fachausweis»: Umfassende Finanzplanung über den ganzen Lebenszyklus mit Aufbau- und Pensionsplanung, Selbstständigkeit

Experten

• «Certified Financial Planner» (CFP) und «dipl. Finanzplanungsexperte NDS HF»: Gesamtheitliche Finanzplanung mit komplexen Fragen für Immobilienbesitzer, Unternehmer, Selbstständige, Patchwork- und Expatriat-Familien
• «CAS Senior Financial Consultant»: Beratung und Planung für das Kundensegment 50 plus
• «eidg. dipl. KMU-Finanzexperte»: Beratung und Betreuung von Unternehmen und Unternehmern

Nicht erwähnt sind die verschiedenen branchenbezogenen Ausbildungen.

QUELLE: FPVS