



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Technical Board Wealth Management

Accréditation basée sur SN/EN ISO CEI 17024: 2012
Service d'accréditation suisse SAS (SCESe 0016)

Certification Conseiller clientèle Banque

Programme de certification Conseiller clientèle affluent

Version publique

Version 1.8.4, 26.10.2021
Remplace la version 1.8.3 du 16.12.2020
Niveau: Public
Statut: Approuvé par le Comité des normes

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





Table des matières

1.	Champ d'application	3
2.	Admission à la procédure de qualification	3
3.	Catalogue des thèmes d'apprentissage	3
3.1	Inventaire des connaissances.....	3
3.2	Inventaire des éléments d'application	5
4.	Examen écrit.....	5
5.	Examen oral	6
6.	Re-certification.....	6
6.1.	Conditions préalables :	6
6.2.	Mesures de re-certification reconnues	6
7.	Passerelle.....	8
8.	Certificat et titre	8
	Annexes (Non disponible au public)	10

Swiss Association for Quality
1. Champ d'application

La certification se base sur les exigences de la base normative. Le programme de certification décrit les contenus d'apprentissage requis, définit les exigences prévues pour l'examen écrit et oral ainsi que les mesures de re-certification autorisées.

2. Admission à la procédure de qualification

Conditions à remplir:

- 1) Examen écrit: être employé au sein d'un établissement financier. Les établissements financiers sont:
 - a. Des établissements bancaires agréés par la FINMA
- 2) Examen oral (en plus):
 - a. Avoir réussi toutes les épreuves écrites obligatoires
 - b. Disposer d'un portefeuille de clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs. Cela signifie, indépendamment ou en équipe, d'assumer la responsabilité du conseil aux clients et d'être en contact directement avec eux
 - c. Disposer d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur pour le programme Conseiller clientèle affluent.

3. Catalogue des thèmes d'apprentissage

Les thèmes d'apprentissage sont repris dans les objectifs d'apprentissage. Il est permis soit de fusionner plusieurs thèmes d'apprentissage en un seul objectif, soit de diviser un thème d'apprentissage en plusieurs objectifs.

Les thèmes d'apprentissage sont précisés dans le Body of Knowledge CWMA (Non disponible au public). Le Body of Knowledge fait partie intégrante du programme de certification et constitue la base des examens écrits et oraux.

3.1 Inventaire des connaissances

Thème	Sous-thème
01. Classes d'actifs	01.1 Connaissances générales 01.2 Titres de créances 01.3 Actions 01.4 Classes d'actifs non traditionnels
02. Marchés financiers, économie et opérations de change	02.1 Marchés financiers 02.2 Économie 02.3 Opérations de change
0.3. Gestion de portefeuille	03.1 Efficience du marché et processus d'investissement 03.2 Risque et rendement 03.3 Construction et suivi de portefeuille
04. Fonds d'investissement	04.1 Connaissances générales



Thème	Sous-thème
	04.2 Loi sur les fonds de placement 04.3 Offre et gamme des produits des fonds d'investissement 04.4 Conseil à la clientèle
05. Solutions d'investissements	05.1 Connaissances générales 05.2 Mandats discrétionnaires 05.3 Mandats de conseil 05.4 Investissements alternatifs 05.5 Solutions de liquidités
06. Planification patrimoniale Suisse	06.1 Planification de la succession 06.2 Prévoyance 06.3 Planification patrimoniale nationale CH: fiscalité
07. Produits dérivés	07.1 Caractéristiques des produits dérivés 07.2 Cours des options 07.3 Stratégies d'investissement avec les options vanilla 07.4 Options exotiques
08. Produits structurés	08.1 Connaissances générales 08.2 Offre et gamme des produits structurés 08.3 Conseil à la clientèle
09. Solutions de crédits	09.1 Connaissances générales 09.2 Crédit lombard 09.3 Conseil à la clientèle
10. Hypothèques	10.1 Connaissances générales 10.2 Offre et gamme des produits 10.3 Conseil à la clientèle
11. Produits de base	11.1 Connaissances générales 11.2 Offre et gamme des produits
12. Risque, aspects juridiques et compliance	12.1 Risk Awareness / Risk Management 12.2 Lutte contre le blanchiment d'argent/KYC 12.3 Sanctions 12.4 Lutte contre la corruption et la subornation 12.5 Sensibilisation à la fraude 12.6 Comportement du marché 12.7 Sécurité de l'information 12.8 Activités transfrontalières 12.9 Ressortissants américains et FATCA 12.10 Suitability
13. Le conseiller clientèle Affluent (industrie et rôle)	13.1 Connaissances générales 13.2 Conseil et solutions d'investissement 13.3 Conseil en placement et solutions : besoins spécifiques

3.2 Inventaire des éléments d'application

Thème	Sous-thème
14. Conseil et vente	14.1 Prospection et acquisition de nouveaux clients 14.2 Entretien avec le client 14.3 Conseil global

4. Examen écrit

- Les matières d'examen pour l'épreuve écrite sont les thèmes d'apprentissage figurant dans le catalogue conformément au point 3.1 Inventaire des connaissances et au Body of Knowledge qui en découle.
- La durée totale de l'épreuve écrite (y compris tous les examens partiels) est de 240 minutes.
- La matière des examens peut être testée dans le cadre d'examens partiels.
- L'examen/les examens partiels se composent de thèmes d'apprentissage prédéfinis.
- L'examen peut contenir des questions de calcul.
- L'examen/l'examen partiel est considéré comme réussi si un pourcentage d'au moins 70% des points possibles est obtenu. Chaque examen partiel doit être passé avec succès.
- Les examens (partiels) peuvent être repassés deux fois au maximum.
- L'utilisation d'une calculatrice est autorisée. Il est interdit de se servir de calculatrices pourvues d'une base de données. Le prestataire d'examen peut fournir ses propres calculatrices. Dans ce cas, les candidats doivent utiliser les outils d'aide mis à leur disposition.
- L'examen se déroule sous forme «closed book». Une liste de formules peut être mise à disposition par le prestataire d'examens.
- D'autres dispositions d'exécution sont précisées dans l'annexe B Examens écrits (Non disponible au public).



5. Examen oral

- La matière de l'examen oral est constituée par les thèmes figurant dans le Body of Knowledge. La compétence comportementale est examinée sur la base de l'inventaire des éléments d'application du chapitre 3.2, sachant que les questions techniques portent sur les compétences de l'épreuve écrite selon le chapitre 3.1 Inventaire des connaissances.
- L'examen oral consiste en un entretien avec un client. Celui-ci dure 60 minutes.
- L'examen oral s'effectue en présence de deux examinateurs. Le rôle du client peut être joué par une tierce personne.
- Afin de pouvoir se préparer, les candidats reçoivent le cas d'examen au minimum 7 jours avant l'examen oral.
- À la fin de l'examen, aucun feed-back n'est donné par les examinateurs.
- L'examen oral doit être réussi dans son ensemble.
- L'examen oral est considéré comme réussi si au moins 70% des points possibles sont obtenus.
- L'examen oral peut être repassée deux fois au maximum.
- D'autres dispositions d'application sont précisées dans l'annexe C Examen oral (Non disponible au public).

6. Re-certification

Pour obtenir une re-certification, il faut impérativement produire un justificatif au plus tard le jour de l'expiration du certificat.

Le justificatif doit couvrir les "connaissances techniques" et "comportementales". Les titulaires du certificat doivent démontrer auprès de l'organisme de certification qu'ils ont tenu à jour, durant la période passée du certificat, leurs connaissances et leurs compétences pratiques dans le domaine du conseil à la clientèle dans une banque.

6.1. Conditions préalables :

- Au moment de la re-certification, les participants sont employés auprès d'un établissement financier.
- Ils gèrent un portefeuille clients ou y participent, respectivement ils interviennent de façon autonome auprès des clients en tant que spécialiste et sont en contact direct avec eux.
- Ils disposent d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur.
- Participation à des mesures de re-certification reconnues.

6.2. Mesures de re-certification reconnues

Les principes suivants sont applicables à toutes les mesures de re-certification

- Les mesures de re-certification se réfèrent au contenu du Body of Knowledge et doivent démontrer que des nouveautés et/ou des progressions ont été apportées dans les domaines «Connaissances techniques» et «Règles de conduite».
- Les mesures de re-certification sont reconnues par SAQ.

Swiss Association for Quality

- Les dispositions d'exécution sont réglées dans la documentation technique correspondante de l'organisme d'examen ou dans des documents complémentaires concernant la re-certification.

Organisme d'examen (A)	
Option	Conditions
Option 2A Examen écrit de re-certification	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de re-certification surveillé • Il est tenu compte des éléments de connaissances du Body of Knowledge et de l'actualité • 80 questions à choix unique/multiple • Durée 160 min • L'examen est considéré comme réussi si 70 des points sont obtenus
Option 3A Programmes de re-certification	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à des formations in situ et/ou des modules/méthodes d'apprentissage en autonomie numériques mesurables/vérifiables (ou combinaisons), dont le contenu porte sur les connaissances pertinentes sur les produits, les aptitudes, les compétences ou une combinaison de ces éléments, à hauteur de 24 heures d'apprentissage ou équivalent. • La préparation et le suivi systématiques sont pris en considération. • Peuvent être combinés avec d'autres options
Option 4A Activité d'expert	<ul style="list-style-type: none"> • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 3 candidats à l'examen oral seront crédités de 8 heures d'étude. • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 6 candidats à l'examen oral seront crédités de 16 heures d'étude. • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 9 candidats à l'examen oral seront crédités de 24 heures d'étude. • Seules les unités énumérées ci-dessus peuvent être remises comme heures d'études. Un fractionnement ne sera pas accepté. • Les missions d'experts doivent être effectuées dans le segment Wealth Management. • Peuvent être combinés avec d'autres options.
Option 5A Activité de formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Mission en tant que formateur pour au moins 3 formations de renouvellement d'accréditation agréées d'une journée ou de 6 demi-journées pour le segment Wealth Management (selon les options 1A, 3A, 6A, 7A, 8B). • Peuvent être combinés avec d'autres options.
Option 6A Programmes conjoints	<ul style="list-style-type: none"> • Offre hybride formelle composée d'éléments internes de la banque et de fournisseurs externes (par ex. les universités). • Représentant 24 heures de formation ou un ordre de grandeur équivalent ou épreuve écrite passée avec succès • Validation limitée à un cycle de re-certification
Option 7A Formation en cours d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching/formation en cours d'emploi mesurable/vérifiable, dont le contenu porte sur des compétences de conseil et de comportement pertinentes. Présentation du concept et description de la méthode. • Durée de 24 heures d'apprentissage ou durée partielle en combinaison avec d'autres options

Prestataire de mesures de re-certification	
Option	Conditions
Option 8B Formations externes	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à des formations in situ et/ou des modules/méthodes d'apprentissage en autonomie numériques mesurables/vérifiables (ou combinaisons), dont le contenu porte sur des compétences spécifiques et/ou de comportement pertinentes, à hauteur de 24 heures d'apprentissage ou équivalent. • La préparation et le suivi systématiques et mesurables sont pris en considération. • Peuvent être combinés avec d'autres options

7. Passerelle

En tant que titulaire du Conseiller clientèle Affluent certifié, un changement pour le certificat Certified Wealth Management Advisor, Conseiller clientèle individuelle ou Conseiller clientèle privée est possible. Le changement peut être effectué au plus tôt lors de l'entrée dans la nouvelle fonction mais au plus tard à la date de re-certification du certificat original contre présentation des preuves requises. Le changement correspond à une première certification dans le cadre du programme de certification ciblé.

Pour passer au certificat Certified Wealth Management Advisor CWMA, les tests suivants doivent être effectués et attestés :

Examen écrit

- Contenu manquant des sujets d'apprentissage entre les deux programmes

Examen oral

- Examen de certification Wealth Management Advisor CWMA oral

Pour passer au certificat Conseiller clientèle individuelle ou Conseiller clientèle privée les preuves suivantes doivent être présentées :

- Preuve des mesures de re-certification reconnues selon la vue d'ensemble du chapitre 6.2 pour le programme Conseiller clientèle Affluent ou pour les programmes cibles.

8. Certificat et titre

- Le certificat est valable trois ans après la première certification réalisée.
- Le certificat est la propriété de SAQ.
- Si le titulaire du certificat ne remplit plus les conditions d'obtention d'un certificat pendant la période de validité de celui-ci, il doit en informer l'organisme de certification par écrit et lui renvoyer le certificat.



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

- Le titulaire du certificat peut porter le titre et l'abréviation suivants pendant la période de validité (pour les langues latines):

Zertifizierter Affluent Kundenberater

Certified Advisor Affluent Clients

Conseiller clientèle Affluent certifié

Consulente alle clientela Affluent certificato



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

Annexes (Non disponible au public)

Les annexes suivantes font parties intégrantes du programme de certification. Elles en détaillent les contenus.

Annexe A – Body of Knowledge Conseiller clientèle Affluent

Annexe B – Examen écrit

Annexe C – Examen oral