

Unsere Kunden erhalten das Beste aus Bank und Versicherung

Die Basler Versicherungen in der Schweiz und die Baloise Bank SoBa sind mit ihrem Modell, dem «Fokussierten Finanzdienstleister», auf Erfolgskurs.

DIE ALLFINANZTRÄUME vieler Banken und Versicherungen sind vor Jahren geplatzt. Die Basler ist mit ihrem Modell, dem «Fokussierten Finanzdienstleister», hingegen auf Erfolgskurs. Was machen die Basler Versicherungen und die Baloise Bank SoBa anders oder besser? Und wie profitieren ihre Kunden davon? Christian Andrik (Leiter der Geschäftsstelle der Baloise Bank SoBa in Basel) und Jürg Graf (Kundenberater der Basler Versicherungen im Berner Oberland) wissen es.

Die Basler Versicherungen und die Baloise Bank SoBa positionieren sich als fokussierte Finanzdienstleisterinnen. Was verstehen Sie darunter?

CHRISTIAN ANDRIK: Wir bieten unseren Kunden einen Mehrwert, weil wir sie umfassend beraten und mit ihnen individuelle Vorsorge-, Vermögens-, Finanzierungs- und Versicherungslösungen suchen und finden. Im Gegensatz zur Allfinanzstrategie verkaufen wir nur ausgewählte Bankprodukte über unsere Kundenberater.

JÜRIG GRAF: Unsere Kunden erhalten das Beste aus Bank und Versicherung. Und sie haben – das ist für viele immer wichtiger – nur eine Ansprechperson in allen Fragen rund um ihr Geld und ihre Sicherheit.

Vor Jahren scheiterten andere Versicherungen und Banken mit ihrem Allfinanzkonzept. Was machen Sie anders oder besser?

CHRISTIAN ANDRIK: Wir konkurrenzieren uns nicht; wir ergänzen uns mit unseren Stärken. Schliesslich arbeiten wir zusammen und haben ein gemeinsames Ziel: die beste Lösung für unsere Kunden finden. Ob das eine Bank-, eine Versicherungs- oder eine kombinierte Lösung ist, spielt keine Rolle.

JÜRIG GRAF: Ich berate meine Kunden individuell und berücksichtige dabei ihre Bedürfnisse. Je nach Bedarf empfehle ich vielleicht eine Anlage, um Geld aus einer Versicherungsleistung zu parken, oder die Neustrukturierung eines Wertschriftendepots – also Bankdienstleistungen, obwohl ich Versicherungsfachmann bin. Letztlich geht es nur darum, Mehrwert für den Kunden zu schaffen.

Versicherungs- und Bankprodukte konkurrieren sich bis zu einem gewissen Grad. Wie sieht das bei Ihnen aus?

JÜRIG GRAF: Wir kommen uns nicht in die Quere. Ob ich ein Bank- oder ein Versicherungsprodukt empfehle, wirkt sich nicht auf meinen Lohn aus. Deshalb berate ich meine Kunden nutzen- statt produktorientiert. So erhalten sie, was sie wirklich brauchen, nicht mehr, aber auch nicht weniger. Wir messen unseren Erfolg an der Kundenzufriedenheit.

CHRISTIAN ANDRIK: Unsere Bank- und Versicherungsprodukte ergänzen sich ideal. Ein Beispiel: Ein Kunde steht vor der Wahl, einen gewissen Betrag – sagen wir 30'000 CHF – anzulegen. Er kann diesen Betrag entweder als Einmaleinlage in eine Lebensversicherung einzahlen, oder er kann das Geld auf ein Sparkonto legen. Es kommt darauf an, für die spezifischen Kundenbedürfnisse die beste Lösung zu finden. Wir können beides aus einer Hand anbieten. So arbeiten Bank und Versicherung Hand in Hand, ganz im Interesse der Kunden.

Herr Graf, Sie arbeiten als Kundenberater für die Basler Versicherungen. Was sind für Sie die Vorteile des fokussierten Finanzdienstleisters?

JÜRIG GRAF: Als Bankfachmann, der sich zum Versicherungsexperten aus- und weitergebildet hat, ist für mich die Antwort klar: Wir haben die Stärken der Bank und der Versicherung zum Vorteil unserer Kunden kombiniert. Diese Philosophie lebe ich seit bald fünf Jahren.

Und für Sie, als Leiter der Basler Geschäftsstelle der Baloise Bank SoBa, Herr Andrik?

CHRISTIAN ANDRIK: Zum einen ist unser Netzwerk grösser geworden, zum anderen haben wir Zugang zu neuen Kunden erhalten. Ausserdem kann ich mich darauf verlassen, dass meine Kunden immer einen kompetenten Ansprechpartner vor Ort haben, unabhängig davon, wo sie wohnen. Besonders wichtig ist mir der interne Wissensaustausch mit den Kundenberatern. Das ist natürlich auch im Sinne unserer Kunden.

Wie profitieren die Kunden sonst noch von dieser Zusammenarbeit?

CHRISTIAN ANDRIK: Sie erhalten von uns eine massgeschneiderte Lösung für Versicherung, Vorsorge, Vermögen und Finanzierung aus einer Hand. Das ist ein echter Mehrwert.

JÜRIG GRAF: Damit wir einen Kunden ganzheitlich beraten können, brauchen wir von ihm umfassende Informationen, zum Beispiel über bestehende Vorsorgelösungen oder Hypothekenschulden und Unterlagen, etwa seine Steuererklärung einschliesslich Wertschriftenverzeichnis. Je detaillierter wir seine persönlichen und finanziellen Verhältnisse kennen, desto fundierter können wir ihn beraten und Mehrwerte für ihn schaffen.

Welche Mehrwerte schaffen Sie konkret?

CHRISTIAN ANDRIK: Neben kompetenter Beratung und Lösungen aus einer Hand sind das für mich unsere Bündellösungen. Das sind Bank- und Versicherungsprodukte, die wir intelligent verknüpfen. Ein Beispiel dafür ist BALOISELIFE PLUS, die ideale Verbindung aus Versicherungsschutz und Sparen. Der Kunde kann flexibel einzahlen und sein Kapital trotzdem früher beziehen, falls er damit beispielsweise Wohneigentum finanzieren will.

JÜRIG GRAF: Ein anderes Beispiel dafür ist BALOISELIFE KIDS, ein in der Schweiz einmaliges Angebot, das wir kürzlich auf den Markt brachten: ein Sparkonto für Kinder mit Vorzugszins inklusive Versicherung mit Risikoschutz.

Wie stellen Sie mit nur einem Ansprechpartner sicher, dass der Kunde gleichermassen kompetent über Versicherung, Vermögen, Finanzierung und Vorsorge beraten wird?

JÜRIG GRAF: Dazu trägt sicherlich die Erfahrung und die Ausbildung jedes Kundenberaters bei. Falls ich einmal nicht weiter wissen sollte, frage ich unsere Spezialisten, um meine Kunden optimal beraten zu können. Der Wissensaustausch innerhalb der Baloise-Gruppe ist mir sehr wichtig und hilft mir auch, mich fachlich weiterzuentwickeln.

CHRISTIAN ANDRIK: Erster Ansprechpartner ist immer der Kundenberater, der den Kunden persönlich betreut und auch am besten kennt. Wenn dieser einen anderen Berater beizieht, etwa einen Banker, der ein Wertschriftendepot analysieren soll, informieren sich die zwei laufend über den Stand ihrer Arbeiten. So weiss der Kundenberater immer, was der Banker empfohlen hat.

Was erwartet ein Kunde, den Sie umfassend beraten?

JÜRIG GRAF: Wir setzen uns an einen Tisch und analysieren zuerst die Istsituation. Dann definieren wir gemeinsam die Ziele. Auf dieser Basis erarbeiten wir für ihn massgeschneiderte Lösungen, mit denen er diese Ziele erreicht. Diesen Prozess wiederholen wir in der Regel alle fünf Jahre, falls sich vorher weder beruflich noch familiär etwas ändert.

CHRISTIAN ANDRIK: Damit nichts vergessen geht, halten wir uns an unsere Checkliste. Wir tragen auf bis zu zwölf Seiten Informationen zu seinem persönlichen Umfeld und seiner finanziellen Situation zusammen. Das bedingt eine gewisse Offenheit des Kunden; doch sein Vertrauen lohnt sich, denn dafür erhält er eine 360-Grad-Beratung. Und das erst noch kostenlos...

Werden wir konkret: Ihr Kunde plant, ein Haus zu kaufen. Was sollte er sich überlegen? Und was müssen Sie von ihm wissen, um ihn kompetent beraten zu können?

CHRISTIAN ANDRIK: Die wichtigste Frage ist natürlich, ob er sich das leisten kann und will. Wir berechnen, ob die finanzielle Belastung mit seinem Einkommen und seinem Vermögen tragbar ist. Falls ja, beraten wir ihn, wie er das Haus sinnvoll und steueroptimiert finanziert. Hier lohnt es sich, an die Zukunft zu denken, beispielsweise an eine mögliche Erbschaft oder eine vorzeitige Pensionierung.

JÜRIG GRAF: Gerade bei einem Hauskauf hilft es uns, so viel wie möglich über die finanzielle Situation zu wissen. Wenn der Kunde uns beispielsweise seine Steuererklärung offenlegt, zeigen wir ihm, wie sich der Hauskauf auf seine Steuersituation auswirken wird.

Auf die Beratung folgt die Finanzierung. Was schlagen Sie vor?

JÜRIG GRAF: Die Antwort ist so individuell wie der Mensch, der die Frage stellt. Deshalb gibt es keine allgemein gültige These. Es braucht eine persönliche Beratung – und dafür nehmen wir uns gerne genügend Zeit.

Heute ist für viele Menschen die Veränderung die einzige Konstante im Leben.

Wie flexibel ist Ihre Finanzierung?

CHRISTIAN ANDRIK: Gerade in solchen Fällen ist unsere Beratung besonders wertvoll. Wir haben die passenden Produkte für alle Lebenssituationen und wissen durchaus, wie schnell sich die Verhältnisse manchmal ändern. Deshalb sind wir flexibel und unterstützen unsere Kunden, so gut wir können.

JÜRIG GRAF: Offen kommunizieren ist wichtig, nur so können wir unsere Kunden so individuell beraten, wie sie das – zu Recht – von uns erwarten. Wir sind auch offen und ehrlich und raten jemandem sogar von einem Kauf ab, falls er damit an die Grenzen seiner finanziellen Möglichkeiten käme.

Wohneigentum ist eine Form der Altersvorsorge. Ist das sinnvoll – oder haben Sie Alternativen für jemanden, der flexibel bleiben will?

CHRISTIAN ANDRIK: Wohneigentum ist sogar eine sehr sinnvolle Altersvorsorge. Aber nicht für jedermann. Alternativen dazu gibt es viele, vom Sparkonto über die Lebensversicherung bis hin zum Wertschriftendepot, allenfalls mit einem Vermögensverwaltungsmandat. Die persönliche und finanzielle Situation, die Ziele, Wünsche und Träume entscheiden darüber, was sinnvoll ist.

JÜRIG GRAF: Die perfekte Altersvorsorge gibt es nicht. Vor allem, weil sich die individuelle Altersvorsorge stark auf die Steuerrechnung auswirken kann, sowohl vor als auch nach der Pensionierung. Die Altersvorsorge muss zum Menschen passen, nicht umgekehrt. Das gilt übrigens für alle unsere Lösungen. Deshalb nehmen wir uns auch immer genügend Zeit für unsere Kunden. Nur eine massgeschneiderte Lösung sitzt perfekt.

DIE WICHTIGSTEN 3 PUNKTE

- Mit unseren Kunden suchen wir individuelle Vorsorge, Vermögens-, Finanzierungs- und Versicherungslösungen.
- Unsere Kunden haben einen Ansprechpartner in allen Fragen rund um ihr Geld und ihre Sicherheit.
- Wir beraten unsere Kunden nutzenorientiert.