

# Seitenschritt in die Finanzbranche

## Interview

Die Arbeitswelt verändert sich, Fachkräfte sind in vielen Branchen Mangelware. Das ebnet neue Wege für Quereinsteiger. Die Schaffhauser Kantonalbank ermöglicht Personen mit einem Flair für Zahlen den Einstieg in die Bankenwelt.

Louise Østergaard, Alexander Vitolić

Der Begriff «Quereinsteiger» kennt man vor allem aus dem pflegerischen Umfeld und den Schulen. Doch es gibt sie auch in der Bankenbranche, wo beispielsweise kompetente Kundenberater gesucht werden. Stefan Djukic (24) und Janik Mägerle (23) nehmen am Programm «Vom Quereinsteiger zum Privatkundenberater» der Schaffhauser Kantonalbank teil, das 18 bis 24 Monate dauert. Beide haben solide Lehren abgeschlossen und waren auf ihren Berufen tätig. Dann merkten sie, dass sie etwas anderes ausprobieren wollen.

*Nach einigen Jahren Berufserfahrung sind Sie nun beide bereits im jungen Alter Quereinsteiger in der Bankenbranche. Wie kam es zu dieser Veränderung?*

**Janik Mägerle:** Während meiner Lehre im Detailhandel habe ich gemerkt, dass mir der Kundenkontakt liegt und Spass macht. Bei Stellvertretungen der Teamleitung entdeckte ich mein Interesse an administrativen Arbeiten. So meldete ich mich bei der Handelsschule an, um einen Einstieg in den kaufmännischen Bereich zu finden.

**Stefan Djukic:** Schon als kleiner Junge faszinierte mich die Bankenwelt, wenn meine Mutter mich zur Kantonalbank mitnahm. Nach meiner kaufmännischen Grundausbildung und Erfahrungen im Backoffice und B2B-Bereich wurde mir klar, dass ich gerne auf einen Job mit direktem Kundenkontakt umsteigen möchte. Als sich die Chance zum Quereinstieg bot, wollte ich diese nutzen. Ich sprach mit Freunden und Bekannten, die bei der Bank arbeiten. Sie bestärkten mich darin, dass ich von meiner Arbeitsweise und meinem Charakter her gut zur Bank passen würde.

*Wie haben Sie den Umstieg erlebt?*

**Djukic:** Ich habe im Januar 2023 begonnen. Meine erste Station war am Schalter in Schaffhausen. Hier lernte ich viel über den direkten Kontakt zu Kundinnen und Kunden und alles über das alltägliche Bankgeschäft. Einen Moment werde ich nicht vergessen: Als ich das erste Mal ein grosses Bündel Tausendnoten in den Händen hielt, hat mich Janik darauf aufmerksam gemacht, dass das 100'000 Franken sind (lacht). Als ich mir dieser riesigen Summe bewusst wurde, war ich absolut fasziniert. Nun habe ich die Abteilung gewechselt und bin hinter den Kulissen im Kundendatencenter tätig, dort werden kundenbezogene Daten verarbeitet. Das ist sehr spannend,

da klar wird, wie alle Prozesse in der Bank zusammenhängen. Generell gefällt mir die Lernkurve, die ich durch die praxisorientierte Ausbildung bereits gemacht habe, sehr gut.

**Mägerle:** Ich bin etwas früher gestartet und jetzt seit elf Monaten dabei. Die Zeit war sehr spannend und abwechslungsreich. Ich erinnere mich gerne an meinen ersten Besuch im Tresor, als ich dort einen 12,5 Kilo schweren Goldbarren in die Hände nehmen durfte. Ich war echt erstaunt, wie klein so ein schwerer Barren ist (lacht). Man kennt das sonst ja nur aus Filmen. Das war ein spezieller Moment.

*Das ist bestimmt beeindruckend. Wie ist es eigentlich mit dem theoretischen Teil?*

**Mägerle:** Stefan und ich absolvieren beide neben der Arbeit den Zertifikatslehrgang «Banking & Finance Essentials» der CYP Association in Zürich im Fernstudium. Im September sind Prüfungen, auf die bereiten wir uns gerade vor.

*Im Gegensatz zu Ihren bisherigen Jobs sind insbesondere die Herausforderungen im Kundenkontakt andere. Wie kommen Sie damit zurecht?*

**Djukic:** Wir müssen in der Lage sein, unser Gegenüber sehr schnell einzuschätzen und in jeder Situation am richtigen Punkt abzu-



Den Quereinstieg in die Finanzbranche geschafft: Stefan Djukic und Janik Mägerle.

BILDER MELANIE DUCHENE

**«Die Du-Kultur von den Lernenden bis hin zum CEO hilft dabei, anfängliche Hürden rasch zu überspringen.»**

Stefan Djukic  
Quereinsteiger

**«Es hat mich überrascht, wie vielschichtig die Branche ist.»**

Janik Mägerle  
Quereinsteiger

holen. Egal, welche Problematik die Kundinnen und Kunden am Schalter gerade beschäftigt, wir müssen ihnen zu verstehen geben, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen und versuchen, eine passende Lösung zu finden.

*Wie unterscheidet sich Ihre jetzige Tätigkeit darüber hinaus von Ihrer früheren?*

**Mägerle:** Der grösste Unterschied ist die Art der Kundenbedürfnisse. Zudem ist die Bank stärker strukturiert, als ich es von meinen bisherigen Arbeitgebern kannte. Viele Tätigkeiten unterliegen gesetzlichen Regulierungen, das kannte ich bisher gar nicht. Kundenseitig sind Geldgeschäfte mit einer anderen Emotion und mehr Vertrauen zur beratenden Person verbunden als der Kauf eines Sportartikels. Ein Bankprodukt ist nicht durch direkt fühl- und sichtbare Qualitätsmerkmale erklärbar, das macht den Job anspruchsvoller. Dafür ist die Beziehung, die sich mit der Zeit zur betreuten Person aufbaut, wenn sich eine Beratung bewährt hat, umso enger.

**Djukic:** Bei mir unterscheidet sich die Arbeit im Vergleich zu früher am stärksten im persönlichen Kundenkontakt. Am Schalter bin ich diejenige Person, die die Bank repräsentiert, die erste Person, die ein Kunde oder eine Kundin zu Gesicht bekommt – da muss einem die Freude an der Beratung und am Kontakt gegeben sein. Der Einstieg am Schalter war überaus positiv, und die Arbeit in einem grossen Team finde ich bereichernd. Obwohl ich aus einer anderen Welt komme, wurde ich immer unterstützt.

*Womit hätten Sie vor Ihrem Einstieg in die Bankenwelt nicht gerechnet?*

**Mägerle:** Mich hat überrascht, wie vielschichtig die Branche ist. Die Finanzwelt ist weit verzweigt in alle Bereiche der Wirtschaft, daher sind der Stoff, den wir im theoretischen Teil lernen, und die Themen, die mir in der Praxis begegnen, umfangreich und tiefgreifend. Als Quereinsteiger ist das sicher eine Challenge, für mich aber eine spannende und lehrreiche.

**Djukic:** Ich dachte, der Umgang in einer Bank wäre irgendwie formeller, distanzierter. Die Bank gibt zwar viel Struktur vor und hat mit 350 Mitarbeitenden auch eine ansehnliche Grösse für die Region, aber die Atmosphäre ist dennoch familiär, sei es in den einzelnen Teams, aber auch abteilungsübergreifend. Das hat mich überrascht. Die Du-Kultur von den Lernenden bis hin zum CEO hilft enorm dabei, anfängliche Hürden rasch zu überspringen.

*Wie sehen Ihre Pläne für die berufliche Zukunft aus?*

**Mägerle:** Nach erfolgreichem Abschluss des Quereinsteigerprogramms möchte ich als Kundenberater ein eigenes Portfolio übernehmen und mich längerfristig als Teil der Kantonalbank engagieren. Ich finde mich in dieser Aufgabe völlig wieder.

**Djukic:** Auch ich möchte als Kundenberater arbeiten. Gleichzeitig mache ich ein Studium zum Betriebswirtschaftler. Ich könnte mir vorstellen, mich bei der Bank irgendwann als Ausbilder für Lernende zu engagieren. So kann ich für junge Leute und für die Bank etwas Langfristiges bewirken.

## Zur Person

Stefan Djukic hat eine kaufmännische Lehre bei der Kawo Services AG in Schaffhausen abgeschlossen. Er lebt in Thayngen, wo er auch aufgewachsen ist. Der Sportbegeisterte spielt in seiner Freizeit Tennis, macht serbischen Volkstanz und verbringt gerne Zeit mit seiner Familie und seinen Freunden.



## Zur Person

Janik Mägerle hat seine Lehre im Detailhandel, mit Spezialisierung auf Sportartikel, absolviert. Als stellvertretender Teamleiter kamen nach der Lehre administrative Tätigkeiten hinzu. Mägerle treibt in seiner Freizeit viel Sport, fährt im Sommer Motorrad und im Winter Ski und ist begeisterter Hobbykoch. Er lebt in Schaffhausen.

## Impressum

### Aus- und Weiterbildung

Eine Beilage der «Schaffhauser Nachrichten»

Freitag, 5. September 2023

Meier + Cie AG Schaffhausen,

Verlag der «Schaffhauser Nachrichten»

Redaktion: Alexander Vitolić

Gestaltung und technische Herstellung:

«Schaffhauser Nachrichten», Michael Hägele

Anzeigenverkauf: Verlag der

«Schaffhauser Nachrichten»

Druck: CH Media Print AG, St. Gallen-Winkeln