

Aux banques membres

Recommandations de l'ASB concernant la certification de personnes SAQ

Mesdames, Messieurs,

L'Association suisse des banquiers (ASB) recommande à ses membres de faire certifier leurs conseillers à la clientèle selon les normes de la certification Conseiller Clientèle bancaire établies par la Swiss Association for Quality (SAQ), conformément à la norme internationale ISO 17024.

Des conseillers à la clientèle compétents, le fondement d'une banque performante.

Une norme de certification commune vise à atteindre un haut niveau de professionnalisme et d'excellence. Les certifications Conseiller Clientèle bancaire de la SAQ, largement répandues, sont à la hauteur de cette exigence.

Selon l'ASB, il est important que ces normes soient modulaires, afin de répondre aux besoins des différents types de banques. Les certifications de personnes SAQ, adaptées à chaque situation, permettent aux établissements de valider les connaissances et les aptitudes de leurs conseillers à la clientèle, puis de les documenter à l'égard des clients. C'est un facteur de confiance.

UBS, Credit Suisse, Raiffeisen, Julius Baer pour les banques boursières la BCV pour les Banques cantonales et le LGT Bank (Suisse) AG pour les banques étrangères ainsi que l'ASB sont représentées au comité des normes SAQ, qui définit et développe les contenus, les exigences, les procédures de qualification et les processus d'obtention de la certification; un siège est réservé pour chacun des autres groupes de banques (dès lors qu'ils sont actifs). Les banques gèrent donc les contenus et s'efforcent de les développer pour l'avenir.

Les certifications des personnes SAQ, qui intègrent les divers aspects du conseil à la clientèle, ont déjà fait leurs preuves. Trente-deux banques ont mis en place la certification Conseiller Clientèle bancaire et plus de 9 000 collaboratrices et collaborateurs ont obtenu leur certification (voir annexe).

Dès lors, comme elle l'avait fait pour le certificat «Certified Wealth Management Advisor CWMA» en décembre 2016, l'ASB recommande d'adopter comme norme de qualité les certifications SAQ Conseiller Clientèle bancaire suivantes:

- Conseiller Clientèle privée certifié
- Conseiller Clientèle individuelle certifié
- Conseiller Clientèle PME certifié¹
- Certified Corporate Banker CCoB
- Conseiller Clientèle Affluent certifié²

1 Nouvelle certification disponible depuis septembre 2017

2 Nouvelle certification disponible depuis septembre 2017

Les banques disposent d'une certaine marge de manœuvre. Elles sont libres de décider à quelles certifications correspondent leurs rôles/fonctions et comment elles entendent préparer leurs conseillers à la clientèle à la certification.

Certaines d'entre elles leur proposent des formations initiales et continues en interne, d'autres délèguent ces tâches à des organismes de formation externes.

Sous swissbanking.org -> Thèmes -> Formation -> Certification des conseillers à la clientèle, vous trouverez un aperçu des certifications SAQ précisant les groupes cibles concernés, les thèmes d'apprentissage, les modalités d'obtention de la certification ainsi que les coordonnées des personnes à contacter auprès de la SAQ.

Veillez croire, Mesdames, Messieurs, à l'expression de notre considération distinguée.

Association suisse des banquiers

Matthias Wirth

Ronny Wallnöfer

Contact: Matthias Wirth