

An die Mitgliedbanken

Empfehlung SAQ Personenzertifizierungen durch SBVg

Sehr geehrte Damen und Herren

Die Schweizerische Bankiervereinigung (SBVg) empfiehlt ihren Mitgliedern, ihre Kundenberater nach den Standards der Personenzertifizierung Kundenberater Bank der Swiss Association for Quality (SAQ) gemäss internationaler Norm ISO 17024 zu zertifizieren.

Kompetente Kundenberater bilden den Kern einer erfolgreichen Bank

Ein gemeinsamer Zertifizierungsstandard soll einen hohen Grad an Professionalisierung und Exzellenz anstreben. Die bereits eingeführten und verbreiteten Standards der SAQ Personenzertifizierungen Kundenberater Bank erfüllen diesen Anspruch.

Die SBVg erachtet es als wichtig, dass diese Standards modular sind, um den Bedürfnissen unterschiedlicher Banken gerecht zu werden. Mit den abgestimmten SAQ Personenzertifizierungen können die Institute die Kenntnisse und Fähigkeiten ihrer Kundenberater sicherstellen und für den Kunden dokumentieren. So schaffen Sie gegenüber dem Kunden Vertrauen.

Im Normenkomitee SAQ, in welchem Inhalte, Anforderungen, Qualifikationsverfahren und Prozesse zur Erlangung der Zertifizierung definiert und weiterentwickelt werden, sind die UBS, die Credit Suisse, Raiffeisen, Julius Bär für die Börsenbanken, BCV für die Kantonalbanken und die LGT Bank (Schweiz) AG für die Auslandbanken sowie die SBVg vertreten; je ein Sitz ist für weitere Bankengruppen (sobald aktiv) reserviert. Somit steuern die Banken die Inhalte und sind bestrebt, diese auch in Zukunft weiterzuentwickeln.

Die SAQ Personenzertifizierungen für die verschiedenen Rollen der Kundenberatung sind bereits erfolgreich eingeführt. 32 Banken unterstützen die Personenzertifizierung Kundenberater Bank und über 9'000 Mitarbeitende konnten bereits zertifiziert werden (siehe Beilage).

Vor diesem Hintergrund empfiehlt die SBVg zusätzlich zum bereits im Dezember 2016 empfohlenen Zertifikat „Certified Wealth Management Advisor CWMA“ die nachfolgenden SAQ Personenzertifizierungen Kundenberater Bank als Qualitätsstandard:

- Zertifizierter Privatkundenberater
- Zertifizierter Individualkundenberater
- Zertifizierter KMU Kundenberater¹
- Certified Corporate Banker CCoB
- Zertifizierter Affluent Kundenberater²

Die Banken verfügen über einen gewissen Spielraum. Sie können selber entscheiden, wie ihre Rollen/Funktionen mit den verschiedenen Personenzertifikaten übereinstimmen und

1 Neu eingeführt per September 2017

2 Neu eingeführt per September 2017

wie sie ihre Kundenberater auf die Zertifizierung vorbereiten.

Einige Banken betreiben die Aus- und Weiterbildung im Hinblick auf die Zertifizierung intern, andere delegieren sie an externe Bildungsanbieter.

Unter swissbanking.org -> Themen -> Ausbildung -> Personenzertifizierungen finden Sie eine Übersicht zu den SAQ Personenzertifizierung mit den jeweiligen Zielgruppen, Lernthemen und Parametern zum Erlangen der Zertifizierung sowie Angaben zu den Kontaktpersonen bei SAQ.

Freundliche Grüsse
Schweizerische Bankiervereinigung

Matthias Wirth

Ronny Wallnöfer

Kontakt: matthias.wirth@sba.ch