

Elternberatung

Life-Assistance-Banking

„Mehr.Wert.Leben“ ist das zentrale Leitungsversprechen der Raiffeisenkasse Bruneck aus Südtirol. Hier geht es nicht mehr um den Produktverkauf, sondern um eine aktive, bedürfnisorientierte und auf die spezifische Situation des Kunden abgestimmte Vertriebsstrategie. Dabei orientiert sich die Beratung an den verschiedenen Lebensabschnitten der Kunden. In diesen Kontext passt auch die neue Elternberatung.

Gerald Hopfgartner und Anton Schmoll

Die Gründung einer Familie ist im Leben eines Menschen ein enorm wichtiger Zeitpunkt. In dieser Situation verändern sich auch die finanziellen Bedürfnisse und die jeweiligen Anforderungen an die Bank. Dabei erwarten die Kunden von ihrer Bank keine isolierten Produktlösungen, sondern umfassen-

de Problemlösungen. Um diese Anforderung zu erfüllen, wurde bei der Raiffeisenkasse Bruneck für die Lebensphase „Familiengründung“ im vergangenen Jahr ein spezieller Beratungsansatz ins Leben gerufen: die Elternberatung. Und auch hier spiegelt sich das zentrale Motto des Instituts „Mehr.Wert.Leben“ wider.

Spezielles Anforderungsprofil erforderlich

Mit der innovativen Elternberatung wird das Modell des Life-Assistance-Banking in die Praxis umgesetzt. Als Anlaufstelle für junge Eltern stellt diese Serviceeinrichtung wichtige Informationen zu verschiedenen Spezialthemen gebündelt zur Verfügung und liefert wertvolle Tipps, um die Mühen des Alltags in dieser wichtigen und neuartigen Lebensphase besser bewältigen zu können.

Elternberatung ist in erster Linie persönliches Banking. Denn die Leistungserbringung erfolgt

auch im digitalen Zeitalter überwiegend in direkter Interaktion zwischen Kunde und Bank. Die fachlichen und persönlichen Qualitäten der Berater entscheiden somit in großem Ausmaß über den Erfolg der neuen Beratungskonzeption.

Mehr als bei einer normalen Finanzberatung ist hier daher besonders Sozialkompetenz gefordert. Das erfordert vor allem Einfühlungsvermögen, um sich in die spezielle Situation junger oder werdender Eltern gut hineinversetzen zu können. Dies war die Grundlage für den Personalauswahlprozess. Die Entscheidung fiel schließlich auf eine langjährige Mitarbeiterin, die nicht nur das Bankgeschäft von der Pike auf kennt, sondern auch mit vielen Menschen in der Region interagiert. Und als Mutter von drei Kindern hat sie vielfältige Erfahrungen mit dem Thema Nachwuchs. Kurzum: eine Partnerin auf Augenhöhe.



*Gerald Hopfgartner ist Vizegeschäftsführer der Raiffeisenkasse Bruneck eG.
E-Mail: gerald.hopfgartner@raiffeisen.it*



*Prof. Dr. Anton Schmoll ist Lektor an der Fachhochschule für Bank- und Finanzwirtschaft Wien und Dozent an der ADG.
E-Mail: schmoll@aon.at*

Abb. 1: Checkliste „Termine und Schritte rund ums Baby“

Was	Wann	Wo	Unterlagen	
obligatorische Mutterschaft (insgesamt 5 Monate)	vor Ende des 7. Schwangerschaftsmonats	Arbeitgeber oder Patronat oder www.inps.it Contact Center: 803164-06164164	ärztliches Zeugnis mit dem voraussichtlichen Geburtsstermin	
oder	Flexibilität bis zum 8. Schwangerschaftsmonat bzw. bis zur Geburt des Kindes	Arbeitgeber	ärztliches Zeugnis mit Bestätigung, dass es keine Kontraindikationen für einen Aufschub der Mutter- schaft gibt	
Geburtenprämie 800 Euro (nicht einkommensgebunden)	ab dem 8. Schwanger- schaftsmonat	Patronat oder www.inps.it Contact Center: 803164-06164164	ärztliches Zeugnis mit dem voraussichtlichen Geburtsstermin, Model SR 163, zur Bestätigung der Bankdaten	RAIKA
Geburt				
Geburtsanmeldung	innerhalb von 3 Tagen	Sanitätsdirektion des Krankenhauses	Geburtsbescheinigung und Personalausweis des anmeldenden Elternteils	
oder	innerhalb von 10 Tagen nach der Geburt	Meldeamt der Gemeinde	Geburtsbescheinigung, Personalausweis und die Steuernummer des anmeldenden Elternteils	
Bürgerkarte/Gesundheitskarte	automatisch per Post	–	–	
Krankenversicherung und Kinderarzt	nach Erhalt der Gesundheitskarte	Gesundheitssprengel (www.sabes.it)	Gesundheitskarte, Geburtsbescheinigung, Personalausweis (nach Ticketbefreiung des Kindes fragen!)	
Personalausweis	vor der ersten Fahrt außer- halb des Landes	Gemeinde	2 Passfotos und die Unterschrift beider Elternteile – Kind sollte beim Antrag ebenfalls anwesend sein	
obligatorische Mutterschaft (Verlängerung)	innerhalb von 30 Tagen nach der Geburt	Arbeitgeber oder Patronat oder www.inps.it Contact Center: 803164-06164164	Ausweis/Geburtenbescheinigung und Steuernummer des Kindes	
obligatorische Vaterschaft (7 Tage)	15 Tage vor Beanspruchung und innerhalb von 5 Monaten ab der Geburt	Arbeitgeber		

Die neue Beratungseinheit untersteht dem Bereichsleiter Privatkunden, in dessen Ressort sich auch viele für die Elternberatung erforderlichen Fachabteilungen befinden. Das Beratungsbüro befindet sich am Hauptsitz des Instituts in Bruneck. Ein guter Standort, da die Stadt zentraler regionaler Anlaufpunkt für Einkäufe, Arztbesuche oder Behördenwege ist. Die Beratungszeiten sind sehr flexibel gestaltet. Und es ist auch möglich, den Beratungsort den Wünschen der Kunden anzupassen.

Kundenorientierter Beratungsprozess

Die neue Dienstleistung wendet sich an werdende Eltern oder junge Eltern sowie Alleinerziehende mit Kleinkindern bis zum fünften Lebensjahr. Vertriebs-

wege und Kommunikationskanäle haben sich kürzlich merklich verändert. War es früher üblich, dass man Informationen über Neugeburten von den Gemeinden erhielt, ist dies aufgrund der DSGVO nicht mehr möglich. Der Kontakt zur Elternberatung kommt heute vor allem durch die Vermittlung der Servicemitarbeiter und Privatkundenbetreuer in den Zweigstellen sowie durch Empfehlungen von Eltern, die diese Beratung bereits in Anspruch genommen haben.

Immer größere Bedeutung gewinnen derzeit die sozialen Medien. Werdende Mütter tauschen sich dort in Onlineforen zu Fragen der Schwangerschaft und Geburt aus und holen sich Tipps. Daher setzt die Raiffeisenkasse Bruneck nun verstärkt auf diese Kommunikationskanäle, um ihre

Elternberatung bekannt zu machen.

Die Basis: Genossenschaftliche Beratung

Elternberatung ist Teil der „Genossenschaftlichen Beratung“ – fokussiert auf die speziellen Bedürfnisse in dieser Lebensphase. Ziel ist es, die jungen Familien ganzheitlich zu beraten. Darin zeigt sich die Stärke einer regionalen Genossenschaftsbank: Nicht der Produktverkauf steht im Vordergrund, sondern die Ziele, Träume und Wünsche der Kunden. Alle Mitarbeiter der Bank arbeiten unabhängig von Aktionären und Provisionen und können sich daher ausschließlich an den Bedürfnissen der Kunden orientieren.

So wie jede „Genossenschaftliche Beratung“ besteht auch die Elternberatung aus zwei Teilen:

dem Kundenbeziehungsmanagement und der bedarfsorientierten Beratung. In der Praxis ist dies auf drei Gesprächssituationen verteilt.

Das Erstgespräch (Kundenbeziehungsmanagement)

Das Erstgespräch dient in erster Linie der Beratung, nicht dem Vertrieb. Die Basis bildet das Kundenbeziehungsmanagement. Hier geht darum, eine positive Beziehung und Vertrauen zu den Gesprächspartnern aufzubauen. Dies ist bei der Elternberatung besonders wichtig, weil sehr persönliche und teilweise auch sensible Themen angesprochen werden. Falls möglich, sollten hier Vater und Mutter gemeinsam anwesend sein. Um alle notwendigen Fragen ausführlich zu klären, dauern diese Gespräche zwischen eineinhalb und zwei Stunden.

Wichtig ist in diesem Erstgespräch, möglichst viel über die Ziele, Pläne und Wünsche der werdenden Eltern zu erfahren. Ganz bewusst werden nicht gleich Bankthemen angesprochen, sondern allgemeine Tipps und Hilfestellung gegeben. Dadurch wird das Leistungsversprechen Mehrwert leben konkretisiert. Die Elternberatung folgt dem Motto „Du kümmerst dich um deinen Nachwuchs – wir unterstützen dich bei den Formalitäten und deiner finanziellen Absicherung.“ So wird den jungen Eltern als kostenloser Service jede Menge Wissenswertes vermittelt, das weit über eine klassische Finanzberatung hinausgeht. Abbildung 1 zeigt beispielhaft den Umfang der Dienstleistungen für das Ereignis „Geburt“.

Im Hinblick auf das (finanzielle) Wohl des Kindes und der Familie geht es nun darum, die jungen Eltern durch ihr zukünftiges Geldleben zu begleiten. Aufgrund der Vielfalt der Themen ist es in dieser Phase wichtig, den Kunden einen Überblick und



Orientierung zu geben. Die Ziele und Wünsche der Eltern geben die Richtung vor. Sie bilden das Fundament, um die finanzwirtschaftlichen Handlungsfelder herauszuarbeiten. Unter dem Aspekt der „Genossenschaftlichen Beratung“ wurden für die Elternberatung folgende sechs Bedarfshfelder definiert:

- Absicherung,
- Vorsorge,
- Wohnen,
- Zahlungsverkehr,
- Vermögen aufbauen,
- Finanzierung.

Gemeinsam wird die aktuelle individuelle Ist-Situation besprochen und die gegenwärtig bestehende Produktpalette erfasst. Anhand verschiedener Übersichten werden dann der Soll-Zustand diskutiert und eventuelle Lücken aufgezeigt. Hier geht es darum, einen groben Überblick zu erhalten – die Detailfragen werden dann bei den Folgegesprächen oder mit anderen Spezialisten geklärt.

Sämtliche in diesem Erstgespräch gewonnenen Informationen, die für die weitere Kundenbetreuung relevant sind, werden systematisch festgehalten und an den zuständigen Privatkundenbetreuer weitergeleitet. Dieser hat dann eine gute Basis für die Planung seiner Folgemaßnahmen.

Im Termin beim Privatkundenbetreuer werden alle Aktivitäten erledigt, die für die zukünftige Bankbeziehung mit der jungen Familie relevant sind. Dabei geht es beispielsweise um die Eröffnung des gemeinsamen Haushaltskontos, um die Anpassung der Versicherungssummen bei bestehenden Versicherungspolice oder um Änderungen der Begünstigten bei bestehenden Vorsorgeprodukten oder Versicherungen.

Folgegespräche der Elternberatung

Rund drei Wochen nach der Geburt des Kindes erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme mit

Abb. 2: Angebotspalette nach Kundengruppe/Lebensphase/Bedarfsfeld (Beispiele)

Kundengruppe:		Privatkunden
Lebensphase:		Familiengründung; Geburt
Bedarfsfeld (Kernbedürfnis)	Bedürfnisbeschreibung	Bankangebot
Absicherung	Risiken absichern	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unfallversicherung ▶ Krankenversicherung ▶ Haushaltsversicherung
Finanzen	finanzielle Übersicht bewahren	▶ Haushaltskonto
Sparen	Liquiditätsreserve; finanzielle Vorsorge	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Familiensparbuch ▶ Sparplan ▶ Pensionsfond

den jungen Eltern, um sie zum zweiten Gespräch der Elternberatung einzuladen. Vor dem Beratungstermin erfolgt eine Abstimmung mit dem Privatkundenbetreuer. Denn es ist wichtig zu klären, welche Lösungen noch nicht vorhanden sind.

Dieses zweite Treffen ist meist ein besonderes und emotionales Erlebnis, denn das Baby ist da – eine aufregende Zeit. Für das neue „KuKi“ (Kunden-Kind) gibt es ein kleines Geschenk der Bank. Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, für das Neugeborene ein eigenes Sparbuch zu eröffnen. Auch auf die anderen Ansparprogramme für die Familie wird nochmals hingewiesen. Die konkreten Produktabschlüsse oder die Vertragserrichtungen erfolgen dann wieder beim Privatkundenbetreuer.

Der Abschluss der Elternberatung

Die dritte (und meist auch letzte) Phase der Elternberatung ist kurz vor Beendigung der obligatorischen oder fakultativen Elternzeit der Mutter. Dieser Termin ist aus finanzwirtschaftlicher Sicht von Bedeutung, weil verschiedene Szenarien diskutiert werden müssen: Steigt die Mutter wieder in ihren Beruf ein (und mit wieviel Prozent)? Oder bleibt sie als Hausfrau zu Hause bei den Kindern?

Nach dieser Phase erfolgt die weitere Betreuung nun durch den Privatkundenbetreuer. Auch er achtet im Sinne der „Genossenschaftlichen Beratung“ immer auf eine ganzheitliche Betrachtungsweise. Auf Basis der neuen Lebenssituation wird daher mit den Eltern gemeinsam ein persönlicher Finanzplan für die Zukunft entwickelt.

Vielfältige Angebote

Für die Elternberatung wurde eine Übersicht über die Verkaufsansätze entwickelt, die für die jeweilige Bedarfssituation die passenden Angebote enthält. Ein Beispiel zeigt die Abbildung 2 auf dieser Seite.

„Was dem Einzelnen nicht möglich ist, das vermögen viele“ lautet eine der zentralen Grundideen des Genossenschaftsgedankens. Um den jungen Eltern bei diesem sehr breiten Themenspektrum umfassende Lösungen anbieten zu können, greift die Elternberatung neben den bankinternen auch auf externe Netzwerkpartner zurück.

Die Familienrechtsberatung

Durch die heute mögliche Vielfalt der Formen des Zusammenlebens ist auch die Komplexität der damit verbundenen Rechtsfragen gestiegen. Wenn die Kindeseltern nicht verheiratet sind, geht es bei der Geburt um die Anerkennung der Vaterschaft und um den Fa-

miliennamen des Kindes. Dies hat bereits Konsequenzen im Hinblick auf Unterhaltspflicht und Sorgerecht. Hier bedarf es individueller Verträge und Vereinbarungen zur rechtlichen Absicherung. Sobald ein Kind auf die Welt kommt, ändert sich auch die Erbfolge ganz wesentlich. Aber auch bei Schenkungen zu Lebzeiten müssen etliche Überlegungen zu steuerlichen Aspekten angestellt werden.

Angesichts der steigenden Zahl an Scheidungen wird von den jungen Paaren im Rahmen der Elternberatung auch immer öfter nachgefragt, was im Falle des Scheiterns der Beziehung passiert. Im Fall der Trennung beziehungsweise Auflösung der Ehe müssen Unterhaltszahlungen (Alimente), Rechte und Pflichten von Vater und Mutter sowie das Besuchsrecht klar und eindeutig geregelt werden.

Diese wenigen Beispiele zeigen bereits, dass es sich um eine zum Teil äußerst komplizierte Materie handelt, deren Tragweite jungen Menschen oft nicht bewusst ist. Hier bedarf es einer professionellen juristischen Begleitung. Die Raiffeisenkasse Bruneck setzt seit Jahren auf eine enge Kooperation mit einer Juristin, die sich auf Familien- und Erbrecht spezialisiert hat. So kann nun im Rahmen der Elternberatung auch für Rechtsfragen eine kompetente Hilfestellung geboten werden.

Enge Kooperation mit öffentlichen Stellen und Vereinen

Aufgrund des Stellenwerts der Familie für die Gesellschaft bieten auch die öffentliche Hand sowie verschiedene Vereine diverse Leistungen für junge Mütter und Familien an. Angesichts der Vielfalt der Unterstützungsmaßnahmen ist ein Überblick oft schwierig. Daher wurde von Anbeginn an eine

enge Kooperation mit den verschiedenen öffentlichen Institutionen angestrebt, die auf Familienberatung spezialisiert sind.

Neben diesen öffentlichen Institutionen spielen in Südtirol die sogenannten Patronate eine wichtige Rolle. Sie bilden das Bindeglied zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung. So werden hier beispielsweise die Familienzulagen, Mutterschaftsgesuche und Elternzeit, Familiengeld der Region, Familiengeld des Landes, staatliches Mutterschafts- und Familiengeld abgewickelt. Es sind also ganz wesentliche Einrichtungen für junge Familien. Hier erfüllt die Elternberatung eine wichtige Vermittlungsfunktion, indem die jungen Eltern an die fachlich zuständigen Stellen weitergeleitet werden.

Wertvolle Hilfestellung

Die neue Elternberatung der Raiffeisenkasse Bruneck bietet wertvolle Hilfestellung in einer wichtigen und aufregenden Lebensphase. Getreu der Philosophie „Mehr als Bank“ ist die neu geschaffene Beratungseinheit kompetente Begleiterin in diesem neuen Lebensabschnitt. Dieses neue Angebot wurde nicht nur von den Kunden positiv aufgenommen. Selbst die Politik ist auf diese Leistungen aufmerksam geworden. Die schönste Anerkennung kommt aber zweifelsohne von den vielen positiven Rückmeldungen junger Eltern. Die Pinwand im Büro der Elternberatung ist voll von Dankschreiben und von Fotos strahlender Babys. „Life-Assistance-Banking“ at it's best.

Neben diesem Aspekt des genossenschaftlichen Förderauftrags und der damit verbundenen sozialen Verantwortung darf auch die Vertriebsperspektive nicht zu kurz kommen. Die Art dieser speziellen Beratung, die sich von klassischen Verkaufsgesprächen unterscheidet, führt zu loyalen Kunden und nachhaltiger Kundenbindung. Und das führt wiederum dazu, dass durch die Elternberatung deutlich höhere Cross-Selling-Quoten als im durchschnittlichen Privatkundengeschäft erreicht werden. Daneben liefern Kunden, die die Elternberatung erlebt haben, überdurchschnittliche Weiterempfehlungsquoten. Und diese Mundpropaganda ist unersetzlich – gerade für eine auf den Menschen fokussierte regionale Genossenschaftsbank. **BI**



R+V

GESUNDHEITSVORSORGE

Nicht für alle dasselbe. Für jeden das Richtige.

Mit der Gesundheitsvorsorge der R+V sind Sie genau so abgesichert, wie es zu Ihnen und Ihren Bedürfnissen passt: **gemeinschaftlich stark und individuell wie Sie.**

rundv.de/elan

Du bist nicht allein.