



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality

Personnel Certification

**Technical Board Retail**

Akkreditiert basierend auf SN/EN ISO IEC 17024:2012

Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS (SCESe 0016)

---

## **Zertifizierung Kundenberater Bank**

**Zertifizierungsprogramm**

**Individualkundenberater**

**Allgemeine Publikation**

---

Version 1.8.2, 30.10.2019

Ersetzt Version 1.8.1 vom 29.08.2018

Stufe: öffentlich

Status: Bewilligt durch Normenkomitee

**Personnel Certification**

SAQ Swiss Association for Quality

Stauffacherstrasse 65/42

CH-3014 Bern

T +41 (0)31 330 99 00

banking@saq.ch

www.bankenzertifikate.ch





## Inhaltsverzeichnis

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



## 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 der in der technischen Dokumentation des Prüfungsanbieters definierten Rollen für das Zertifizierungsprogramm Individualkundenberater verfügen.

### 3. Lernthemenkatalog

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 schriftliche und mündliche Prüfungen.

#### 3.1. Wissenskomponente

Thema	Unterthema
01. Individualkunden	01.1 Strategie Segment Individualkunden 01.2 Beratungsansatz und Lifecycle-Philosophie
02. Anlegen	02.1 Grundlagen Finanzmärkte 02.2 Anlageprodukte 02.3 Anlagefonds 02.4 Fondsbasierte Mandate 02.5 Strukturierte Produkte 02.6 Wertschriftendepot 02.7 Der klassische Anlagesatz 02.8 Kundenberatung

Thema	Unterthema
03. Vorsorgen	03.1 Das Schweizerische Vorsorgesystem 03.2 1. Säule – Staatliche Vorsorge 03.3 2. Säule – Berufliche Vorsorge 03.4 3. Säule – Private Vorsorge 03.5 Die Unfallversicherung 03.6 Ehegüter- und Erbrecht
04. Zahlen und Sparen	04.1 Einführung ins Aktiv- und Passivgeschäft 04.2 Kontosortiment 04.3 Zahlungsverkehr 04.4 Debit- und Kreditkarten 04.5 Produkte und Dienstleistungen 04.6 Grundlagen Verträge Passivgeschäft
05. Finanzieren	05.1 Einführung ins Hypothekargeschäft 05.2 Kundensituation (Hypothekar-Profil) 05.3 Hypothekar-Produkte 05.4 Limiten und Kredite
06. Risk, Legal und Compliance	06.1 Risk Awareness / Risk Management 06.2 Prävention der Geldwäscherei 06.3 Kundengeschichte (KYC/VSB16) 06.4 Crossborder 06.5 Informationen (Datensicherheit u. Datenschutz) 06.6 Bestechung und Korruption, Interessenkonflikte 06.7 Betrug 06.8 Beratungs- und Anlageeignung (Suitability)

### 3.2. Anwendungskomponente

Thema	Unterthema
07. Beratung und Verkauf	07.1 Value Proposition 07.2 Kommunikation 07.3 Kundengespräch 07.4 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 150 Minuten.
- Der Prüfungsstoff kann in Teilprüfungen geprüft werden.
- Die Prüfung/Teilprüfungen setzen sich aus den vorgegebenen Lernthemen zusammen.
- Berechnungsfragen sind angemessen zu berücksichtigen.
- 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 (Ausnahme siehe Prüfungsreglement).
- Ein Taschenrechner darf verwendet werden. Nicht erlaubt sind Rechner mit Datenbank Funktionen. 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. Dieses dauert 60 Minuten. Im Falle einer telefonisch durchgeführten mündlichen Prüfung kann das Kundengespräch aus zwei Teilen bestehen.
- 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. Bei einer telefonischen Prüfung ist zwischen den beiden Teilen eine erneute Vorbereitungszeit erlaubt; die beiden Prüfungsteile finden am gleichen Prüfungstag statt
- Nach Abschluss der Prüfung erfolgt kein Feedback durch die Prüfungsexperten.
- Die mündliche Prüfung ist insgesamt zu bestehen.
- Die mündliche Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 70% der möglichen Punkte erzielt wird.
- Die mündliche Prüfung kann max. zwei Mal wiederholt werden (Ausnahme siehe Prüfungsreglement).
- 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.
- Teilnahme an ausgewiesenen Re-zertifizierungsmassnahmen

### **6.2. Anerkannte Re-Zertifizierungsmassnahmen**

Folgende Grundsätze gelten für alle 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.



<b>Prüfungsorganisation (offizielle Unterauftragsnehmer SAQ) und Vertragsbanken</b>	
<b>Option</b>	<b>Bedingungen</b>
Option 2A <b>Re-Zertifizierungsprüfung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaufsichtigte Re-Zertifizierungsprüfung</li> <li>• Inhalt berücksichtigen BoK Wissenskomponente und Aktualitäten</li> <li>• 50 single/multiple Choice Fragen</li> <li>• Zeitdauer 100 min</li> <li>• Die Prüfung gilt als bestanden, wenn 70% der Punkte erreicht werden</li> </ul>
Option 3A <b>Re-Zertifizierungsprogramme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnahme an messbaren/verifizierbaren Präsenzs Schulungen und/oder digitalen Selbststudium-Lernmethoden/Modulen (oder Kombination) mit Ausrichtung auf relevante Produktkenntnisse, Fähigkeiten/Kompetenzen oder Kombinationen im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung</li> <li>• Systematische Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt</li> </ul>
Option 4A <b>Expertentätigkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfungsabnahme und Beurteilung von 3 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 8 Lernstunden angerechnet.</li> <li>• Prüfungsabnahme und Beurteilung von 6 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 16 Lernstunden angerechnet.</li> <li>• Prüfungsabnahme und Beurteilung von 9 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 24 Lernstunden angerechnet.</li> <li>• Es können nur die oben aufgelisteten Einheiten eingereicht werden. Bruchteile davon werden nicht angerechnet.</li> <li>• Die Experteneinsätze müssen im Segment Retail geleistet werden.</li> <li>• Kombinierbar mit anderen Optionen</li> </ul>
Option 5A <b>Trainertätigkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz als Trainer an mind. 3 ganztägigen oder 6 halbtägigen, akkreditierten Re-Zertifizierungstrainings für das Segment Retail (gem. Option 1A, 3A, 6A, 7A, 8B).</li> </ul>
Option 6A <b>Joint programs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formelles hybrides Angebot bestehend aus bankinternen Elementen und externen Anbietern (z.B. Hochschulen).</li> <li>• Im Umfang von 24 Lernstunden oder äquivalenter Grössenordnung oder erfolgreich bestandener schriftlicher Prüfung</li> <li>• Anrechenbarkeit beschränkt auf einen Re-Zertifizierungszyklus</li> </ul>
Option 7A <b>Training on the Job</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messbare/verifizierbare Coaching/Training on the Job mit Ausrichtung auf relevante Beratungs- und Verhaltenskompetenzen. Vorlage von Konzept und Beschrieb der Methode.</li> <li>• Umfang von 24 Lernstunden oder Teile davon, kombiniert mit anderen Optionen</li> <li>• Systematische Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt.</li> </ul>

<b>Externe Anbieter von Re-Zertifizierungsmassnahmen</b>	
<b>Option</b>	<b>Bedingungen</b>
Option 8B <b>Externe Trainings</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Systematische, messbare Vor- und Nachbereitung werden berücksichtigt</li> </ul>



## **7. Passerelle zu Zertifizierungsprogramm Privatkundenberater**

Als Inhaber des Zertifikates Individualkundenberater ist ein Wechsel zum Zertifikat Privatkundenberater 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. Für den Wechsel muss folgender Nachweis vorgelegt werden:

- Nachweis von anerkannten Re-Zertifizierungsmassnahmen gem. Übersicht Kapitel 6.2 für das Programm Individual- oder Privatkundenberater.

## **8. Zertifikat und Titel**

- Das Zertifikat ist nach erfolgter Erstzertifizierung drei Jahre gültig.
- Der Zertifikatsinhaber darf während der Gültigkeitsdauer je nach Zertifikatssprache folgenden Titel führen:

Zertifizierter Individualkundenberater

Conseiller à la clientèle individuelle certifié

Consulente alla clientela individuale certificate

Certified Advisor Individual 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 Individualkundenberater

Anhang B – Schriftliche Prüfung

Anhang C – Mündliche Prüfung