

Generationenberatung: Die Bank als Familien-Begleiter

Von Robin Weimann



Auch wenn die Jungen die Zukunft sind: Auch ältere Kunden sind für Banken attraktiv, nicht zuletzt wegen ihrer höheren Kundenloyalität. Die Beratungsthemen sind teilweise jedoch andere. Genau darauf hat sich die VR Bank Enz plus mit dem nun schon seit sieben Jahren praktizierten Konzept der Generationenberatung eingerichtet. Für Themen wie Testament, Schenkungen oder Vorsorgevollmacht kooperiert sie dabei mit Fachjuristen. Das liefert den Kunden Lösungen aus einer Hand – und sichert der Bank nicht nur Zusatzeinnahmen, sondern Kontakt mit der nächsten Generation. Red.

Traditionell haben ältere Kunden eine enge Beziehung zu Flächenbanken. Anlagegespräche liegen teils einige Jahre zurück und in vielen Fällen wurden seitdem keine Abschlüsse für Versicherungen oder längerfristige Geldanlagen erreicht. Weil diese Kundengruppe ihrer Hausbank, mit der sie schon lange zusammenarbeitet, positiv gegenübersteht, ergeben sich daraus mit dem Rentenbeginn der geburtenstarken Jahrgänge (Babyboomer) neue Geschäftsmöglichkeiten mit diesen Kunden.

Eine eigene Abteilung

So arbeiten in der VR Bank Enz plus eG sieben Mitarbeiter in der Abteilung Generationenberatung und kümmern sich um die im aktuellen Lebensabschnitt sehr wichtigen Fragestellungen dieser Altersgruppe. Und das tut sie nun

schon seit 2013. Mittlerweile hat die Bank auf diese Weise schon über 1 000 Familien beraten und betreut. Somit ist die Generationenberatung eine sehr erfolgreiche und kundenorientierte strategische Ausrichtung der Bank, welche einen großen Beitrag zur Kundenbindung, für Weiterempfehlungen und nicht zuletzt zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens leistet. Die Nachfrage zeigt: Das Serviceangebot spricht sich herum, weshalb die VR Bank Enz plus eG die Abteilung personell weiter aufstocken muss.

Jede Generation hat ihre Wünsche und Ziele, bei rechtzeitiger Planung ist fast alles möglich. Hiervon sollen sich alle Generationen einer Familie angesprochen fühlen. Das ist der Kern der Generationenberatung und es wird deutlich, dass eine Bank auf diese Weise ihren Bestand festigt.

Die Generationenberater der Bank beraten die Kunden zu allen Themen des Bankgeschäfts, wie zum Beispiel Vermögensanlage, Altersvorsorge, Immobilien und Absicherung. Auf Wunsch wird die Beratung jedoch um die Aspekte der Generationenberatung erweitert und um folgende Themen ergänzt: Nachfolgeplanung, Notfallplanung und Vorsorgeplanung. So erhält der Kunde von seiner Bank eine schlüssige und durchgängige Lösung, die exakt auf seine Anforderungen zugeschnitten ist – eine „Rundum-Versorgung“ durch die Bank seines Vertrauens.

Rechtsdienstleistungen fallabschließend regeln lassen

Die notwendige rechtliche Vorsorge wird anschließend an die finanzielle Planung mit dem Kunden auf den Weg gebracht. Dazu nutzt die Bank sowohl spezialisierte Notare und Rechtsanwälte vor Ort als auch die Vermittlung über das Internet-Portal IGB-Service vom Institut Generationenberatung, bei dem die Berater ein Interview führen und die Daten dem Fachanwalt datenschutzkonform übermitteln. Der mit dem Institut Generationenberatung kooperierende Fachanwalt auf dem Gebiet des Erbrechts berät die Kunden in einem nächsten Gespräch telefonisch oder per Web-Meeting.



Robin Weimann,
Leiter Generationenberatung,
VR Bank Enz plus eG

Auf Basis der im Gespräch erhaltenen Informationen und Erkenntnisse erarbeitet er das individuelle Testament und der Kunde erhält seine rechtssicheren Dokumente. Das bedeutet, dass der Generationenberater der Bank der erste Ansprechpartner des Kunden bleibt, der die Rechtsdienstleistung vermittelt hat und damit die Problemlösung geleistet hat.

Kunden sind sehr dankbar, wenn sich ein Berater der vertrauten Bank vor Ort ihren Bedürfnissen annimmt und sensible Themen wie die eigene Geschäftsunfähigkeit und die Regelung des Nachlasses anspricht. Laut Statistik haben über 75 Prozent der Kunden kein Testament und etwa genauso viele keine Vorsorgevollmacht. Mit diesen Tabuthemen beschäftigt sich niemand gerne und schiebt es oft auf die lange Bank. Andererseits ist man erleichtert und glücklich, wenn alles professionell geregelt wird: Erst durch die Beratung der Bank, dann durch Empfehlungen des Rechtsanwaltes, sodass am Ende nicht einmal ein Gang zum Notar vonnöten ist. Immer wieder ist zu hören, dass Kunden ohne die Generationenberatung gar kein Testament abgeschlossen hätten. Mit dem kooperierenden Juristen erleben die Kunden einen hochkarätigen Fachanwalt in der Kategorie Erbrecht. Das bedeutet, dass sie eine exzellente Beratung auch bei Spezialthemen, wie Einzelunternehmertestament und Bedürftigentestament, erleben. Für AAA-Schenkungsverträge und das Supervermächtnis beim Testament sind geeignete Finanzprodukte die Basis, weshalb darauf verstärkt geachtet wird.

Günstiger als der Gang zum Notar

Notare vor Ort gelten allgemein als kompetente Ansprechpartner für Nachfolgeregelungen. Es ist nicht erforderlich, als Notar speziell für das Erbrecht ausgebildet zu sein. Viele Notare konzentrieren sich zudem auf Grundstücksgeschäfte.

Durch die Nutzung der modernen Kommunikationsmittel und der IT-Infrastruktur des Instituts Generationenberatung sind günstige Pauschalpreise möglich. Die Alternative, direkt zum Notar zu gehen, ist durch die Honorarberechnung auf Grundlage des Vermögens oftmals deutlich teurer.

Die Dienstleistung der VR Bank Enz plus stellt somit – ohne mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz in Konflikt zu kommen – eine umfassende Beratung für den Kunden sicher. Im logischen Zusammenhang werden Finanzprodukte zusammengestellt und der Kunde erhält Lösungen zu den komplexen Problemstellungen in dieser Lebensphase und für die geordnete Übergabe seiner Vermögenswerte.

Chancen für die Bank

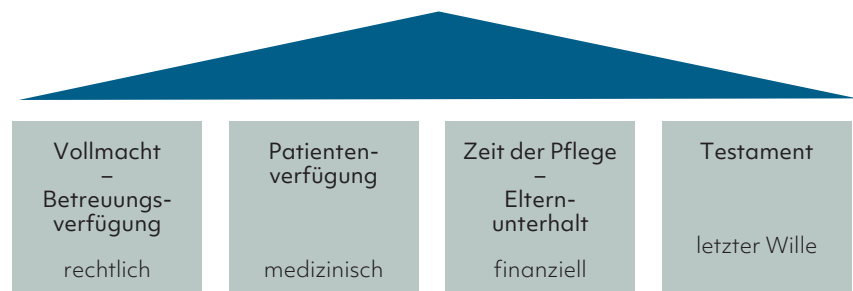
Kunden sind nach der Beratung schlichtweg begeistert. Sie haben diese umfangreichen Lösungen nicht erwartet. Sie sind aber zugleich stolz auf sich selbst, in dem durchgängigen Prozess der Generationenberatung ihrer Bank diese wichtigen Themen geregelt zu haben. So sagt ein Kunde, dass die Generationenberatung die Themen Vorsorge

onale Nähe sowie Legitimation für regelmäßige Gespräche (ganzheitliche, emotionale Bindung).

Prüfungen vor der IHK

Gleichwohl sind die Themen rund um die Generationenberatung höchst anspruchsvoll und der Wissensstand ist immer wieder zu aktualisieren. Deshalb ist eine Abschlussprüfung im Anschluss an die Ausbildungsseminare beim Institut für Generationenberatung (IGB) vor der Industrie- und Handelskammer Pflicht. Zudem lädt das Institut für Generationenberatung regelmäßig zu Webinaren meist von Rechtsanwälten ein, die weiterführende Themen anstoßen. Es liefert aber auch Tools für eine gute Gesprächsführung bei diesen hochsensiblen Themen. Dazu kommen regelmäßige Infoletter, damit die Berater auf dem Laufenden bleiben.

Die vier Säulen der persönlichen Vorsorge



Quelle: Institut für Generationenberatung

und Nachfolge ganz in seinem Sinne geklärt hätte, er jetzt besser schlafen könne. Ein anderer, der stolz darauf ist, es zu Vermögen gebracht zu haben, fühle sich nun auf der sicheren Seite.

Auch wenn sich die Dienstleistung an die Zielgruppe 50 plus richtet: Das Konzept wendet sich auch an Kunden, die nicht nur – wie es scheint – hoch vermögend sind. Alle Kunden sollen sich in allen Bereichen aufgehoben und begleitet fühlen, nicht nur finanziell, sondern auch für wichtigste emotionale Themen Lösungen erhalten.

Für die Bank verbindet sich damit eine Reihe von Chancen: Erarbeitung und Sicherung unserer Position als erster Ansprechpartner des Kunden, Kundenbindung, Empfehlungsgeschäft und Cross-Selling, Transparenz und emoti-

Wesentlich ist die Umsetzung des Erlernten. Wegen der nicht erlaubten Rechtsdienstleistung hat das IGB mit dem Portal IGB-Service eine Möglichkeit geschaffen, dass Berater zu den rechtlichen Themen Interviews führen können und so den Anwalt auf das Telefonat oder Web-Meeting mit den Kunden vorbereiten. Dies geschieht, ohne mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz in Konflikt zu geraten. Der Nutzen für Kunden und Berater steigt enorm, weil die Berater Lösungen dieser komplexen und hochsensiblen Aufgabenstellungen sofort auf den Weg bringen können.

Fazit: Das Konzept der Generationenberatung einschließlich des Zertifikats Testamentsvollstreckung (IHK) vertieft die Kundenbeziehung, bringt weitere Einnahmen und sichert, dass die Vermögensnachfolge in der Bank bleibt. ■