



**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**

### ***Leitfaden Rechtsmittel***

---

Version 1.1, 06.05.2019  
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





## Inhaltsverzeichnis

|          |                                      |          |
|----------|--------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Überblick</b>                     | <b>3</b> |
| 1.1      | Ziel und Zweck                       | 3        |
| 1.2      | Geltungsbereich und Prüfungselemente | 3        |
| 1.3      | Rechtliche Grundsätze                | 3        |
| <b>2</b> | <b>Einsichtnahme</b>                 | <b>4</b> |
| 2.1      | Grundsatz                            | 4        |
| 2.2      | Ablauf und Zuständigkeiten           | 4        |
| 2.3      | Kosten Einsichtnahme                 | 4        |
| 2.4      | Antragsformular                      | 5        |
| <b>3</b> | <b>Einsprache (erste Instanz)</b>    | <b>5</b> |
| 3.1      | Grundsatz                            | 5        |
| 3.2      | Ablauf und Zuständigkeiten           | 5        |
| 3.3      | Einsprachegründe                     | 6        |
| 3.4      | Rückmeldung Einsprache               | 6        |
| 3.5      | Kosten Einsprache                    | 7        |
| 3.6      | Antragsformular                      | 7        |
| <b>4</b> | <b>Rekurs (zweite Instanz)</b>       | <b>7</b> |
| 4.1      | Grundsatz                            | 7        |
| 4.2      | Ablauf und Zuständigkeiten           | 7        |
| 4.3      | Rekursgründe                         | 8        |
| 4.4      | Rückmeldung Rekurs                   | 8        |
| 4.5      | Kosten Rekurs                        | 8        |
| 4.6      | Antragsformular                      | 9        |
| <b>5</b> | <b>Beschwerde</b>                    | <b>9</b> |
| 5.1      | Grundsatz                            | 9        |
| 5.2      | Ablauf und Zuständigkeiten           | 9        |
| 5.3      | Beschwerdegründe                     | 9        |
| 5.4      | Rückmeldung Beschwerde               | 10       |
| 5.5      | Kosten Beschwerde                    | 10       |
| 5.6      | Antragsformular                      | 10       |

Zur besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument ausschliesslich die männliche Schreibform verwendet. Die Formulierungen gelten jedoch explizit für beide Geschlechter.

## 1 Überblick

### 1.1 Ziel und Zweck

Mit dem «Leitfaden Rechtsmittel» werden die Regeln und Prozessschritte für das Einsichtnahme-, Einsprache-, Rekurse- und Beschwerdeverfahren im Zertifizierungssystem Kundenberater Bank beschrieben. Dieser Leitfaden richtet sich an Kandidaten, welche eines dieser Verfahren in Anspruch nehmen wollen.

### 1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente

Das Prüfungsreglement „Zertifizierung Kundenberater Bank“ und der Leitfaden Rechtsmittel gelten für die Qualifikationsverfahren folgender Zertifizierungsprogramme:

|                   | Zertifizierungsprogramm        | Schriftliche Prüfung          | Mündliche Prüfung                |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Wealth Management | Wealth Management Advisor CWMA | Mehrere Teilprüfungen möglich | 1 Kundengespräch (Simulation)    |
|                   | Affluent Kundenberater         | Mehrere Teilprüfungen möglich | 1 Kundengespräch (Simulation)    |
| Corporate         | Corporate Banker CCoB          | Mehrere Teilprüfungen möglich | 2 Kundengespräche (Simulation)   |
|                   | KMU Kundenberater              | Mehrere Teilprüfungen möglich | 2 Kundengespräche (Simulation)   |
| Retail            | Individualkundenberater        | Mehrere Teilprüfungen möglich | 1-2 Kundengespräche (Simulation) |
|                   | Privatkundenberater            | Mehrere Teilprüfungen möglich | 1-2 Kundengespräche (Simulation) |

### 1.3 Rechtliche Grundsätze

- Präzisierung der Regelungen aus dem Prüfungsreglement, welches durch das Normenkomitee definiert wird
- Die Zertifizierung basiert auf der Akkreditierung ISO Standard 17024
- Keine Bezüge zu Gesetzen oder Verordnungen des öffentlichen Rechts oder Hochschulgesetzen möglich
- Jedes Ergreifen eines hier aufgeführten Rechtsmittels stellt einen persönlichen, individuellen Antrag des Prüfungskandidaten dar und schafft keine Präzedenz für andere Prüfungsteilnehmer.
- Eines der aufgeführten Rechtsmittel kann nur auf die letzte absolvierte, nicht bestandene Prüfung angewendet werden. Ergebnisse aus vorherigen Prüfungsversuchen wurden mit dem letzten absolvierten Prüfungsversuch vom Kandidaten akzeptiert und sind daher nicht mehr anfechtbar.

## 2 Einsichtnahme

### 2.1 Grundsatz

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| Eine Einsicht in die schriftliche Prüfung ist gemäss Prüfungsreglement <u>nicht</u> möglich, aufgrund der Geheimhaltungspflicht gegenüber der eingesetzten und wiederverwendeten Prüfungsmaterialien. Es besteht die Möglichkeit die Bewertung einer nicht bestandenen schriftlichen Prüfung mittels Einsprache anzufechten. | Bei einer mündlichen Prüfung hat der Kandidat die Möglichkeit, seine Prüfungsunterlagen einzusehen. Eine Einsichtnahme ist nur bei nicht bestandener Prüfung möglich. Die Einsichtnahme ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsergebnisses bei der Zertifizierungsstelle einzureichen. Der Kandidat hat nach der Einsichtnahme die Möglichkeit, innert 30 Tagen eine Einsprache zu tätigen. |

### 2.2 Ablauf und Zuständigkeiten

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| Eine Einsicht in die schriftliche Prüfung ist gemäss Prüfungsreglement <u>nicht</u> möglich. | <p>Nach Eingang des schriftlichen Antrages für eine Einsichtnahme, erhält der Kandidat von SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Kosten. Anschliessend wird der Kandidat per Mail zu einem Termin für die Einsichtnahme eingeladen. Die Einsichtnahme läuft wie folgt ab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 Minuten Zeit, um sämtliche Dokumente, sowie vorhandene Video- und Audioaufnahmen, der Prüfung einzusehen, inklusive Bewertungsbogen der Experten</li> <li>• Keine Begleitung erlaubt</li> <li>• Einsichtnahme erfolgt unter Aufsicht von SAQ</li> <li>• Notizen auf unbeschriebenem Papier erlaubt (Diese Notizen kann der Kandidat behalten)</li> <li>• Elektronische Hilfsmittel verboten</li> <li>• Keine Antwort von SAQ auf inhaltliche Fachfragen</li> </ul> <p>Mitbringen: Amtlicher Ausweis und Zahlungsbestätigung</p> |

### 2.3 Kosten Einsichtnahme

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| Eine Einsicht in die schriftliche Prüfung ist gemäss Prüfungsreglement <u>nicht</u> möglich. | CHF 400.— (Beinhaltet die Einsichtnahme sowie eine mögliche anschliessende Einsprache). Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. |



## 2.4 Antragsformular

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung   |
|--|---|
| Eine Einsicht in die schriftliche Prüfung ist gemäss Prüfungsreglement <u>nicht</u> möglich. | Das Formular für den Antrag einer Einsichtnahme befindet sich auf unserer Webseite:<br><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/</a><br>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden. |

## 3 Einsprache (erste Instanz)

### 3.1 Grundsatz

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung   |
|--|---|
| Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter schriftlicher Prüfung (oder Teilprüfung) bei der Zertifizierungsstelle eine Einsprache gegen die Bewertung einzureichen. Die Einsprache ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsergebnisses einzureichen. Während dem Einspracheprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. | Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter mündlicher Prüfung bei der Zertifizierungsstelle eine Einsprache gegen die Bewertung einzureichen. Die Einsprache ist schriftlich innert 30 Tagen nach der Einsichtnahme einzureichen. Während dem Einspracheprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. |

### 3.2 Ablauf und Zuständigkeiten

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung   |
|---|---|
| Nach Erhalt der schriftlichen Einsprache, erhält der Kandidat von der SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Einsprachekosten. Die Einsprache wird anschliessend an die Prüfungskommission des Prüfungsanbieters zur Neubeurteilung weitergeleitet. Die Prüfungskommission nimmt zur Einsprache Stellung und fällt den definitiven Entscheid. | Nach Erhalt der schriftlichen Einsprache, erhält der Kandidat von der SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben. Die Einsprache wird anschliessend an die zwei gleichen Experten zur Neubeurteilung weitergeleitet. Die Stellungnahme der Experten, sowie das Einspracheschreiben wird danach an die Prüfungskommission des Prüfungsanbieters zur Neubeurteilung übergeben. Die Prüfungskommission fällt den definitiven Entscheid. |

### 3.3 Einsprachegründe

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| <p><u>Einsprachegründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfungsfragen fachlich inkorrekt</li> <li>• Verständlichkeit der Prüfungsfragen</li> </ul> <p>Gründe dürfen sich nur auf die Prüfung beziehen und bezwecken einen Antrag auf Änderung des Prüfungsergebnisses</p> <p><u>Keine Einsprachegründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezug zu Lerninhalt/-material zur Prüfungsvorbereitung</li> <li>• Persönliche Gründe</li> <li>• Gründe rund um das Prüfungsverfahren*<br/><small>*Fehler bei Prüfungsverfahren siehe Beschwerde</small></li> <li>• Bezug zu Gesetzen oder Verordnungen</li> <li>• Generelle Kritik am Zertifizierungssystem</li> </ul> <p>Zur Kenntnis: Lernmaterialien / Kurse zur Vorbereitung sind nicht Teil der Zertifizierung und werden vom Prüfungsanbieter unabhängig und auf deren Verantwortung angeboten. Diese müssen direkt beim Anbieter bemängelt werden.</p> | <p><u>Einsprachegründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertung der Experten bei einzelnen Bewertungskriterien</li> <li>• Verhalten Kundendarsteller</li> <li>• Befangenheit oder Interessenskonflikt zwischen Experten und Kandidaten</li> </ul> <p>Gründe dürfen sich nur auf die Prüfung beziehen und bezwecken einen Antrag auf Änderung des Prüfungsergebnisses</p> <p><u>Keine Einsprachegründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezug zu Lerninhalt/-material zur Prüfungsvorbereitung</li> <li>• Persönliche Gründe</li> <li>• Gründe rund um das Prüfungsverfahren*<br/><small>*Fehler bei Prüfungsverfahren siehe Beschwerde</small></li> <li>• Bezug auf Leistung im täglichen Geschäft</li> <li>• Bezug zu Gesetzen oder Verordnungen</li> <li>• Generelle Kritik am Zertifizierungssystem</li> </ul> <p>Zur Kenntnis: Lernmaterialien / Kurse zur Vorbereitung sind nicht Teil der Zertifizierung und werden vom Prüfungsanbieter unabhängig und auf deren Verantwortung angeboten. Diese müssen direkt beim Anbieter bemängelt werden.</p> |

### 3.4 Rückmeldung Einsprache

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung  |
|---|--|
| <p>Spätestens 45 Tage nach Eingang der Einsprache erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme der Prüfungskommission. Die Stellungnahme geht auf die in der Einsprache erwähnten Gründe (gemäss Kapitel 3.3) ein.</p> | <p>Spätestens 45 Tage nach Eingang der Einsprache erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid der Prüfungskommission mit der Stellungnahme der Experten. Die Stellungnahme geht auf die in der Einsprache erwähnten Gründe (gemäss Kapitel 3.3) ein.</p> |

### 3.5 Kosten Einsprache

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung  |
|---|--|
| Die Einsprache kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung der Einsprache zurückerstattet. | Die Einsprache ist bereits in der Gebühr von CHF 400.- für die Einsichtnahme enthalten. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seiner Einsprache zurückerstattet. |

### 3.6 Antragsformular

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung   |
|---|---|
| Das Formular für die Einsprache befindet sich auf unserer Webseite:<br><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/pruefung/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/pruefung/</a><br>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden. | Das Formular für die Einsprache befindet sich auf unserer Webseite:<br><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/</a><br>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden. |

## 4 Rekurs (zweite Instanz)

### 4.1 Grundsatz

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| Wenn der Kandidat mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, Rekurs an die 2. und letzte Instanz einzureichen. Dieser Rekurs ist schriftlich und innert 30 Tagen nach Erhalt des Entscheides der Einsprache einzureichen. Das Rekursverfahren bezweckt die Überprüfung des Entscheides der Einsprache. Während dem Rekursprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. | Wenn der Kandidat mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, Rekurs an die 2. und letzte Instanz einzureichen. Dieser Rekurs ist schriftlich und innert 30 Tagen nach Erhalt des Entscheides der Einsprache einzureichen. Das Rekursverfahren bezweckt die Überprüfung des Entscheides der Einsprache. Während dem Rekursprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. |

### 4.2 Ablauf und Zuständigkeiten

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung  |
|---|--|
| Nach Erhalt des schriftlichen Rekurses, erhält der Kandidat von SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Rekurskosten. Der Rekurs wird anschliessend an den SAQ Programmausschuss zur Neubeurteilung weitergeleitet. Der SAQ Programmausschuss nimmt zum Rekurs Stellung und fällt den definitiven Entscheid. Gegebenenfalls konsultiert der SAQ Programmausschuss einen unabhängigen Fachexperten für eine Neubeurteilung des Einspracheentscheides. | Nach Erhalt des schriftlichen Rekurses, erhält der Kandidat von SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Rekurskosten. Der Rekurs wird anschliessend an zwei unabhängige Experten zur Neubeurteilung weitergeleitet. Die Stellungnahme der unabhängigen Experten, sowie das Rekurschreiben wird danach an den SAQ Programmausschuss zur Neubeurteilung übergeben. Der SAQ Programmausschuss fällt den definitiven Entscheid. |

### 4.3 Rekursgründe

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| <p><u>Rekursgründe:</u></p> <p>Ein Rekurs bestreitet den Entscheid der Einsprache. Somit kann der Kandidat nur mit denselben Gründen wie in der Einsprache gegen den Entscheid der Einsprache vorgehen.</p> <p><u>Keine Rekursgründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andere als in der Einsprache erwähnt</li> </ul> | <p><u>Rekursgründe:</u></p> <p>Ein Rekurs bestreitet den Entscheid der Einsprache. Somit kann der Kandidat nur mit denselben Gründen wie in der Einsprache gegen den Entscheid der Einsprache vorgehen.</p> <p><u>Keine Rekursgründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andere als in der Einsprache erwähnt</li> </ul> |

### 4.4 Rückmeldung Rekurs

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| <p>Ca. 45 Tagen nach Eingang des Rekurses erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme des SAQ Programmausschusses. Die Stellungnahme geht auf die im Rekurs erwähnten Gründe (gemäss 4.3) ein. Das Rekursverfahren ist die zweite und letzte Instanz zur Neubeurteilung einer Prüfung. Der Kandidat kann nicht weiter gegen das Prüfungsergebnis vorgehen.</p> | <p>Ca. 45 Tagen nach Eingang des Rekurses erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid vom SAQ Programmausschuss mit der Stellungnahme der unabhängigen Experten. Die Stellungnahme geht auf die im Rekurs erwähnten Gründe (gemäss 4.3) ein. Das Rekursverfahren ist die zweite und letzte Instanz zur Neubeurteilung einer Prüfung. Der Kandidat kann nicht weiter gegen das Prüfungsergebnis vorgehen.</p> |

### 4.5 Kosten Rekurs

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| <p>Der Rekurs kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Im Falle einer Gutheissung des Rekurses wird dem Kandidaten die Gebühr der Einsprache, sowie des Rekurses zurückerstattet (CHF 800.--).</p> | <p>Der Rekurs kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Im Falle einer Gutheissung des Rekurses wird dem Kandidaten die Gebühr der Einsprache, sowie des Rekurses zurückerstattet (CHF 800.--).</p> |



## 4.6 Antragsformular

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung  |
|--|--|
| <p>Das Formular für den Rekurs befindet sich auf unserer Webseite:</p> <p><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/pruefung/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/pruefung/</a></p> <p>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden.</p> | <p>Das Formular für den Rekurs befindet sich auf unserer Webseite:</p> <p><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/</a></p> <p>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden.</p> |

## 5 Beschwerde

### 5.1 Grundsatz

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung |
|---|-------------------|
| <p>Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter Prüfung, bei der Zertifizierungsstelle schriftlich eine Beschwerde über den Ablauf und die Organisation der Prüfung einzureichen. Die Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach dem schriftlichen Entscheid zum Prüfungsergebnis eingereicht werden. Während dem Beschwerdeprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich.</p> <p>Gegen einen negativen Re-Zertifizierungsentscheid kann ebenfalls eine schriftliche Beschwerde eingereicht werden.</p> |                   |

### 5.2 Ablauf und Zuständigkeiten

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung |
|--|-------------------|
| <p>Nach Erhalt der schriftlichen Beschwerde, erhält der Kandidat von der SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Beschwerdekosten. Die Beschwerde wird anschliessend an den SAQ Programmausschuss zur Beurteilung weitergeleitet. Der SAQ Programmausschuss nimmt Stellung und entscheidet über die Beschwerde.</p> |                   |

### 5.3 Beschwerdegründe

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung |
|--|-------------------|
| <p><u>Beschwerdegründe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation der Prüfung</li> <li>• Prüfungsablauf</li> <li>• Prüfungsinfrastruktur</li> <li>• Störungen während Prüfung</li> <li>• Keine Umsetzung gemäss Prüfungsrichtlinien</li> </ul> |                   |



## Swiss Association for Quality

### Keine Beschwerdegründe:

- Persönliche Gründe
- Bezug zu Kursen / Lernmaterial zur Prüfungsvorbereitung
- Bezug zu Gesetzen oder Verordnungen
- Generelle Kritik am Zertifizierungssystem

## 5.4 Rückmeldung Beschwerde

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung |
|---|-------------------|
| Ca. 45 Tagen nach Eingang der Beschwerde erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme des SAQ Programmausschusses. Die Stellungnahme geht auf die in der Beschwerde erwähnten Gründe (gemäss 5.3) ein. |                   |

## 5.5 Kosten Beschwerde

| Schriftliche Prüfung  | Mündliche Prüfung |
|---|-------------------|
| Die Beschwerde kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung der Beschwerde zurückerstattet. |                   |

## 5.6 Antragsformular

| Schriftliche Prüfung   | Mündliche Prüfung |
|--|-------------------|
| Das Formular für eine Beschwerde befindet sich auf unserer Webseite:<br><a href="https://www.saq.ch/bankzertifikate/">https://www.saq.ch/bankzertifikate/</a><br>Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an <a href="mailto:banking@saq.ch">banking@saq.ch</a> eingereicht werden. |                   |