

Banker im Prüfungsstress

Die Schweizer Banken haben eine Bildungsoffensive gestartet. Tausende von Bankberatern müssen einen anspruchsvollen Test bestehen, weil ihr Beruf zertifiziert wird.

von Albert Steck / 24.6.2017



Banker am Zürcher Paradeplatz: Wer als Kundenberater arbeitet, erhält dank einem neuen Diplom mehr Anerkennung. (Bild: Walter Bieri / Keystone)

Die Schweizer Banken beschäftigen neuerdings professionelle Schauspieler. Sie kommen zum Einsatz, um die Fähigkeiten der Bankberater zu prüfen. In einem einstündigen simulierten Kundengespräch stellen sie dem Berater unerwartete Fragen. Auskünfte über sich geben sie nur bei gezieltem Nachhaken preis. Zwei Experten prüfen, ob der Kandidat die Bedürfnisse des gespielten Kunden korrekt erfasst und ihm passende Lösungen vorschlägt.

Nebst der Praxisprüfung müssen die Bankberater drei schriftliche Examen bestehen, welche insgesamt fünf Stunden dauern. Abgefragt werden zum Beispiel die Begriffe Contango und Backwardation (siehe Box unten «Hätten Sie's gewusst?»). Wer in einem Test durchfällt, kann ihn zweimal wiederholen. Nach drei Jahren wird die Zertifizierung mit einem weiteren Examen erneuert.

Derzeit sind Tausende Banker daran, für diese Prüfungen zu pauken. Denn die Bankiervereinigung hat vor einem halben Jahr die Empfehlung herausgegeben, dass die Berater ein Diplom der Swiss Association for Quality erlangen sollen. Dieses erfüllt auch die internationale ISO-Norm für Personenzertifizierungen. «Mit dem neuen Standard sind die Schweizer Banken weltweit führend», erklärt Johannes Toetzke aus dem Bereich Recruitment & Development der Credit Suisse, «besonders mit der Prüfung eines simulierten Kundengesprächs sind wir den anderen Ländern voraus.»

Rasanter Wandel der Märkte

Dass die Banken in der Beratung aufrüsten, liegt am rasanten Wandel der Märkte. Dank dem Internet sind die Kunden heute besser informiert. «Die Berater müssen deshalb fähig sein, das aktuelle Geschehen einzuordnen», stellt Toetzke fest.

Gefordert sind die Banker ebenso aufgrund der riesigen Auswahl mit Abertausenden an Produkten, von den kostengünstigen Indexanlagen bis hin zu komplexen Derivaten. Kommt hinzu, dass die Banken ihr Geschäftsmodell stark verändert haben: Früher war die Beratung meistens gratis. Stattdessen zahlte der Kunde indirekt über die Transaktionsgebühren oder Retrozessionen.

«Dadurch bestand die Gefahr von Interessenkonflikten», urteilt der stellvertretende Bankenombudsman Rolf Wüest, «es macht deshalb Sinn, dass die Banken ihre Beratungsleistungen verrechnen.» Laut

Einschätzung von Wüest ist der Anteil der Beratungsfehler in den letzten Jahren bereits gesunken. Denn die Kundengespräche seien heute klarer strukturiert und zudem besser dokumentiert.

Bildungsoffensive

Anzahl Berater, die ein Zertifikat erwerben oder den Abschluss bereits haben

Credit Suisse ¹	5000
UBS ²	3500
Berner KB	550
Raiffeisen	500
Clientis Banken ³	500
Bank Cler	320
Basler KB	290
Postfinance	250

¹Zertifizierungen, davon 3500 aus der Schweiz

²Anzahl global

³kein SAQ-Zertifikat

Quelle: Unternehmensangaben

Nicht alle Banken folgen allerdings der Empfehlung der Bankiervereinigung und haben den neuen Standard eingeführt. Nebst vielen kleineren Banken steht bis jetzt die Zürcher Kantonalbank abseits. Man habe eigene Lernpfade für die verschiedenen Berufsbilder entwickelt, schreibt die ZKB auf Anfrage, eine externe Zertifizierung biete daher keinen Mehrwert.

Einen eigenständigen Weg gehen auch die 15 Regionalbanken der Clientis-Gruppe: Sie schicken nicht nur die Kundenberater in die Ausbildung, sondern ebenso die Angestellten aus den Back-Office-Funktionen wie Marketing oder Informatik. Bei der Zürcher Regionalbank haben praktisch sämtliche der 150 Mitarbeiter eine Schulung durchlaufen, sagt Personalleiter Patrick Wiedmer: «Wir wollten alle Hierarchiestufen einbeziehen. Ein Mitarbeiter ohne Kundenkontakt soll im Bekanntenkreis ebenfalls kompetent Auskunft geben können.»

Angst vor der Prüfung

Viele Banker reagierten zunächst mit Skepsis darauf, dass sie plötzlich wieder die Schulbank drücken müssen. Der Zeitaufwand fürs Lernen sei nicht das Problem, erläutert Jürg Herren, der bei der UBS für die Zertifizierungsprogramme zuständig ist: «Die allermeisten Mitarbeiter beherrschen den Stoff mühelos. Doch manche fürchten sich vor dem Druck der Prüfung – vor allem solche, bei denen der letzte Abschluss schon länger zurückliegt.»

Erleichtert wird das Pauken allerdings durch moderne Lernplattformen mit Erklärvideos. Anhand von Einstufungstests findet man heraus, bei welchen Themen Defizite bestehen. Und die Plattform läuft auch auf dem Smartphone, so dass man zu Hause oder im Zug lernen kann. Die UBS bietet die Schulung bereits in sieben Sprachen an, selbst auf Chinesisch und Japanisch.

«Inzwischen beurteilen unsere Kundenberater die Zertifizierung überwiegend positiv», betont Herren, «denn nun existiert erstmals eine geschützte Berufsbezeichnung – womit die Funktion des Beraters deutlich aufgewertet wird.» Bei der UBS hätten viele Absolventen den neu erworbenen Titel auf ihre Visitenkarte drucken lassen. Nach dem Stress der Prüfung bedeutet der höhere Status einen verdienten Lohn.

Hätten Sie's gewusst?

So knifflig sind die Prüfungsfragen

1. Anlageklassen

Wenn der Kassapreis eines Rohstoffs unter dem Terminpreis liegt, dann ist der Markt:

A: in Contango

B: in Backwardation

C: in natürlicher Backwardation

D: in einer Krise

2. Finanzmärkte

Welcher Aspekt von Marktunvollkommenheit wird durch die Verhängung von Strafen für Insiderhandel angegangen?

A: Verzerrungen

B: Externe Effekte

C: Intervention

D: Asymmetrische Informationen

3. Portfolio-Management

Ausgehend von den nachstehenden Angaben, welcher der folgenden Werte stellt die Sharpe Ratio für Kundenportfolio A dar?

Risikofreie Rendite = 2%; Marktrendite = 12%; Beta von Portfolio A = 1,2; Standardabweichung von Portfolio A = 12%, Rendite von Portfolio A = 14%

A: 0; **B:** 1; **C:** 10; **D:** 100

Lösungen

1. A; 2. D; 3. B

Sharpe Ratio = (Portfolio-Rendite – risikofreier Zinssatz) geteilt

durch Portfolio-Standardabweichung; also $(14\% - 2\%) / 12\% = 1$

Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von NZZ am Sonntag ist nicht gestattet.