

# Es ist wichtig, dass man Fragen stellt

Christine Holstein liebt es, in der Beratung knifflige Situationen und Vorsorgepuzzles zu lösen. Dass vieles Teamwork ist, wird vorausgesetzt. Zum Ausgleich liest die passionierte Leserin jede Woche ein Buch.

Autor: **Claudio Zemp**





## Der Kunde muss wissen, welche Nachhaltigkeit er bekommt

Es lässt einen staunen, wie viel Passion Christine Holstein in die Beratung steckt. In- und auswendig scheint sie die Eigenheiten des BVG zu beherrschen. Woher kommt diese Leidenschaft für den Kundendienst?

### Einstieg über die Anlagen

Ihre Wurzeln liegen in der Romandie, wo Christine Holstein aufgewachsen ist. Sie studierte in Lausanne, an der HEC, und interessierte sich als Ökonomin früh für die Anlagewelt. Dies brachte sie in die Deutschschweiz. Später war sie als Beraterin für institutionelle Kunden für die Vontobel in Österreich tätig.

Als sie zurück in die Schweiz kam, trat sie einen Job im Asset Management an. Dort merkte sie, dass sie nur die halbe Wahrheit der 2. Säule kannte: «Man kann, wenn man nur die Anlageseite kennt, gar nicht richtig beraten.» Für eingefleischte Pensionskassenleute und Geschäftsführende der Kassen ist die Passivseite viel wichtiger. Die Leistungen zählen! Daraufhin entschloss sie sich, berufsbegleitend in Olten die Fachschule zu besuchen, wo sie sich das theoretische Rüstzeug für die Berufspraxis als Pensionskassenleiterin holte.

### Von der Aktiv- zur Passivseite

Als Holstein vor Jahren für die Swisscanto arbeitete, wunderte sie sich, dass man nicht mehr aus der Pensionskassenstudie herausholt: «Ich fand es schade, dass man nicht mehr aus dem Wissen macht.»

Also entwickelte sie zusammen mit der zuständigen Abteilung ein Benchmarking

für die Kassen, die an der Umfrage mitgemacht hatten. Das Merkblatt, das aus dieser Arbeit resultierte, berücksichtigte auch die Passivseite. Und dieses ganzheitliche Factsheet wird immer noch gebraucht: Man kann sich als Kasse mit anderen Kassen messen und vergleichen und sieht, wie die anderen vorgehen.

### Vom Angstgespenst der Unterdeckung...

Auf der nächsten Etappe in ihrem Lebenslauf wechselte sie zur Baloise. Dort leitete sie die Geschäfte der Sammelstiftung Perspectiva, die es zuvor nur auf dem Papier gegeben hatte. Ihr Auftrag war, die Teilautonome in der Welt der Assekuranz zu promoten. Holstein brachte als Brückenbauerin auch diese Welten zusammen. Wie erreicht man das? Es gehe darum, das Angstgespenst der Unterdeckung neutral zu erklären. Holstein lächelt und zieht, je nach Publikum, auch gerne den Vergleich mit der Autoversicherung heran: Teilkasko und Vollkasko. Es gibt Kunden für das eine und Kunden für das andere. Und wie bei der Motorfahrzeugversicherung ist auch bei der PK die Prämie abhängig von Faktoren wie Fahrstil, Typ - und von den Finanzen.

### ... zu nachhaltigem Marketing

Dass Holstein bei der Sammelstiftung Nest landete, wo sie seit Januar 2020 als Mitglied der Geschäftsleitung arbeitet, ist kein Zufall. Eher ein perfekter Match. Denn die Nachhaltigkeit ist ihr wichtig - Ihre Diplomarbeit schrieb Holstein zur Frage: «Bieten nachhaltige Anlagen einen Mehrwert für Pensionskassen?» Und die Nest steht seit je als Pionierin dafür.

*Gute Beratung ist eine Gruppenarbeit (das Team bei Nest, von links): Daniela Strickler, Valdrin Pacuku, Christine Holstein, Oliver von Atzigen, Silvia Crotti.*



In der Praxis ist es oft entscheidend, zwischen blosser Verpackung und dem Inhalt zu unterscheiden. Was bedeutet Nachhaltigkeit genau? Und welche Nachhaltigkeit kriege ich? Auch für die Versicherten, darunter viele «alternative» KMU, ist das eine wichtige Frage. Besonders heute, wo sich fast alle die Nachhaltigkeit auf die Fahne schreiben. Denn nicht überall, wo Nachhaltigkeit draufsteht, ist auch Nachhaltigkeit drin: «Der Kunde muss wissen, welche Nachhaltigkeit er bekommt.»

### **Glauben an die Zukunft**

Holstein erklärt das Konzept der «Double Materiality»: wie wir durch unser Handeln die Welt beeinflussen und die Welt uns. Welche Hebel wirken mehr? Engagement oder Ausschlüsse? Was ist besser? Das sei die falsche Frage, meint Holstein: «Wir machen beides.» Als Vorreiter in Sachen Nachhaltigkeit macht Nest keine Kompromisse. Und setzt alles daran, weiterhin dem Feld einen Schritt voraus zu sein. Etwa mit dem «Best in Service»-Ansatz.

Als es um das Foto zu diesem Text geht, ist für sie klar, dass das Team mit auf das Bild muss. Denn Beratung ist Teamarbeit – und dass dies gelebt wird, darf auch gezeigt werden.

Die typischen Versichertenfragen mögen nicht so weltbewegend sein wie die Frage, wie der Klimawandel unseren Planeten gefährdet. Aber die meisten Schweizerinnen und Schweizer haben in der beruflichen Vorsorge am meisten Geld, inklusive Lebensversicherung. «Und sie wissen es nicht einmal, weil sie ihren Vorsorgeausweis nie anschauen!»

### **Kecke Titel und so viele Fragen wie möglich**

Man erkennt an den Titeln der Versicherungseminare die Handschrift von Christine Holstein: «BVG – ein Buch mit sieben Siegeln! Wir lüften den Schleier», heisst etwa der Crashkurs für Versicherte, in dem es vor allem darum geht, den eigenen Vorsorgeausweis richtig lesen zu können.

Die Kurse sind gut gebucht, überraschend viele Junge interessieren sich dafür. Und in der Klasse kommen sehr viele Fragen. Das ist ein Glück, denn wenn sie beantwortet werden, ist es ein Gewinn für alle: «Ich sehe, wie die Leute nachher sagen, sie hätten es verstanden.» Spielerisch und konkret ist der Unterricht. Heute, wo



## **Ich beantworte jede Frage, auch im Freundeskreis**

jeder einen Taschenrechner im Handy hat, stellt man im Kurs Berechnungen an: «Wir gehen ins Detail und rechnen es aus. Wie ist das, wenn ich ins Ausland gehe? Mit diesen Einkäufen? Bei der Pensionierung?»

### **Wissen, wo man die Füsse drin hat**

Es gibt auch einen Infotag für Vorrentner, um zu zeigen, was die Möglichkeiten sind, was man (noch) tun kann. Die Nachfrage ist ebenso gross, es gibt Wartelisten: «Es ist wichtig, dass man Fragen stellt.» Darum beantwortet Holstein auch privat jede Frage zur Vorsorge, auch aus ihrem Freundeskreis. Ehrensache, natürlich: «Ich finde es wichtig, dass man Bescheid weiss, wo man die Füsse drin hat.»

Bei den Pensionierten kommen andere Fragen. Und es gibt feine Unterschiede im Angebot, die zwar relevant, aber unter den Destinatären kaum bekannt sind. Rente, Kapital, Mischform, zum Beispiel. «Bei uns ist da alles möglich, kein Problem», fasst Holstein lachend zusammen. Oder wann wird die Rente ausgezahlt? Am Anfang jedes Monats oder quartalsweise? Da gibt es bedeutende Unterschiede im Angebot.

In den Pensionierungsseminaren nimmt die Zahl der Beratungen zu, auch per Telefon. Jeden Tag trifft sie auf interessante Einzelfälle. Und die Menschen sind auch dankbar, dass sie auf jemanden treffen, der ihnen nicht nur den «Koordi» erklärt, sondern auch auf Dinge aufmerksam macht, die man einfach wissen muss. Zum Beispiel, was ein Vorsorgeauftrag ist und wozu es ihn braucht.

### **Erstweltprobleme und Perspektiven**

Auch die Nest hat mit dem Anstieg der Arbeitsunfähigkeit zu kämpfen. Fast täglich gibt es Anrufe von Arbeitgebern, die

wissen wollen, was sie tun können. Die Auskunft hier ist laut Holstein die Prävention: «Schnell handeln, um die Chance zu haben, etwas zu tun.»

Zum Ausgleich liest Holstein jede Woche mindestens ein Buch. So liegen auf ihrem Tisch oft zwei Bücher gleichzeitig. Wie momentan ein Roman von Marie Perle, «Le Syndrome du Spaghetti», und ein Sachbuch über «Positives Management». Darin geht es darum, nicht nur die Schwächen, sondern auch die Stärken der Leute zu sehen und sie entsprechend einzusetzen. Dies versucht sie im Alltag umzusetzen.

Die beiden Söhne sind ausgezogen. Beide studieren derzeit an der ETH. Der ältere hat soeben den Bachelor in Maschinenbau abgeschlossen, der jüngere studiert Architektur. Auch in der Familie gebe es spannende Diskussionen, bekennt Holstein: «Ich lerne viel von ihnen. Meine Jungs sind meine strengsten Judges und halten mir gnadenlos den Spiegel vor.» Sie reden auch über die Zukunft. Und hier habe sich etwas geändert, die jüngere Generation steige anders ins Berufsleben ein. Themen der Sinnsuche sind stärker präsent, seit Corona noch viel mehr: «Auch meine Jungs sagen das: Sie wollen einen sinnbringenden Job.»

### **Fokussierte Beratung als Chance**

Alle Probleme der Betriebe und Versicherten kann die Pensionskassenberatung natürlich nicht lösen. Die PK sieht nur einen kleinen Teil der Situation der Versicherten, man kennt weder die familiäre Situation noch sonstige Vermögen. Dies führt manchmal zu einem Ungleichgewicht, weil die Versicherten, etwa vor der Pensionierung, eine umfassende Finanzplanung erwarten. Da hilft es allerdings, wenn das gleich zu Beginn geklärt ist: «Dann muss ich abwinken. Wir machen den Leuten verständlich, dass wir sie nur im Bereich Pensionskassen beraten.»

In der Freizeit geht sie oft in Konzerte oder in die Oper: «Ich habe wahnsinnig gerne Musik.» Selber allerdings spielt sie kein Instrument, da sei sie «ganz unbegabt». Wobei es eine kurze Phase gab, in der sie Violine spielte: «Es war ein Masaker. Man muss wissen, wo seine Kernkompetenzen liegen.» |