



**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 Anerkennung von Rezertifizierungsmassnahmen (RZM)***

---

Version 2.1, 30.08.2023  
Ersetzt Version 1.3, 25.10.2018  
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





Swiss Association for Quality

1. Grundsatz

Diese Richtlinien richten sich an Prüfungsorganisationen (SAQ mandatierte Unterauftragsnehmer), Banken und externe Anbieter, welche Massnahmen (Aus-/Weiterbildungsangebot) zur Rezertifizierung bei SAQ anerkennen lassen wollen.

Prinzip der Rezertifizierung: Die SAQ Zertifikate «Kundenberater Bank» sind drei Jahre gültig. Um das Zertifikat zu erneuern, muss der Zertifikatsinhaber SAQ anerkannte Rezertifizierungsmaßnahmen (RZM) im Umfang von 24 Lernstunden absolvieren und diese vor Ablauf des Zertifikats bei SAQ einreichen. SAQ prüft den Antrag und stellt, wenn alle Kriterien für die Rezertifizierung erfüllt sind, ein neues Zertifikat mit 3 Jahre Gültigkeit aus.

Für die Absolvierung der 24 Lernstunden stehen folgende RZM zur Verfügung:

- Schriftliche SAQ Rezertifizierungsprüfung (durchgeführt durch unsere mandatierten Unterauftragsnehmer)
- SAQ anerkannte Aus-/Weiterbildungen
- Einsätze als Prüfungsexperte bei den SAQ mündlichen Prüfungen
- Einsätze als Trainer von SAQ anerkannten RZM

Diese Richtlinien behandeln nur die SAQ anerkannten Aus-/Weiterbildungen.

Wichtig: Die absolvierten RZM durch die Zertifikatsinhaber müssen für das aktuell gültige Zertifikat (Zertifizierungsprogramm) anerkannt sein, damit die Lernstunden angerechnet werden.

2. Anerkennung von neuen Rezertifizierungsmassnahmen

2.1. Einreichungsberechtigung

Für die Einreichung einer oder mehreren RZM ist nur der effektive Anbieter der RZM berechtigt. Banken, welche Dienstleistungen von externen Institutionen beziehen, können diese RZM nicht selbst einreichen. Die externe Institution wäre in diesem Fall der effektive Anbieter.

2.2. Sechs Zertifizierungsprogramme

Die SAQ Zertifizierung ist rollenbasiert und entsprechend besteht das SAQ Zertifizierungssystem «Kundenberater Bank» aus 6 verschiedenen Zertifizierungsprogrammen:

Table with 2 columns: Role (Wealth Management, Corporate, Retail) and Certification Program (Wealth Management Advisor CWMA, Affluent Kundenberater, Corporate Banker CCoB, KMU Kundenberater, Individualkundenberater, Privatkundenberater)

Eine RZM kann für ein Zertifizierungsprogramm oder für mehrere Zertifizierungsprogramme anerkannt werden. Damit die RZM für ein Zertifizierungsprogramm anerkannt wird, muss sich der Inhalt der RZM mit einem oder mehreren Unterthemen des Lernthemenkataloges vom jeweiligen Zertifizierungsprogramm decken. Die Unterthemen des Lernthemenkataloges sind in Kapitel 3 des jeweiligen Zertifizierungsprogrammes ersichtlich.



## Swiss Association for Quality

### 2.3 Anforderungen an RZM

Damit eine RZM durch SAQ anerkannt wird, müssen diverse Anforderungen erfüllt sein.

- Wie in Kapitel 2.2. beschrieben, muss der Inhalt der RZM mit mindestens einem Unterthema des Lernthemenkataloges des jeweiligen Zertifizierungsprogrammes abgedeckt sein.
- Die Dauer der RZM ist mindestens 30 Minuten. Falls eine RZM länger als 24 Stunden dauert, wird sie trotzdem nur für 24 Stunden anerkannt, da dies die erforderlichen Lernstunden für die Rezertifizierung bereits abdeckt.
- Bei wiederholter Durchführung der RZM muss die Dauer immer gleichbleiben.
- Obligatorische Vor-/Nachbearbeitungsaufträge können ebenfalls mit der geschätzten durchschnittlichen Bearbeitungsdauer miteinberechnet werden. Zwingend ist, dass diese Vor-/Nachbearbeitungen durch den Anbieter der RZM überprüft werden.
- Es werden diverse Formate anerkannt (z.B. Webinar, E-Learning, Classroom-Training, etc.)
- Bei RZM, welche die Teilnehmenden den Inhalt selbständig erarbeiten (z.B. E-Learnings) müssen zudem:
  - Die verbrachte Zeitdauer und das Datum des Abschlusses nachvollziehbar sein.
  - Während oder am Ende der RZM eine Wissensüberprüfung erfolgen (z.B. Quiz).

Eine absolvierte RZM zählt für SAQ, wenn diese zu 100% besucht wurde.

Folgende RZM können nicht eingereicht werden:

- Aktivitäten bei denen keine Lernergebnisse ersichtlich sind
- Gesamte Lehrgänge (hier müssen die einzelnen Module eingereicht werden)
- Kein Bezug zum Lernthemenkatalog (z.B. Leadership Training)
- Aus/Weiterbildungen zu Computersystemen/-software (z.B. Schulung zum CRM-Tool)
- Aktivitäten, welche Teil der normalen täglichen Arbeit der Kundenberatenden sind
- Social- und Networking-Veranstaltungen
- Aktivitäten, welche als Einstiegsqualifikation in die Branche dienen. Dazu gehört die Zeit für das Studium, die Vorbereitung auf die Prüfung oder die Prüfung selbst.

### 2.4 Einreichung RZM an SAQ

Bei der erstmaligen Einreichung von RZM müssen folgende Dokumente mitgeschickt werden:

- Unterschriebene [Antragsformular](#)
- Ausgefüllte Excel-Liste «[Einreichung RZM](#)»

Beide Dokumente per E-Mail an [banking@saq.ch](mailto:banking@saq.ch) einreichen. Präsentationsfolien, Broschüren zu den RZM müssen nicht eingereicht werden.

Die Excel-Liste «Einreichung RZM» muss wie folgt ausgefüllt werden:

- Die Musterzeile 2 dient als Information für den erforderlichen Inhalt in den einzelnen Spalten.
- Das Datenblatt/Tab «Informationen» enthält weitere nützliche Informationen zu den einzelnen Spalten.
- Jede RZM wird in einer einzelnen separaten Zeile erfasst
- Soll die gleiche RZM für mehrere Zertifizierungsprogramme anerkannt werden, dann muss die gleiche RZM für jedes Zertifizierungsprogramm einzeln in einer separaten Zeile erfasst werden. Das entsprechende Zertifizierungsprogramm wird in Spalte B «Programm» erfasst.
- Die roten Spalten leer lassen, diese werden von SAQ ausgefüllt.
- Eine RZM kann rückwirkend anerkannt werden, jedoch frühestens ab Beginn des laufenden Jahres

Erklärung der Spalten P «Fachwissen» und Q «Verhalten»: Die Zertifikatsinhaber müssen in den absolvierten 24 Lernstunden die Komponenten «Fachwissen» und «Verhalten» abdecken. Eine Mindestdauer der beiden Komponente gibt es nicht. Entsprechend werden alle eingereichte RZM kategorisiert, ob sie «Fachwissen», «Verhalten» oder eine kombinierte Massnahme (Fachwissen + Verhalten) sind.

Fachwissen = Wissen und/oder Fertigkeiten, um individuelle Lösungen für Kunden zu erarbeiten (z.B. Produktkenntnisse, Marktverhalten, Vorsorgesystem, Berechnungen von Kennzahlen, Kreditlösungen, etc.)

Verhalten = Verhaltensregeln gemäss Fidleg, 2. Titel, Kapitel 2. Es werden Trainings anerkannt, welche Wissen und/oder Fertigkeiten zu den Verhaltensregeln bzw. deren Umsetzung gegenüber dem Kunden trainiert (z.B. Beratungstraining, Compliance Themen, Anlegerprofil, Informations-/Dokumentationspflichten).



## Swiss Association for Quality

Nachdem die ausgefüllte Excel-Liste «Einreichung RZM» an SAQ eingereicht wurde, dauert die Überprüfung bis zu 10 Arbeitstagen. Anschliessend bestätigt SAQ die Anerkennung oder bittet um zusätzliche Informationen. Bei Anerkennung wird die komplettierte Excel-Liste zurückgeschickt. In der ersten Spalte befinden sich die relevanten SAQ-Codes pro anerkannte RZM.

Werden zukünftig erneut neue RZM durch einen bestehenden Anbieter beantragt, so ist die bereits vorhandene und zuletzt erstellte Excel-Liste «Einreichung RZM» zu benutzen. Die neuen RZM werden in den nächsten freien Zeilen für die Anerkennung eingetragen und die Excel-Liste an SAQ geschickt. Somit ist die letzte Version der Excel-Liste «Einreichung RZM» stets ein Überblick über alle bereits anerkannten RZM des jeweiligen Anbieters.

### 2.5 Gebührenmodell

Für Banken, welche Ihre Kundenberatenden aktiv nach SAQ zertifizieren, fallen keine Gebühren an. Hier sind die Anerkennungsgebühren im Zertifikatspreis enthalten. Folgendes Gebührenmodell betrifft externe Institutionen:

#### Anerkennungs- und Prüfgebühr CHF 250.00

Werden neue RZM an SAQ zur Anerkennung übermittelt, fällt der grösste Aufwand an. Für die Prüfung und Zulassung pro neuer RZM wird pauschal ein Betrag von CHF 250.00 verrechnet. Die Anerkennungs- und Prüfgebühr wird zum Zeitpunkt der Antragsstellung bzw. mit der Anerkennung durch SAQ in Rechnung gestellt.

#### Pauschale Jahresgebühr CHF 250.00

Die jährliche Pauschalgebühr deckt den Unterhalt (Webpage, Koordination, Anfragen etc.) des Zertifizierungssystems ab und sichert die Nutzung der Plattform Kundenberater Bank für qualitativ hochwertige RZM. Die Gebühr ist jährlich zu bezahlen und beläuft sich auf CHF 250.00 pro Institut. Die Gebühr ist jeweils im 1. Quartal des Jahres fällig und wird durch SAQ in Rechnung gestellt.

#### Wiederkehrende jährliche Massnahmenggebühr CHF 50.00

Bestehende RZM müssen jährlich auf Gültigkeit überprüft werden. Für diese Aufwendung wird jährlich eine Massnahmenggebühr von CHF 50.00 pro bestehende RZM belastet, sofern die RZM im neuen Jahr nach wie vor angeboten wird. Die Gebühr ist jeweils im 1. Quartal des Jahres fällig und wird zusammen mit der Pauschalgebühr durch SAQ in Rechnung gestellt.

Wichtig: Wird eine RZM für mehrere Zertifizierungsprogramme anerkannt, ist die Anerkennungs- und Prüfgebühr, sowie die wiederkehrende jährliche Massnahmenggebühr nur einmal fällig und wird nicht pro Zertifizierungsprogramm verrechnet. Die Kosten bleiben ebenfalls gleich, unabhängig wie oft die RZM angeboten und durchgeführt wird.

## 3. Anerkannte RZM

### 3.1 SAQ-Codes

Mit der Anerkennung von RZM stellt SAQ pro RZM ein SAQ-Code aus. Ist die RZM für mehrere Zertifizierungsprogramme anerkannt, gibt es pro Programm einen SAQ-Code für die gleiche RZM. Der SAQ-Code setzt sich wie folgt zusammen:

*Zertifizierungsprogramm – Kürzel Anbieter – Jahr – 4 Ziffern (Bsp.: CWMA-BBPP-23-1024)*

Die letzten vier Ziffern geben folgende Auskunft:

- Endziffer «1XXX» = Fachwissen
- Endziffer «2XXX» = Verhalten
- Endziffer «3XXX» = kombinierte Massnahme (Fachwissen und Verhalten)

Der Anbieter der Massnahme muss den Teilnehmenden nach Abschluss der RZM eine Bestätigung (PDF) ausstellen. Entweder pro einzelne absolvierte RZM oder eine Auflistung diverser absolvierten RZM. Auf der Bestätigung müssen folgende Informationen zwingend vorhanden sein:

- Vor- und Nachname des Teilnehmenden
- Titel der RZM
- Datum des Abschlusses der RZM
- Name/Logo des Anbieters
- SAQ-Code(s)



## **Swiss Association for Quality**

Wenn eine RZM für mehrere Zertifizierungsprogramme anerkannt ist und somit mehrere SAQ-Codes besitzt, müssen alle SAQ-Codes auf die gleiche Bestätigung erfasst werden. Die teilnehmenden Kundenberatenden benötigen die schriftlichen Bestätigungen als Nachweise gegenüber SAQ für die Rezertifizierung.

### **3.2 SAQ Logo und Terminologie**

Der RZM-Anbieter kann auf den eigenen Kanälen die anerkannten RZM entsprechend bewerben. Wichtig ist hierbei, dass der Begriff «anerkannt» und nicht «akkreditiert» verwendet wird. Zudem kann der RZM-Anbieter das SAQ-Logo für diesen Zweck verwenden. Das SAQ-Logo kann in diversen Formaten bei SAQ via [banking@saq.ch](mailto:banking@saq.ch) beantragt werden.

### **3.3 Jährliche Überprüfung RZM**

Jährlich wird im ersten Quartal durch SAQ die Überprüfung der anerkannten RZM durchgeführt. Jeder RZM-Anbieter erhält die Excel-Liste mit allen anerkannten RZM und muss SAQ mitteilen, welche RZM nach wie vor angeboten werden. Aufgrund dieser Rückmeldung verrechnet SAQ die wiederkehrende jährliche Massnahmegebühr gemäss Kapitel 2.5 für externe Institutionen.

### **3.4 Änderungen bei anerkannten RZM**

Gibt es bei anerkannten RZM eine Änderung, dann muss dies an SAQ mit der aktualisierten Excel-Liste «Einreichen RZM» gemeldet werden. Folgende Änderungen sind betroffen:

- Änderung der Zeitdauer: Die RZM muss mit der neuen Zeitdauer in den nächsten freien Zeilen der Excel-Liste erfasst werden. SAQ erstellt in diesem Fall neue SAQ-Codes. Für die neuen SAQ-Codes werden keine Kosten erhoben.
- Änderung des Titels: Den Titel der RZM in der entsprechenden Zeile der Excel-Liste bei der Spalte «Titel» direkt anpassen.
- Änderung Inhaltsthemen der RZM: Der Inhalt der RZM in der entsprechenden Zeile der Excel-Liste bei der Spalte «Beschreibung Inhalt» direkt anpassen. Falls sich aufgrund der Inhaltsänderung auch die Komponenten «Verhalten» / «Fachwissen» ändern, muss ein neuer SAQ-Code erstellt werden.
- Erweiterung Zertifizierungsprogramm: Soll eine bereits anerkannte RZM für weitere Zertifizierungsprogramme anerkannt werden, dann muss dies in neuen Zeilen unterhalb der entsprechenden RZM für jedes erweiternde Zertifizierungsprogramm erfasst werden. SAQ vergibt anschliessend die SAQ-Codes für die neuen Zertifizierungsprogramme.

Folgende Änderungen müssen nicht an SAQ gemeldet werden:

- Update in den Inhalten, aber die Themen bleiben gleich (z.B. Aktualisierung der neusten Compliance-Richtlinien für das neue Jahr)
- Änderung der Form (Die RZM als Webinar wird neu auch als Classroom-Training angeboten).