



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Zertifizierung «Business & Corporate»

Zertifizierungsprogramm

Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ

Version 1.1
Ersetzt Version -
Stufe: Öffentlich
Gültig ab 01.02.2021

Zur besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument ausschliesslich die männliche Schreibform verwendet. Die Formulierungen sind jedoch explizit geschlechterunabhängig.

Personnel Certification

SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

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



Inhaltsverzeichnis

1. Überblick.....	3
1.1 Ziel und Zweck	3
1.2 Zielgruppe	3
1.3 Vorteile Zertifikat.....	3
2. Lernthemen.....	3
3. Erstzertifizierung	5
3.1 Zulassungsbedingungen.....	5
3.2 Antrag.....	5
4. Rezertifizierung.....	5
4.1 Voraussetzungen.....	5
4.2 Rezertifizierungsmassnahmen.....	6
4.3 Antrag.....	6
5. Allgemeine Richtlinien	6
5.1 Zertifikat und Titel	6
5.2 Laufzeit.....	6
5.3 Versand.....	7
5.4 Sprache.....	7
5.5 Eigentum / Betrug.....	7
5.6 Verzicht / Rückgabe	7
5.7 Beschwerde.....	7
5.8 Archivierung	7
5.9 Auskunftspflicht und Datenschutz.....	8
5.10 Zertifikatskosten	8



1. Überblick

1.1 Ziel und Zweck

Das Zertifizierungsprogramm «Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ» beschreibt die erforderlichen Lerninhalte und definiert die Anforderungen für die Erst-, sowie die Rezertifizierung. Die folgenden Zertifizierungsrichtlinien orientieren sich an die Vorgaben der Norm SN/EN ISO IEC 17024:2012.

1.2 Zielgruppe

Die Zertifizierung «Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ» richtet sich an Spezialisten im Bereich Inkasso bzw. an Personen, welche die qualifizierten Aufgaben im Inkasso bereits übernommen haben.

1.3 Vorteile Zertifikat

Das Personenzertifikat «Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ» weist die persönlichen Kompetenzen und Kenntnisse aus, welche für die qualifizierte Mitarbeit im Inkassobereich notwendig sind. Zudem wird mit der Rezertifizierung die kontinuierliche Weiterbildung und die erfordernde Berufserfahrung bestätigt, damit die Zertifikatsinhaber den stetig steigenden und verändernden Ansprüchen an das Berufsprofil gerecht werden.

2. Lernthemen

Die Lernthemen sind integraler Bestandteil des Zertifizierungsprogramms und bilden die Kompetenzgrundlagen der Zertifikatsinhaber.

Thema	Unterthema
01. Inkassowesen	01.1 Vorinkasso
	01.2 Rechtsinkasso
	01.3 Konsumkreditgesetz (KKG) und Zivilprozessordnung (ZPO)
02. Konfliktmanagement	02.1 Konflikte erkennen - Gruppendynamik, Eskalationsstufen, Eigenes Konfliktverhalten
	02.2 Konflikte analysieren - Vorgehen und Instrumente
	02.3 Konflikte verhindern – Kritikgespräch, Feedback geben/nehmen
	02.4 Konflikte lösen – Verhandeln und Lösungen erarbeiten
	02.5 Konflikte bewältigen – Lösungsstrategien, Rollen, Konfliktkultur



Thema	Unterthema
03. Kommunikationsmanagement	03.1 Kommunikationsprozess 03.2 Verbale / nonverbale Kommunikation 03.3 Kommunikationstechniken 03.4 Verhandlungsgespräch
04. Rechnungswesen	04.1 Grundlagen der Buchhaltung 04.2 Bilanz: Ausweis von Vermögen und Schulden 04.3 Bilanz und Erfolgsrechnung im Zusammenhang 04.4 Buchführung 04.5 Rechnungslegung
05. Schuldbetreibungs- und Konkursrecht	05.1 Funktion und Natur des Schuldbetreibungsrechts 05.2 Haupttypen betreibungsrechtlicher Zwangsvollstreckung und die verschiedenen Betreibungsarten 05.3 Organe, ihre Funktion und ihre Rechtsstellung bezüglich (Ausstands-)Pflichten, Verantwortlichkeit und Aufsicht 05.4 Beschwerde 05.5 Betreibungsgegenstand & Sicherheitsleistungen 05.6 Betreibungsparteien, -arten, -ort, sowie die Fristen und Schonzeiten 05.7 Formvorschriften 05.8 Einleitungsverfahren: Betreibungsbegehren, Zahlungsbefehl, Rechtsvorschlag, Rechtsöffnung, Rückforderungsklage 05.9 Pfändungsverfahren: Fortsetzungsbegehren, Pfändungsdurchführung, Widerspruchsverfahren, Verwertungsbegehren & Durchführung der Verwertung, Pfändungsverlustschein 05.10 Betreibung auf Pfandverwertung (Ablauf, Einleitung, Verwertung)
06. Staatsorganisation	06.1 Grundrecht in Rechtssetzung und Rechtsanwendung 06.2 Grundprinzipien der Staatsorganisation und ihre Anwendung auf die Betreibungs- und Konkursbehörden 06.3 Verwaltungsrecht 06.4 Beamtenrecht und Staatshaftung im Allgemeinen 06.5 Bundesrechtlich festgelegter Ermessensspielraum von Betreibungs- und Konkursämtern
07. Wirtschaftsrecht	07.1 Einführung in das Recht und die Vertragslehre 07.2 Systematik Rechtsordnung 07.3 Anwendung Recht 07.4 OR – Allgemeiner Teil 07.5 Vertragsrecht – Kaufvertrag, Schenkung / Tausch, Mietvertrag, Pacht, Gebrauchsleihe, Darlehen, Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag



3. Erstzertifizierung

3.1 Zulassungsbedingungen

Zur Zertifizierung «Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ» zugelassen sind volljährige Personen mit Wohnsitz in der Schweiz, welche eine Rolle/Funktion im Bereich Inkasso ausüben. Zudem ist ein Ausbildungsabschluss (Lehrgang, CAS, DAS, etc.) zum Inkasso Spezialist vorzuweisen, welcher:

- bei Antragsstellung nicht älter als 18 Monate ist.
- den Lernthemenkatalog zu mindestens 80% abdeckt.
- die Fach- und Methodenkompetenzen in einem Qualifikationsverfahren überprüft hat.

SAQ kann den Ausbildungsanbieter und den Arbeitsgeber für weitere Auskünfte kontaktieren.

Die Kandidaten müssen zum Zeitpunkt des Zertifizierungsantrages eine Rolle/Funktion im Bereich Inkasso ausüben. Die Kandidaten sind für die Nachweise über die Einhaltung dieser Voraussetzungen verantwortlich.

3.2 Antrag

Der Zertifizierungsantrag ist vollständig ausgefüllt und unterschrieben bei SAQ einzureichen. Zudem müssen die notwendigen Beilagen mit dem Antrag mitgeschickt werden:

- Diplom Ausbildungsabschluss (nicht älter als 18 Monate)
- Nachweis der aktuellen Arbeitsstelle und der Funktion/Rolle (Arbeitszeugnis / -bestätigung)

4. Rezertifizierung

Für die Rezertifizierung ist spätestens zum Zeitpunkt des Ablaufs des Zertifikats ein Nachweis zu erbringen. Der Nachweis bezieht sich auf die Komponenten „Arbeitserfahrung“ und „Weiterbildung“. Die Zertifikatsinhaber weisen gegenüber der Zertifizierungsstelle nach, dass sie in der bisherigen Zertifikatslaufzeit ihr Fachwissen und ihre Praxiskompetenz auf dem Gebiet Inkasso aktuell gehalten haben. Eine Rezertifizierung ist nur für das Zertifizierungsprogramm der Erstzertifizierung möglich und darf nur erlangt werden, wenn der Zertifikatsinhaber auf diesem Programm tätig ist oder war. Der Zertifikatsinhaber ist für die zeitgerechte Absolvierung und Einreichung der von der SAQ anerkannten Rezertifizierungsmassnahmen selbst verantwortlich.

4.1 Voraussetzungen

Für die Rezertifizierung müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiges Zertifikat «Zertifizierte/-r Inkasso Spezialist SAQ / Inkasso Spezialistin SAQ» vorhanden.
- Rezertifizierungsmassnahmen im Umfang von 50 Lernstunden absolviert haben. Dabei müssen beide Komponenten „Arbeitserfahrung“ und „Weiterbildung“ abgedeckt sein.
- Die Rezertifizierungsmassnahmen wurden während der Zertifikatslaufzeit absolviert.
- Antrag zur Rezertifizierung vor Ablauf des noch gültigen Zertifikates bei SAQ eingereicht.

4.2 Rezertifizierungsmassnahmen

Für die Rezertifizierung müssen während der Zertifikatslaufzeit Massnahmen im Umfang von 50 Lernstunden absolviert werden. Dabei wird zwischen den Komponenten „Arbeitserfahrung“ und „Weiterbildung“ unterschieden. Es müssen von beiden Komponenten eine Mindestanzahl Lernstunden nachgewiesen werden.

Komponente	Bedingungen / Lernstunden
Arbeitserfahrung	<ul style="list-style-type: none"> • Pro 6 Monate Arbeitserfahrung im Bereich Inkasso werden 5 Lernstunden angerechnet. • Die gesamte Arbeitszeit in Monaten können an einem Stück oder über die Zertifikatslaufzeit aufgeteilt werden. • Angefangene Monate, welche nicht in ein Bündel von 6 Monate fallen, können nicht teilerrechnet werden. • Für die Komponente Arbeitserfahrung müssen mindestens 15 Lernstunden nachgewiesen werden. • Als Nachweis der «Arbeitserfahrung» ist ein Arbeitszeugnis oder eine Arbeitsbestätigung notwendig, bei welchem die Funktion, die Aufgaben und der Zeitraum ersichtlich ist.
Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzs Schulungen und/oder digitalen Selbststudium-Lernmethoden/Modulen (oder Kombination) mit Ausrichtung auf relevante Fähigkeiten/Kompetenzen des Zertifizierungsprogrammes. • Es werden nur Lernstunden von Weiterbildungen angerechnet, welche durch SAQ anerkannt sind. Die aktuelle Liste ist auf der Webseite von SAQ verfügbar. • SAQ definiert vorgängig die Lernstunden pro anerkannte Weiterbildung. • Für die Komponente «Weiterbildung» müssen mindestens 20 Lernstunden nachgewiesen werden. • Die Weiterbildungen müssen abgeschlossen und mit einem Nachweis des Abschlusses belegt werden (Diplom, Zertifikat, Teilnahmebestätigung oder ähnliches)

4.3 Antrag

Der Zertifizierungsantrag ist vollständig ausgefüllt und unterschrieben bei SAQ einzureichen (Mail oder Post). Dem Antrag sind die Nachweise der Rezertifizierungsmassnahmen beizulegen. Der Antrag zur Rezertifizierung kann frühestens 3 Monate vor Ablauf des aktuell gültigen Zertifikates eingereicht werden.

5. Allgemeine Richtlinien

5.1 Zertifikat und Titel

Das Zertifikat wird physisch ausgestellt und ist 3 Jahre gültig. Die Gültigkeitsdauer ist auf dem Zertifikat ersichtlich. Der Zertifikatsinhaber darf während dieser Gültigkeitsdauer je nach Zertifikatsprache folgenden Titel führen: «Zertifizierter Inkasso Spezialist SAQ» oder «Zertifizierte Inkasso Spezialistin SAQ».

5.2 Laufzeit

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates ist auf 3 Jahre begrenzt. Danach erfolgt die periodische Rezertifizierung.



5.3 Versand

Das Zertifikat wird mit der Rechnung der Zertifizierungskosten per Post verschickt. Ohne andere Anweisungen des Kandidaten wird das Zertifikat an die im Antrag erwähnte Adresse geschickt. Der Zertifikatsinhaber kann eine Kopie des Zertifikats dem Arbeitgeber zur Verfügung stellen.

5.4 Sprache

Das Zertifikat wird grundsätzlich in der Sprache des Ausbildungsabschlusses ausgestellt. Jedoch kann auf Wunsch aus einer der folgenden Sprachen gewählt werden: Deutsch, Französisch, Italienisch.

5.5 Eigentum / Betrug

Das Zertifikat bleibt Eigentum der SAQ und kann unter Berufung wichtiger Gründe dem Besitzer ohne Erstattung der Zertifikatskosten ganz oder temporär entzogen werden. Wichtige Gründe sind:

- Begründeter Verdacht auf Missbrauch durch Zertifikatsinhaber
- Verstösse gegen das Zertifizierungsprogramm
- Zertifikatskosten werden nicht fristgerecht überwiesen

Die SAQ ist ermächtigt, bei Verdacht auf Missbrauch oder bei Anzeichen von Falschangaben des Zertifizierten, gemachte Angaben zu überprüfen und allfällige Missbrauchsfälle zu untersuchen.

Der Teilnehmer verpflichtet sich, stets wahrheitsgetreue Informationen an SAQ zu übermitteln. Werden beim Zertifizierungsantrag oder während der Zertifizierungslaufzeit Verstösse gegen die Richtlinien dieses Zertifizierungsprogramm festgestellt, führt dies zum Ausschluss der Zertifizierung.

5.6 Verzicht / Rückgabe

Falls auf das Zertifikat oder dessen Erneuerung verzichtet wird, ist das Originaldokument zurückzusenden. Wurde auf das Zertifikat verzichtet kann es später nicht mehr reaktiviert werden. Erfüllt der Zertifikatsinhaber die Bedingungen für ein Zertifikat innerhalb des Zeitraums der Gültigkeitsdauer des Zertifikats nicht mehr, muss er die Zertifizierungsstelle schriftlich darüber informieren und das Zertifikat der Zertifizierungsstelle zurücksenden.

5.7 Beschwerde

Gegen einen negativen Zertifizierungsentscheid kann innert 30 Tagen eine schriftliche Beschwerde zuhanden des Programmausschusses definiert werden. Die Kosten einer Beschwerde werden im Falle einer Gutheissung zurückerstattet. Weitere Informationen sind im Beschwerdeantrag enthalten.

5.8 Archivierung

Die Archivierung der Zertifizierungsunterlagen erfolgt elektronisch oder in Papierform. Die Aufbewahrungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben. Sämtliche Unterlagen werden vertraulich behandelt.



5.9 Auskunftspflicht und Datenschutz

SAQ verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten der zertifizierten Personen ausschliesslich zu Zertifikatsverwaltungszwecken (z. B. Re-Zertifizierungsaufforderung), Kontroll- und Missbrauchsprüfungszwecken (z. B. Gültigkeitsauskunft gegenüber Dritten, Verhinderung gefälschter Zertifikatsurkunden) sowie Qualitätssicherungszwecken zu verwenden.

Im Weiteren verpflichtet sich SAQ, die Richtlinien der EU Datenschutz-Verordnung (DSGVO/GDPR) in Bezug auf «Privacy by Design», also die technischen und organisatorischen Massnahmen sowie in Bezug auf «Privacy by Default», also den Umfang und die Verwendung der erhobenen Daten, umzusetzen.

5.10 Zertifikatskosten

Erst-Zertifizierung	CHF 290.00
Rezertifizierung	CHF 200.00
Zertifikatsreplikate / Zertifikat in zusätzlicher Sprache	CHF 100.00
Beschwerde*	CHF 200.00

Alle Preise MWST-befreit. Preise gültig ab 1. Januar 2020

* Bei abgelehntem Zertifizierungsantrag durch die SAQ Swiss Association for Quality.