

SAQ-Zertifizierung «Kundenberater Bank»

Studie zeigt hohe Zufriedenheit

Die SAQ-Zertifizierung «Kundenberater Bank» hat sich seit ihrer Einführung 2012 zu einem unverzichtbaren Qualitätsstandard im Schweizer Bankensektor entwickelt. Das Zertifikat ist heute mit über 17 000 zertifizierten Beratern/-innen weit verbreitet, und jedes Jahr kommen 1500 bis 2000 neue Erstzertifizierungen hinzu. Die hohe Rezertifizierungsrate von 87 % unterstreicht den Stellenwert dieser Zertifizierung für die kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung.

Thomas Berner

Im vierten Quartal 2023 wurde eine umfassende Umfrage unter Schweizer Banken durchgeführt, um die Zufriedenheit mit der SAQ-Zertifizierung «Kundenberater Bank» zu evaluieren und Verbesserungsvorschläge zu sammeln. Daniel Meyer, Leiter Zertifizierung und Mitglied der SAQ-Geschäftsleitung, erläutert im folgenden Interview die Umfrageergebnisse und zeigt, warum Banken auch in Zukunft auf die SAQ-Zertifizierung setzen können.



Daniel Meyer ist Leiter Zertifizierung und Mitglied der SAQ-Geschäftsleitung.

Swiss Association for Quality SAQ

Die 1965 gegründete Swiss Association for Quality SAQ bietet vom Schweizerischen Akkreditierungsdienst SAS akkreditierte Zertifizierungen nach SN EN 17024 für die berufliche Qualifikation von Personen an. Ihren Mitgliedern steht eine offene Plattform für den Wissenstransfer in den Bereichen Qualität, Business Excellence, Organisationsentwicklung, operative Exzellenz und Kreislaufwirtschaft zur Verfügung.

> www.saq.ch

Herr Meyer, die jüngste Umfrage unter Schweizer Banken zum SAQ-Zertifizierungssystem «Kundenberater Bank» hat überwiegend positive Ergebnisse gezeigt. Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Erkenntnisse?

DANIEL MEYER: Die Ergebnisse der Umfrage sind für uns äusserst positiv und bestärken uns in unserer Arbeit. Besonders hervorzuheben ist die hohe Zufriedenheit der Banken mit der Zertifizierung «Kundenberater Bank». Eine deutliche Mehrheit der teilnehmenden Banken bewertet das Zertifikat als wertvoll und leistungssteigernd – sowohl in Bezug auf das Fachwissen als auch auf die Beratungsqualität der Kundenberater/innen. Diese Rückmeldung zeigt uns, dass wir mit unserem Zertifizierungssystem einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung in der Bankenbranche leisten.

Welche spezifischen Aspekte des Zertifizierungssystems wurden von den Banken besonders gelobt?

Die Banken haben insbesondere die Prozesse der SAQ-Zertifizierung und die Zusammenarbeit mit den Prüfungsorganisationen als sehr gut bewertet. Die Durchführung der Prüfungen, die Auswahl an Prüfungsterminen sowie die Informationsqualität rund um die Zertifizierung wurden ebenfalls positiv hervorgehoben. Diese Rückmeldungen zeigen uns, dass wir sowohl in der Vorbereitung als auch in der Durchführung der Zertifizierung einen hohen Standard bieten, der den Bedürfnissen der Banken gerecht wird.

Wo sehen die Befragten noch Verbesserungspotenzial?

Die Zusammenarbeit und der Austausch von Informationen zwischen Kundenberatern/-innen, Banken und Vermögensverwaltern, den Instituten, welche die Prüfungen organisieren und durchführen, und der Zertifizierungsstelle sind

weiterhin aufwendig und zeitintensiv. Der Wunsch nach einem einfacheren Ablauf ist deutlich spürbar. Wir arbeiten daran, die bürokratischen Hürden im Rahmen des ISO-Standards 17024 so niedrig wie möglich zu halten. Gleichzeitig verbessern wir den Prozess stetig. Potenzial liegt auch in der stärkeren öffentlichen Positionierung der Zertifizierung. Während sie bei den Beratenden gut etabliert ist, ist dieser Qualitätsstandard bei Kunden/-innen noch wenig bekannt. Um den Bekanntheitsgrad in diesen Kreisen zu erhöhen, ist die Unterstützung der gesamten Branche erforderlich.

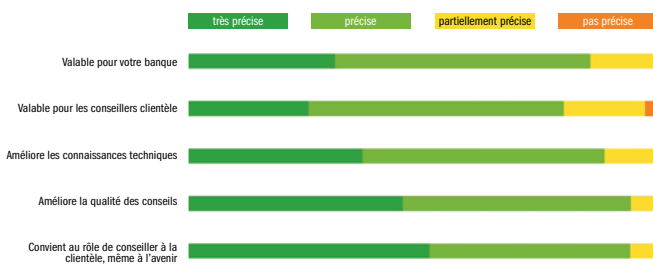
Welche Bedeutung hat das Zertifikat «Kundenberater Bank» für die Banken und deren Mitarbeitende?

Das Zertifikat wird von den Banken als ein wesentlicher Qualitätsnachweis angesehen, der den Kundenberaterinnen und -beratern ihre fundierten Fach-

Résultats de l'étude sur la certification SAQ «Conseiller clientèle banque»



Schlüsselergebnis der Studie: hohe Zufriedenheit. © SAQ



La valeur de la certification SAQ «Conseiller clientèle banque» est jugée élevée. © SAQ

Depuis son introduction en 2012, la certification SAQ «Conseiller clientèle banque» est devenue un standard de qualité incontournable dans le secteur bancaire suisse. Le certificat est aujourd'hui largement répandu, avec plus de 17 000 conseillers/conseillères certifiés, et chaque année, 1500 à 2000 nouvelles premières certifications viennent s'y ajouter. Le taux élevé de recertification (87 %) souligne l'importance de cette certification pour le développement professionnel continu. Au quatrième trimestre 2023, une vaste enquête a été menée auprès des banques suisses afin d'évaluer le degré de sa-

tisfaction concernant la certification SAQ «Conseiller clientèle banque» et de recueillir des propositions d'amélioration. Une nette majorité des banques participantes ont alors estimé que le certificat était précieux et permettait d'améliorer les performances. Le certificat est considéré par les banques comme une preuve de qualité essentielle. Il fait en outre l'objet d'un développement constant. Ainsi, un certificat numérique est disponible depuis février 2024. Il est en outre prévu de simplifier le processus de recertification. L'objectif est de continuer à proposer aux banques un système de certification qui réponde pleinement à leurs attentes.

kenntnisse und die Einhaltung der branchenspezifischen Verhaltensregeln attestiert. Es unterstützt die Banken dabei, das Vertrauen ihrer Kunden/-innen zu stärken und die Beratungsqualität kontinuierlich zu verbessern. Die Umfrage hat zudem gezeigt, dass das Zertifikat auch in Zukunft als wichtiger Bestandteil der Beraterrolle gesehen wird, was die Relevanz und den langfristigen Nutzen des Zertifizierungssystems unterstreicht.

Wie stellt die SAQ sicher, dass die Zertifizierung weiterhin auf einem hohen Niveau bleibt und den Anforderungen der Banken entspricht?

Wir setzen auf eine enge Zusammenarbeit mit der Bankenbranche und passen unser Zertifizierungssystem kontinuierlich an die Bedürfnisse an. Die positive Resonanz aus der Umfrage bestärkt uns in unserem Ansatz, gleichzeitig nutzen wir die Rückmeldungen, um gezielt Op-

timierungen vorzunehmen. Die hohe Zufriedenheit der Banken ist für uns ein Ansporn, unser Angebot weiter zu verfeinern und auszubauen. Das Ziel ist es, den Banken auch in Zukunft ein Zertifizierungssystem anzubieten, das ihre Erwartungen voll und ganz erfüllt.

Gibt es konkrete Pläne für die Weiterentwicklung des Zertifizierungssystems?

Ja, wir arbeiten ständig daran, das Zertifizierungssystem weiterzuentwickeln. Ein Beispiel ist die Einführung eines digitalen Zertifikats, das seit Februar dieses Jahres verfügbar ist. Zudem planen wir, den Rezertifizierungsprozess zu vereinfachen und unsere Informationsplattformen noch benutzerfreundlicher zu gestalten. Wir sind überzeugt, dass diese Massnahmen die Zufriedenheit weiter erhöhen und den Nutzen des Zertifikats für die Banken noch deutlicher machen werden.

Abschliessend, was möchten Sie den Banken, die das SAQ-Zertifizierungssystem nutzen, mit auf den Weg geben?

Ich möchte den Banken für ihr Vertrauen und ihre positiven Rückmeldungen danken. Die Umfrage zeigt, dass wir gemeinsam auf einem sehr guten Weg sind. Die Zertifizierung «Kundenberater Bank» ist ein starkes Instrument, das die Beratungsqualität in der Branche nachhaltig stärkt. Damit wir der zunehmenden Komplexität im Zertifizierungssystem gerecht werden, sind wir dankbar, wenn Fragen und Unsicherheiten direkt mit der SAQ besprochen werden. Wir schätzen den offenen Austausch mit den Banken sehr und können so viele Hindernisse aus dem Weg räumen. Weiterhin werden wir alles daransetzen, den hohen Standard zu halten und die Zertifizierung im Sinne der Banken und Beratenden kontinuierlich weiterzuentwickeln. ■