



**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 Reaktivierung eines ungültigen Zertifikates

Version 1.0, 14.10.2020
Stufe: Öffentlich
Status: Genehmigt SAQ

Personnel Certification
SAQ Swiss Association for Quality
Stauffacherstrasse 65/42
CH-3014 Bern

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





Richtlinien zur Reaktivierung eines ungültigen Zertifikates

Sobald eine zertifizierte Person ihre für das Zertifizierungsprogramm berechnete Rolle verlässt, ist das Zertifikat ab Rollenaustritt gemäss Prüfungsreglement ungültig (Es sind verschiedene Gründe möglich, bei welchen der Arbeitnehmer aus einer zugelassenen Rolle ausscheidet). Eine Reaktivierung des Zertifikates kann erfolgen, wenn die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen durch einen erneuten Eintritt in eine für das Zertifizierungsprogramm berechnete Rolle wieder sichergestellt ist.

1. Antrag auf Reaktivierung

- Erst nach erneutem Rolleneintritt ist ein Antrag auf Reaktivierung möglich.
- Der Antrag erfolgt durch den Zertifikatsinhaber in schriftlicher Form an die Zertifizierungsstelle SAQ (Mail banking@saq.ch oder per Post)
- Das Formular «Antrag Reaktivierung Zertifikat Kundenberater Bank» ist vollständig ausgefüllt (verfügbar auf der SAQ Website).
- SAQ entscheidet über den Antrag und informiert den Antragssteller per E-Mail über den Entscheid.

2. Dauer der Aussetzung

- Die Aussetzung weist die Zeitdauer zwischen Austrittsdatum und erneutem Eintrittsdatum in eine für das Zertifizierungsprogramm berechnete Rolle aus. Die Aussetzungszeit hat Auswirkung auf die Bedingungen der Reaktivierung
- Es wird unterschieden zwischen:
 - Kurze Aussetzung = bis zu 18 Monaten
 - Lange Aussetzung = 18 bis maximal 48 Monaten

3. Bedingungen der Reaktivierung

- Dem Antrag muss eine offizielle Austritts- und eine Eintrittsbestätigung der Rolle beigelegt werden. Diese müssen vom HR oder den zuständigen Personen für die Zertifizierung der Bank ausgestellt werden. Dabei müssen alle Zertifizierungsanforderungen gemäss Prüfungsreglement erfüllt sein:
 - bei einem Finanzinstitut beschäftigt sein
 - über ein Kundenbuch verfügen oder daran beteiligt sein bzw. als Spezialist eigenständig für Kunden arbeiten und mit ihnen im direkten Kontakt stehen.
 - über eine im Zertifizierungssystem zugelassene und bestätigte Rolle verfügen
- Mit dem Antrag müssen je nach dem auch die erforderlichen Re-Zertifizierungsmassnahmen eingereicht werden. Die Bedingungen unterscheiden sich aufgrund der Aussetzungszeit und ob der Rolleneintritt nach Verfall des letzten Zertifikates erfolgt. Alle möglichen Szenarien werden im folgenden Kapitel detailliert erläutert.

3.1. Re-Zertifizierungsmassnahmen

- Für die Reaktivierung eines ungültigen Zertifikates müssen Re-Zertifizierungsmassnahmen im entsprechenden Zertifizierungsprogramm absolviert werden, sowie die Komponenten „Fachwissen“ und „Verhalten“ abgedeckt sein. Dabei wird zwischen Aussetzungszeit und dem Verfallsdatum des letzten Zertifikates unterschieden. Entweder ist das Zertifikat während der Aussetzung verfallen, oder der Rolleneintritt erfolgte im gleichen Zertifizierungszyklus wie der Rollenaustritt. Im Kapitel 3.2 werden die vier Szenarien graphisch mit einem Beispiel dargestellt.

Rollenaustritt und Rolleneintritt erfolgen vor Verfall des Zertifikates (gleicher Zertifizierungszyklus):

Kurze Aussetzung (Rolle innerhalb 18 Monaten verlassen), Grafik 1:

- Re-Zertifizierungsmassnahmen (24 Lernstunden) bis zum Verfall Zertifikates mit dem Re-Zertifizierungsantrag einreichen.

Lange Aussetzung (Rolle zwischen 18 und maximal 48 Monaten verlassen), Grafik 2:

Zum Zeitpunkt des Rolleneintritts müssen die folgenden Massnahmen innerhalb von 6 Monaten absolviert und mit dem Reaktivierungsantrag eingereicht werden:

- Re-Zertifizierungsmassnahmen (24 Lernstunden) bis zum Verfall des obenerwähnten Zertifikates
- Bestandene mündliche Prüfung¹

Rolleneintritt erfolgt nach Verfall des Zertifikates: Zum Zeitpunkt des Rolleneintritts müssen die folgenden Massnahmen innerhalb von 6 Monaten absolviert werden.

Die Massnahmen werden mit dem «Antrag Reaktivierung Zertifikat» an SAQ übermittelt.

Kurze Aussetzung (Rolle innerhalb 18 Monaten verlassen):

- Re-Zertifizierungsmassnahmen (24 Lernstunden) für alle verfallene Re-Zertifizierungszyklen

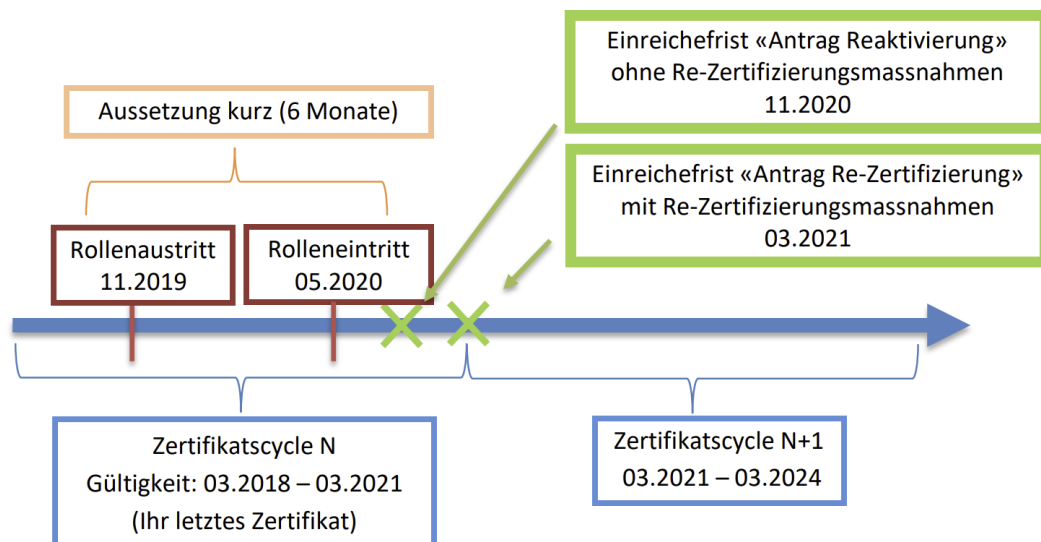
Lange Aussetzung (Rolle zwischen 18 und maximal 48 Monaten verlassen):

- Re-Zertifizierungsmassnahmen (24 Lernstunden) für alle verfallenen Re-Zertifizierungszyklen
- Bestandene mündliche Prüfung¹

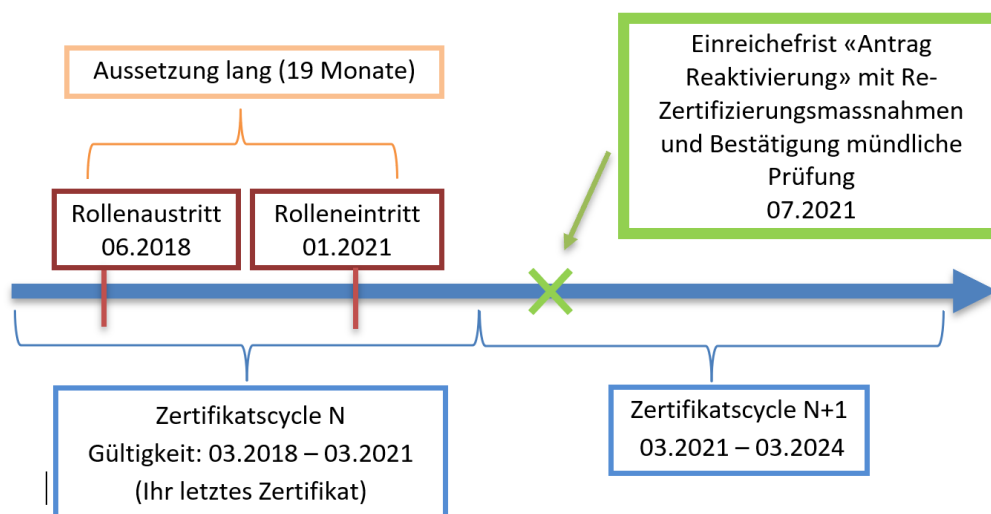
¹ Die mündliche Prüfung muss im entsprechenden Zertifizierungsprogramm und bei einer mandatierten Prüfungsorganisation absolviert werden.

3.2. Graphische Darstellung der Aussetzung

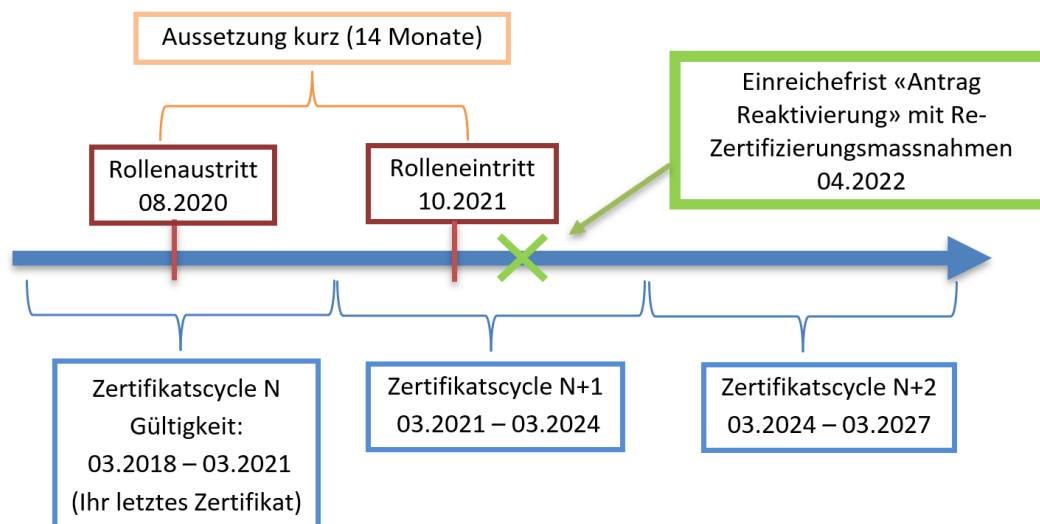
Grafik 1: Rollenaustritt und Rolleneintritt erfolgen vor Verfall des Zertifikates (gleicher Zertifizierungszyklus)
– kurze Aussetzung



Grafik 2: Rollenaustritt und Rolleneintritt erfolgen vor Verfall des Zertifikates (gleicher Zertifizierungszyklus)
– lange Aussetzung

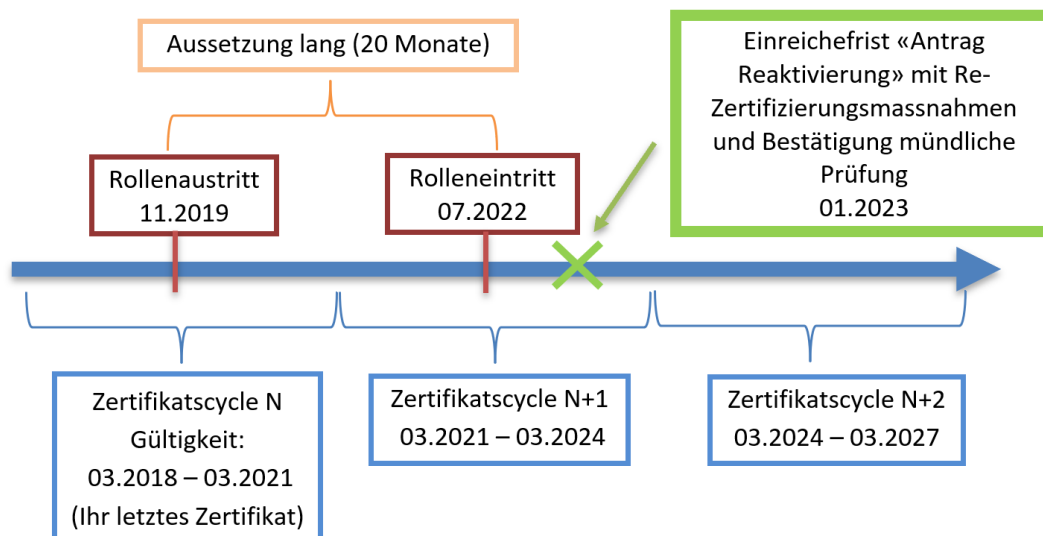


Grafik 3: Rolleneintritt erfolgt nach Verfall des Zertifikates – kurze Aussetzung



Es müssen Re-Zertifizierungsmassnahmen für den Zertifizierungscycle N (24 Lernstunden) absolviert werden

Grafik 4: Rolleneintritt erfolgt nach Verfall des Zertifikates – lange Aussetzung



Es müssen Re-Zertifizierungsmassnahmen für den Zertifizierungscycle N (24 Lernstunden) und die mündliche Prüfung absolviert werden. Falls bei einer langen Aussetzung ein Zertifizierungscycle übersprungen wird, müssen mit dem «Antrag Reaktivierung» Re-Zertifizierungsmassnahmen von 48 Lernstunden und die mündliche Prüfung eingereicht werden.