



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality

Personnel Certification

Technical Board Corporate

Akkreditiert basierend auf SN/EN ISO IEC 17024:2012

Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS (SCESe 0016)

Zertifizierung Kundenberater Bank

Zertifizierungsprogramm

KMU Kundenberater

Allgemeine Publikation

Version 1.8.4, 26.10.2021

Ersetzt Version 1.8.3 vom 16.12.2020

Stufe: öffentlich

Status: Genehmigt durch Normenkomitee

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

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Zulassung zum Qualifikationsverfahren.....	3
3. Lernthemenkatalog	3
3.1. Wissenskomponente	3
3.2. Anwendungskomponente.....	5
4. Schriftliche Prüfung	6
5. Mündliche Prüfung	6
6. Re-Zertifizierung.....	7
6.1. Voraussetzungen	7
6.2. Anerkannte Re-Zertifizierungsmassnahmen.....	7
7. Passerelle zu Zertifizierungsprogramm Corporate Banker CCoB	9
8. Zertifikat und Titel.....	9
Anhänge (nicht öffentlich verfügbar).....	10



Swiss Association for Quality

1. Anwendungsbereich

Die Zertifizierung erfolgt aufgrund der Vorgaben der Normativen Grundlage. Das Zertifizierungsprogramm beschreibt die erforderlichen Lerninhalte, definiert die Anforderungen an die schriftliche und mündliche Prüfung sowie die zugelassenen Re-Zertifizierungsmassnahmen.

2. Zulassung zum Qualifikationsverfahren

Damit ein Kandidat zum Qualifikationsverfahren zugelassen wird, muss er zum Zeitpunkt

- 1) der schriftlichen Prüfung bei einem Finanzinstitut beschäftigt sein. Als Finanzinstitut gelten:
 - a. durch die FINMA lizenzierte Bankinstitute
- 2) der mündlichen Prüfung zusätzlich:
 - a. alle erforderlichen schriftlichen Prüfungen bestanden haben
 - b. über ein Kundenbuch verfügen oder daran beteiligt sein bzw. als Spezialist eigenständig für Kunden arbeiten und mit ihnen im direkten Kontakt stehen. Dies bedeutet eigenständig oder im Team die Verantwortung für die Beratung von Kunden zu tragen und mit ihnen im direkten Kontakt zu stehen.
 - c. über eine vom Normenkomitee oder der Zertifizierungsstelle zugelassene und vom Arbeitgeber bestätigte Rolle für das Zertifizierungsprogramm KMU Kundenberater verfügen.

3. Lernthemenkatalog

Die Lernthemen sind in Lernzielen abzubilden. Es ist zulässig mehrere Lernthemen in ein Lernziel zusammenzufassen oder ein Lernthema in mehrere Lernziele aufzuteilen.

Die Lernthemen sind im Body of Knowledge weiter ausgeführt (nicht öffentlich verfügbar). Der Body of Knowledge ist integraler Bestandteil des Zertifizierungsprogramms und bildet die Grundlage für die schriftlichen und mündlichen Prüfungen.

3.1. Wissenskomponente

Thema	Unterthema
01. Grundlagen Finanzwissen	01.1 Makroökonomie 01.2 Die offene Volkswirtschaft 01.3 Wirtschaftspolitik 01.4 Schweizer Unternehmensmarkt 01.5 Lebenszyklus eines Unternehmens 01.6 Schweizer Bankenmarkt 01.7 Finanzmarktregulierung und –aufsicht 01.8 Finanzanalyse 01.9 Unternehmensbewertung



02. Recht	02.1 Grundlagen des Vertragsrechts 02.2 Relevante Vertragstypen 02.3 Rechtsformen des Schweizer Handelsrechts 02.4 Ehegüter- und Erbrecht 02.5 Schuldbetreibungs- und Konkursverfahren
03. Steuern	03.1 Grundzüge des Schweizer Steuersystems 03.2 Einkommens- und Vermögensbesteuerung von Privatpersonen 03.3 Einkommens- und Vermögensbesteuerung von Selbständigerwerbenden 03.4 Vorsorge und Steuern 03.5 Einkommens- und Vermögensbesteuerung von juristischen Personen 03.6 Grundsätze Besteuerung Unternehmer und Unternehmen 03.7 Weitere Steuern
04. Beratung von KMU Kunden	04.1 Kommunikation (Grundlagen) 04.2 Kommunikationstechnik 04.3 Verkaufstechnik 04.4 Eindrucksbildung 04.5 Kundengewinnung 04.6 Beratungsprozess
05. Finanzierungsgeschäfte	05.1 Grundlagen des Kreditgeschäfts 05.2 Produktwissen Kreditprodukte 05.3 Kreditpricing 05.4 Kundenbedürfnisse 05.5 Kreditprüfung bei kommerziellen Finanzierungen 05.6 Immobilienfinanzierung 05.7 Kreditverträge, Finanzierungsschreiben und Kreditsicherheiten 05.8 Unternehmenskrise und Restrukturierung 05.9 Nachhaltigkeit
06. Zahlungsverkehr/Transaktionsgeschäfte	06.1 Grundlagen Zahlungsverkehr/Transaktionsgeschäfte 06.2 Kundenbedürfnisse Zahlungsverkehr/Transaktionsgeschäfte 06.3 Fremdwährungsgeschäft 06.4 Grundlagen Trade and Export Finance (TEF) 06.5 Geldmarktprodukte
07. Anlagegeschäft	07.1 Grundlagen Finanzmärkte 07.2 Anlageprodukte 07.3 Anlagefonds 07.4 Der klassische Anlagesatz 07.5 Wertschriftendepot 07.6 Kundenberatung



Swiss Association for Quality

08. Risk, Legal & Compliance	08.1 Risk Awareness / Risk Management 08.2 Geldwäscherei/KYC 08.3 Suitability 08.4 Information and Cyber Security 08.5 Bestechung und Korruption, Interessenkonflikte 08.6 Betrug 08.7 Sanctions
------------------------------	--

3.2. Anwendungskomponente

Thema	Unterthema
09. Beratung und Verkauf	09.1 Value Proposition 09.2 Kundengespräch 09.3 Ganzheitliche Beratung



Swiss Association for Quality

4. Schriftliche Prüfung

- Prüfungsstoff für die schriftliche Prüfung sind die Lernthemen aus dem Lernthemenkatalog gemäss Punkt 3.1 Wissenskomponente und dem daraus abgeleiteten Body of Knowledge.
- Die Gesamtdauer der schriftlichen Prüfung (beinhaltet alle Teilprüfungen) ist 300 Minuten.
- Der Prüfungsstoff kann in Teilprüfungen geprüft werden.
- Die Prüfung/Teilprüfungen setzen sich aus den vorgegebenen Lernthemen zusammen.
- Die Prüfung kann Berechnungsfragen enthalten.
- Die Prüfung/Teilprüfung gilt als bestanden, wenn mindestens ein Wert von 70% der möglichen Punkte erzielt wird. Jede Teilprüfung ist zu bestehen.
- Die Teilprüfungen können max. zwei Mal wiederholt werden.
- Ein Taschenrechner darf verwendet werden. Nicht erlaubt sind Rechner mit Datenbank Funktionen. Der Prüfungsanbieter kann eigene Taschenrechner zur Verfügung stellen. In diesem Fall müssen die Kandidaten diesen verwenden.
- Die Prüfung erfolgt closed book, eine Formelsammlung kann durch die Prüfungsorganisation abgegeben werden.
- Weitere Ausführungsbestimmungen sind im Anhang B Schriftliche Prüfungen festgehalten (nicht öffentlich verfügbar).

5. Mündliche Prüfung

- Prüfungsstoff für die mündliche Prüfung sind die Themen gemäss dem Body of Knowledge. Die Verhaltenskompetenz wird basierend auf 3.2 Anwendungskomponente überprüft, die fachlichen Fragen beziehen sich dabei auf die Kompetenzen der schriftlichen Prüfung gemäss 3.1 Wissenskomponente
- Die mündliche Prüfung besteht aus einem Kundengespräch. Aufgrund der Komplexität dauert das Kundengespräch 2 x 30 Minuten und besteht aus einem Analyseteil und einem Anwendungsteil.
- Die mündliche Prüfung wird von zwei Prüfungsexperten durchgeführt. Die Rolle des Kunden kann von einer Drittperson gespielt werden.
- Zur Vorbereitung erhalten die Kandidaten den Prüfungsfall vor der mündlichen Prüfung sowie eine Vorbereitungszeit von mindestens 1 Stunde.
- Nach Abschluss der Prüfung erfolgt kein Feedback durch die Prüfungsexperten.
- Die mündliche Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 70% der möglichen Punkte erzielt wird. Die mündliche Prüfung ist insgesamt zu bestehen.
- Die mündliche Prüfung kann max. zwei Mal wiederholt werden.
- Weitere Ausführungsbestimmungen sind im Anhang C Mündliche Prüfungen festgehalten (nicht öffentlich verfügbar).



6. Re-Zertifizierung

Für die Re-Zertifizierung ist spätestens zum Zeitpunkt des Ablaufs des Zertifikats ein Nachweis zu erbringen.

Der Nachweis bezieht sich auf die Komponenten „Fachwissen“ und „Verhalten“. Die Zertifikatsinhaber weisen gegenüber der Zertifizierungsstelle nach, dass sie in der bisherigen Zertifikatslaufzeit ihr Fachwissen und ihre Praxiskompetenz auf dem Gebiet der Kundenberatung Bank aktuell gehalten haben.

6.1. Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sind zum Zeitpunkt der Re-Zertifizierung bei einem Finanzinstitut beschäftigt;
- Sie verfügen über ein Kundenbuch oder sind daran beteiligt bzw. arbeiten als Spezialist eigenständig für Kunden und stehen mit diesen im direkten Kontakt.
- Sie verfügen über eine vom Normenkomitee oder der Zertifizierungsstelle zugelassene und vom Arbeitgeber bestätigte Rolle.
- Teilnahme an ausgewiesenen Re-Zertifizierungsmassnahmen.

6.2. Anerkannte Re-Zertifizierungsmassnahmen

- Re-Zertifizierungsmassnahmen beziehen sich auf den Inhalt des Body of Knowledge und weisen nach, dass Neuerungen und/oder Erweiterungen in den Themenfeldern „Fachwissen“ und „Verhaltensregeln“ behandelt wurden.
- Die Re-Zertifizierungsmassnahmen sind von SAQ anerkannt.
- Die Ausführungsbestimmungen sind in den entsprechenden technischen Dokumentationen der Prüfungsorganisation oder im ergänzenden Dokument zur Re-Zertifizierung geregelt.

Prüfungsorganisation (offizielle Unterauftragsnehmer SAQ) und Vertragsbanken	
Option	Bedingungen
Option 2A Schriftliche Re-Zertifizierungsprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • Beaufsichtigte Re-Zertifizierungsprüfung <ul style="list-style-type: none"> ○ Inhalt der Wissenskomponente des Body of Knowledge und Aktualitäten sind berücksichtigt ○ 80 Single/Multiple Choice Fragen ○ Zeitdauer 200 min ○ Die Prüfung gilt als bestanden, wenn 70% der Punkte erreicht werden
Option 3A Re-Zertifizierungsprogramme	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzs Schulungen und/oder digitalen Selbststudium-Lernmethoden/Modulen (oder Kombinationen) mit Ausrichtung auf Produktkenntnisse, Fähigkeiten/Kompetenzen oder Kombinationen, im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung • Systematische Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt • Kombinierbar mit anderen Optionen
Option 4A Expertentätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfungsabnahme und Beurteilung von 3 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 8 Lernstunden angerechnet. • Prüfungsabnahme und Beurteilung von 6 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 16 Lernstunden angerechnet. • Prüfungsabnahme und Beurteilung von 9 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 24 Lernstunden angerechnet. • Es können nur die oben aufgelisteten Einheiten eingereicht werden. Bruchteile davon werden nicht angerechnet. • Die Experteneinsätze müssen im Segment Corporate geleistet werden. • Kombinierbar mit anderen Re-Zertifizierungsoptionen
Option 5A Trainereinsätze	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz als Trainer an mind. 3 ganztägigen oder 6 halbtägigen, akkreditierten Re-Zertifizierungstrainings für das Segment Corporate (gem. Option 1A, 3A, 6A, 7A, 8B). • Kombinierbar mit anderen Optionen
Option 6A Joint programs	<ul style="list-style-type: none"> • Formelles hybrides Angebot bestehend aus bankinternen Elementen und externen Anbietern (z.B. Hochschulen). • Im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung oder erfolgreich bestandener schriftlicher Prüfung • Anrechenbarkeit beschränkt auf einen Re-Zertifizierungszyklus
Option 7A Training on the Job	<ul style="list-style-type: none"> • Messbare/verifizierbare Coaching/Training on the Job mit Ausrichtung auf relevante Beratungs- und Verhaltenskompetenzen und/oder Fachkompetenzen. Vorlage von Konzept und Beschrieb der Methode. • Umfang von 24 Lernstunden oder Teile davon, kombiniert mit anderen Optionen • Systematische Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt.

Anbieter von Re-Zertifizierungsmassnahmen	
Option	Bedingungen
Option 8B Externe Trainings	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzs Schulungen und/oder digitalen Selbststudiums-Lernmethoden/Modulen (oder Kombinationen) mit Ausrichtung auf relevante Fach- und/oder Verhaltenskompetenzen im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung • Systematische, messbare Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt • Kombinierbar mit anderen Optionen



7. Passerelle zu Zertifizierungsprogramm Corporate Banker CCoB

Als Inhaber des Zertifikates Zertifizierter KMU Kundenberater ist ein Wechsel zum Zertifikat Certified Corporate Banker CCoB möglich. Der Wechsel kann frühestens bei Eintritt in die neue Rolle jedoch spätestens per Re-Zertifizierungsdatum des ursprünglichen Zertifikats gegen Vorlage der geforderten Nachweise vollzogen werden. Der Wechsel entspricht einer Erstzertifizierung unter dem angestrebten Zertifizierungsprogramm. Geleistete Re-Zertifizierungsmassnahmen des ursprünglichen Zertifikats verfallen. Für den Wechsel müssen folgende Prüfungen als Nachweis bestanden werden:

Schriftliche Prüfung

- Inhalt fehlende Lernthemen zwischen den beiden Programmen

Mündliche Prüfung

- Zertifizierungsprüfung Corporate Banker CCoB mündlich

8. Zertifikat und Titel

- Das Zertifikat ist nach erfolgter Erstzertifizierung drei Jahre gültig.
- Das Zertifikat ist Eigentum der SAQ.
- 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.
- Der Zertifikatsinhaber darf während der Gültigkeitsdauer folgenden Titel und Abkürzung führen:

Zertifizierter KMU Kundenberater

Conseiller clientèle PME certifié

Consulente alla clientela PMI certificato

Certified Advisor SME Clients



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

Anhänge (nicht öffentlich verfügbar)

Folgende Anhänge sind Bestandteil des Zertifizierungsprogrammes. Sie führen dessen Inhalte im Detail weiter aus.

Anhang A – Body of Knowledge KMU Kundenberater

Anhang B –Schriftliche Prüfung

Anhang C –Mündliche Prüfung