



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Akkreditiert basierend auf SN/EN ISO IEC 17024:2012
Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS (SCESe 0016)

Zertifizierung Kundenberater Bank

Richtlinien zur Einreichung von Re-Zertifizierungsmassnahmen (RZM)

Version 1.3, 25.10.2018
Ersetzt Version 1.2, 01.07.2018
Stufe: öffentlich

Personnel Certification
SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00
banking@saq.ch
www.personnelcertification.ch





1. Allgemeine Grundlagen

Diese Richtlinien richten sich an alle Prüfungsorganisationen (offiziellen Unterauftragnehmer SAQ), Vertragsbanken und externe Anbieter, welche Massnahmen zur Re-Zertifizierung bei SAQ anerkennen lassen wollen.

Nach Ablauf der Gültigkeit der Zertifikatsdauer kann der Zertifikatsinhaber eine Re-zertifizierung beantragen, falls er die Voraussetzungen erfüllt und die nötigen Nachweise erbringt. Ein entsprechender Nachweis kann durch eine abgelegte Prüfung oder absolvierten Lern- oder Trainingseinheiten erfolgen.

Für die Re-Zertifizierung ist spätestens zum Zeitpunkt des Ablaufs des Zertifikats ein Nachweis zu erbringen. Der Nachweis bezieht sich auf die Komponenten „Fachwissen“ und „Verhalten“ (siehe Präzisierung zu Begriff Verhalten in Punkt 4.2). Die Zertifikatsinhaber weisen gegenüber der Zertifizierungsstelle nach, dass sie in der bisherigen Zertifikatslaufzeit ihr Fachwissen und ihre Praxiskompetenz auf dem Gebiet der Kundenberatung Bank aktuell gehalten haben.

2. Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sind zum Zeitpunkt der Re-Zertifizierung bei einem Finanzinstitut¹ beschäftigt;
- Sie verfügen über ein Kundenbuch oder sind daran beteiligt bzw. arbeiten als Spezialist eigenständig für Kunden und stehen mit diesen im direkten Kontakt.
- Teilnahme an ausgewiesenen Re-zertifizierungsmassnahmen

3. Anerkannte Re-Zertifizierungsmassnahmen (RZM)

Die folgenden Grundsätze gelten für alle einzureichenden Re-Zertifizierungsmassnahmen.

- RZM beziehen sich auf den Inhalt des Body of Knowledge und weisen nach, dass Neuerungen und/oder Erweiterungen in den Themenfeldern „Fachwissen“ und „Verhaltensregeln“ behandelt wurden.
- Die Re-Zertifizierungsmassnahmen sind von SAQ anerkannt.
- Die Ausführungsbestimmungen sind in den entsprechenden technischen Dokumentationen der Prüfungsorganisation oder im ergänzenden Dokument zur Re-Zertifizierung geregelt.

¹ Definition Finanzinstitut ist dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm zu entnehmen



Es sind gemäss den jeweiligen Zertifizierungsprogrammen folgende RZM anerkannt:

Prüfungsorganisation (offizielle Unterauftragsnehmer SAQ) und Vertragsbanken																				
Nr.	Re-zertifizierungsoption	CWMA Affluent	CCoB KMU	PK/IK	Bedingungen															
1A	Regulatorisch anerkanntes Framework	X			<ul style="list-style-type: none"> Regulatorisch anerkanntes CPD/CPT Framework: Beispiele: Financial Advisors Act Singapore; Security and Futures Commission Hong Kong, Guidelines on Continuous Professional Training Akkreditierte Trainings (inkl. Refresher) und e-Learning Module, die nebst obligatorischen Inhalten auch Aktualitäten beinhalten. 															
2A	Schriftliche Re-Zertifizierungsprüfung	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Beaufsichtigte Re-Zertifizierungsprüfung Inhalt berücksichtigen BoK und Aktualitäten <table border="1"> <thead> <tr> <th>Programm</th> <th>Dauer</th> <th>Anz. Fragen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CWMA/Affluent</td> <td>160 min</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>CCoB/KMU</td> <td>200 min</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Individualkunden</td> <td>100 min</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Privatkunden</td> <td>80 min</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Die Prüfung gilt als bestanden, wenn 70% der Punkte erreicht werden 	Programm	Dauer	Anz. Fragen	CWMA/Affluent	160 min	80	CCoB/KMU	200 min	80	Individualkunden	100 min	50	Privatkunden	80 min	40
Programm	Dauer	Anz. Fragen																		
CWMA/Affluent	160 min	80																		
CCoB/KMU	200 min	80																		
Individualkunden	100 min	50																		
Privatkunden	80 min	40																		
3A	Re-Zertifizierungsprogramme	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzschulungen und/oder digitalen Selbststudium-Lernmethoden/Modulen (oder Kombinationen) mit Ausrichtung auf relevante Produktkenntnisse, Fähigkeiten/Kompetenzen oder Kombinationen, im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung Systematische Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt 															
4A	Experteneinsätze	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Prüfungsabnahme und Beurteilung von 3 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 8 Lernstunden angerechnet. Prüfungsabnahme und Beurteilung von 6 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 16 Lernstunden angerechnet. Prüfungsabnahme und Beurteilung von 9 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 24 Lernstunden angerechnet. Es können nur die oben aufgelisteten Einheiten eingereicht werden. Bruchteile davon werden nicht angerechnet. Die Experteneinsätze müssen im jeweiligen Segment werden, in welchem die Re-Zertifizierung angestrebt wird. Kombinierbar mit anderen Optionen 															
5A	Trainereinsätze	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Einsatz als Trainer an mind. 3 ganztägigen oder 6 halbtägigen, akkreditierten Re-Zertifizierungstrainings im jeweiligen Segment, in welchem die Re-Zertifizierung angestrebt wird (gem. Option 1A, 3A, 6A, 7A, 8B). Kombinierbar mit anderen Optionen 															
6A	Joint programs	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Formelles hybrides Angebot bestehend aus bankinternen Elementen und externen Anbietern (z.B. Hochschulen). Im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung oder erfolgreich bestandener schriftlicher Prüfung Anrechenbarkeit beschränkt auf einen Re-Zertifizierungszyklus 															

7A	Training on the Job	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Messbare/verifizierbare Coaching/Training on the Job mit Ausrichtung auf relevante Beratungs- und Verhaltenskompetenzen. Vorlage von Konzept und Beschrieb der Methode. • Umfang von 24 Lernstunden oder teile davon, kombiniert mit anderen Optionen • Systematische Vor- / Nachbereitung werden berücksichtigt.
----	----------------------------	---	---	---	---

Externe Anbieter von Re-Zertifizierungsmassnahmen					
Nr.	Re-Zertifizierungsoption	CWMA Affluent	CCoB KMU	PK/IK	Bedingungen
8B	Externe Training	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzs Schulungen und/oder digitalen Selbststudiums-Lernmethoden/Modulen (oder Kombinationen) mit Ausrichtung auf relevante Fach- und/oder Verhaltenskompetenzen im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung • Systematische, messbare Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt • Kombinierbar mit anderen Optionen

4. Einreichung der Re-Zertifizierungsmassnahmen (RZM)

Alle RZM müssen durch SAQ anerkannt sein. Mit dem Antrag zur Anerkennung und dem Formular Beilage A können die Anerkennung von RZM bei SAQ beantragt werden.

4.1. Benötigte Dokumente / Umfang:

- Antrag zur Anerkennung von RZM Kundenberater Bank
- Re-zertifizierung - Beilage A Anerkennung Massnahmen Institute
- Ergänzende Informationen zu Massnahmen (detaillierter Beschrieb der Massnahmen/Trainings [z.B. öffentliche Kursausschreibungen oder ähnliche Dokumente])

Für jedes Zertifizierungsprogramm ist ein Dokument „Re-zertifizierung - Beilage A Anerkennung Massnahmen Institute“ zu verwenden.

4.2. Präzisierung Begriff Verhalten

Der Begriff Verhalten bezieht sich auf die folgenden Aspekte (Anlehnung an FIDLEG-Entwurf Artikel 8 bis 21):

- Informationspflicht (Bsp. Risikoaufklärung, Gebühren, Dienstleistungs- und Produktnutzen/Eigenschaften aufzeigen/erklären)
- Angemessenheit und Eignung von Finanzdienstleistungen (Bsp. Bedürfnisabklärung, Anlagestrategie zuordnen und passend umsetzen, Depotanalyse, Beraten und Verhandeln,
- Dokumentation und Rechenschaft (Bsp. Daten und Dokumente verwalten)
- Transparenz und Sorgfalt bei Kundenaufträgen (Bsp. VSB erklären und anwenden, Gesetze und Regelungen anwenden, Kommunikationsfähigkeit)



Swiss Association for Quality

4.3. Einreichungsvorgaben/Anforderungen an RZM:

- A) Einreichung von RZM für Prüfungsorganisationen und Vertragsbanken für die Optionen 1A-7A:
- Die Programme/Trainings sollen als komplette Massnahme eingereicht werden. Die komplette Massnahme kann modular zusammengestellt sein. Eine komplette Massnahme muss:
 - eine Dauer von min. 24 h vorweisen, eine Teilmassnahme min. 2 h
 - thematisch dem BoK und/oder Aktualitäten mit Bezug auf das jeweilige Zertifizierungsprogramm angelehnt sein
 - eine Kombination der Komponenten „Fachwissen“ und „Verhalten“ beinhalten
 - Erfüllen Programme/Trainings die oben genannten Einreichungsanforderungen nicht, können aus einzelnen Programmen/Trainings Pakete geschnürt werden, bis eine komplette Re-zertifizierungsmassnahme entsteht.
- B) Einreichung von RZM für externe Anbieter Option 8B:
- Die Programme/Trainings sollen als komplette Massnahme oder als Teilmassnahme eingereicht werden. Die komplette Massnahme kann modular zusammengestellt sein. Eine komplette Massnahme muss:
 - eine Dauer von min. 24 h vorweisen, eine Teilmassnahme min. 4 h.
 - thematisch dem BoK und/oder Aktualitäten mit Bezug auf das jeweilige Zertifizierungsprogramm angelehnt sein
 - eine Kombination der Komponenten „Fachwissen“ und „Verhalten“ beinhalten
 - Erfüllen Programme/Trainings die oben genannten Einreichungsanforderungen nicht, müssen aus einzelnen Programmen/Trainings Pakete geschnürt werden, bis eine komplette Re-zertifizierungsmassnahme oder eine Teilmassnahme entsteht.
- C) Was kann nicht eingereicht werden
- Aktivitäten, bei denen keine Lernergebnisse identifiziert oder aufgezeichnet werden können
 - Gesamte Lehrgänge
 - Weiterbildungen zu Themen, die nicht mit dem Body of Knowledge des dafür vorgesehenen Programmes zusammenhängen (z.B. Leadership Training)
 - Aktivitäten, die Teil der normalen täglichen Arbeit eines Kundenberater sind
 - Social- und Networking-Veranstaltungen
 - Aktivitäten die als Einstiegsqualifikationen in die Branche dienen. Dazu gehören die Zeit für das Studium, die Vorbereitung auf die Prüfung, wie auch die Prüfung selber.

4.4 Ablauf Einreichung

Die Einreichung hat schriftlich zu erfolgen (via eMail an banking@saq.ch). SAQ prüft die eingereichten RZM und bestätigt die Anerkennung. Zusammen mit der Bestätigung der Anerkennung weist SAQ der RZM zur einwandfreien Identifizierung einen SAQ Code zu, welcher zwingend auf der Teilnahme/Trainingsbestätigung für die Teilnehmer aufgeführt werden muss.

Es werden nur RZM angerechnet bzw. anerkannt, welche den zugewiesenen SAQ Code auf den Bestätigungen vorweisen.

5. Kontakt/Zuständigkeit

Koordinator Zertifizierung
Kundenberater Bank

Daniel Meyer
daniel.meyer@saq.ch
+41 (0)31 330 99 17