



**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

Prüfungsreglement

Version 1.8.4, 03.01.2020
Ersetzt Version 1.8.3 vom 30.06.2019
Stufe: öffentlich
Status: bewilligt Normenkomitee
Gültig ab: 03.01.2020

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. Überblick	4
1.1 Ziel und Zweck	4
1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente	4
1.3 Zielgruppen	5
1.4 Nichterfüllung der Zulassungsbedingungen	5
2. Schriftliche Prüfung	6
2.1 Zielsetzungen	6
2.2 Prüfungsaufbau und -bedingungen	6
2.3 Prüfungssystem, Prüfungsfragen und Hilfsmittel	6
2.4 Audit und Qualitätssicherung	7
2.5 Voraussetzungen	7
2.6 Vorbereitung	7
2.7 Nichtbestehen der schriftlichen Prüfung	7
3. Mündliche Prüfung	8
3.1 Zielsetzungen	8
3.2 Prüfungsaufbau und -bedingungen	8
3.3 Prüfungssystem, Prüfung und Hilfsmittel	9
3.4 Audit und Qualitätssicherung	10
3.5 Voraussetzungen	10
3.5.1 Experten	10
3.6 Vorbereitung	10
3.7 Nichtbestehen der mündlichen Prüfung	10
4. Zertifikat	11
4.1 Laufzeit	11
4.2 Re-Zertifizierung	11
4.3 Aussetzung des Zertifikates	12
4.3.1 Antrag auf Aussetzung	12
4.3.2 Reaktivierung der Aussetzung	12
4.4 Verzicht/Rückgabe	12
4.5 Eigentum	12
4.6 Versand	13
5. Allgemeine Richtlinien	13
5.1 Sprache	13
5.2 Abmeldung	13
5.3 Prüfungsort	13
5.4 Prüfungsergebnisse	13



Swiss Association for Quality

5.5	Bewertung der Prüfungen.....	13
5.6	Archivierung	13
5.7	Zertifikatskosten	13
5.8	Konsequenzen bei Verletzung der Prüfungsregeln	14
5.9	Betrug.....	14
5.10	Verantwortung.....	14
6.	Einsichtnahme	15
6.1	Grundsatz.....	15
6.2	Kosten Einsichtnahme.....	15
7.	Einsprache	15
7.1	Grundsatz.....	15
7.2	Verhinderung Benachteiligung	15
7.3	Kosten Einsprache	15
8.	Rekurs.....	16
8.1	Grundsatz.....	16
8.2	Kosten Rekurs.....	16
9.	Beschwerde.....	16
9.1	Grundsatz.....	16
9.2	Kosten Beschwerde.....	16
10.	Anhänge	16
	Anhang 1: Gebührentarif für Zertifizierung Kundenberater Bank	17

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 den Allgemeinen Prüfungsrichtlinien sollen die Regeln für die Durchführung der Prüfungen gemäss den in separaten Dokumenten beschriebenen Zertifizierungsprogrammen durchgeführt werden.

1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente

Die allgemeinen Prüfungsrichtlinien „Zertifizierung Kundenberater Bank“ gelten für folgende Zertifizierungsprogramme und deren Prüfungen:

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

1.3 Zielgruppen

Folgende Voraussetzungen müssen zum Zeitpunkt der Prüfungsdurchführung erfüllt sein:

Schriftliche Prüfung	Mündliche Prüfung	Zertifizierung	Re-Zertifizierung
<ul style="list-style-type: none"> • bei einem Finanzinstitut¹ beschäftigt sein 	<ul style="list-style-type: none"> • bei einem Finanzinstitut¹ beschäftigt sein • 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. • über eine der in der technischen Dokumentation des Prüfungsanbieters definierten Rollen verfügen • alle erforderlichen schriftlichen Prüfungen bestanden haben 	<ul style="list-style-type: none"> • bei einem Finanzinstitut¹ beschäftigt sein • 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. • über eine der in der technischen Dokumentation des Prüfungsanbieters definierten Rollen verfügen • alle erforderlichen schriftlichen und mündlichen Prüfungen bestanden haben 	<ul style="list-style-type: none"> • bei einem Finanzinstitut¹ beschäftigt sein • 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. • über eine der in der technischen Dokumentation des Prüfungsanbieters definierten Rollen verfügen • alle erforderlichen anerkannten SAQ Re-Zertifizierungsmassnahmen erfolgreich absolviert haben

Die Kandidaten sind für den Nachweis über die Einhaltung dieser Voraussetzungen verantwortlich.

Kandidaten, welche Richtlinien von ausländischen Regulatoren unterliegen, müssen zusätzlich deren Anforderungen erfüllen. Diese Anforderungen sind im Programm CWMA, Anhang D «Anforderung lokaler Regulatoren» aufgeführt.

Unterliegen Kandidaten den ESMA-Richtlinien, müssen sie mindestens 6 Monate Arbeitserfahrung als Kundenberater gemäss ESMA-Vorgabe vorweisen.

1.4 Nichterfüllung der Zulassungsbedingungen

Erfüllt ein Kandidat während des Qualifikationsverfahrens die Zulassungsbedingungen nicht mehr oder vorübergehend nicht, so ist der Kandidat verpflichtet, dies der Zertifizierungsstelle schriftlich mitzuteilen.

¹ Definition «Finanzinstitut» ist dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm zu entnehmen



2. Schriftliche Prüfung

2.1 Zielsetzungen

In der schriftlichen Prüfung wird das Fachwissen im jeweiligen Zertifizierungsprogramm getestet. Der Kandidat soll zeigen, dass er das Fachwissen beherrscht.

2.2 Prüfungsaufbau und -bedingungen

Die schriftliche Prüfung kann in Teilprüfungen absolviert werden.

Wenn eine schriftliche Prüfung aus Teilprüfungen besteht, kann der Kandidat wählen, wie viele er pro Prüfungstag absolvieren will.

Besteht eine schriftliche Prüfung aus mehreren Teilprüfungen, hat der Kandidat ab dem ersten Versuch 3 Jahre Zeit, die weiteren Teilprüfungen erfolgreich zu absolvieren.

Jede erforderliche Prüfung/Teilprüfung (vgl. Abschnitt 1.2) muss mit einem Wert von 70% bestanden werden. Ergebnisse von Teilprüfungen können nicht verrechnet oder kumuliert werden.

Die Mitteilung der Prüfungsergebnisse erfolgt gemäss Vorgaben in Abschnitt 5.4.

Bestandene schriftliche und mündliche Prüfungen haben eine Gültigkeit von 3 Jahren. Die schriftliche Prüfung kann mittels absolvieren einer anerkannten Re-Zertifizierungsmassnahme einmalig um 3 Jahre verlängert werden.

Die schriftliche Prüfung im Programm Individualkundenberater berechtigt zur Teilnahme an der mündlichen Prüfung für die Programme Individualkundenberater oder Privatkundenberater.

Die schriftliche Prüfung im Programm Corporate Banker CCoB berechtigt zur Teilnahme an der mündlichen Prüfung für die Programme Corporate Banker CCoB oder KMU Kundenberater.

Die schriftliche Prüfung im Programm Wealth Management Advisor CWMA berechtigt zur Teilnahme an der mündlichen Prüfung für die Programme Wealth Management Advisor CWMA oder Affluent Kundenberater.

2.3 Prüfungssystem, Prüfungsfragen und Hilfsmittel

Identifikation

Der Kandidat weist einen amtlichen Ausweis vor (Identitätskarte, Führerausweis oder Pass), damit seine Identität überprüft werden kann. Ein Personalausweis des Arbeitgebers ist hierzu nicht ausreichend. Die Aufsichtspersonen sind verpflichtet, die Identität der Kandidaten zu überprüfen. Hat der Kandidat kein zulässiges Identifikationsmittel dabei, darf er die Prüfung nicht absolvieren und die Aufsichtsperson darf ihm keine Prüfung aushändigen. Seine Anwesenheit wird dennoch als Teilnahme gewertet.

Prüfungsablauf

- Die Prüfungsdauer und der Prüfungsumfang richten sich nach den Vorgaben der einzelnen Zertifizierungsprogramme.
- Die Kandidaten haben die Instruktionen der Prüfungsaufsicht zu befolgen. Die Prüfungsleitung kann andernfalls Sanktionen verhängen.



Form der schriftlichen Prüfung

Die schriftliche Prüfung wird entweder auf Papier oder am Computer absolviert, abhängig von der vorhandenen Infrastruktur. Auf jeden Fall findet die schriftliche Prüfung in einem geschlossenen Raum und unter Aufsicht der externen Zertifizierungsstelle statt. Diese Aufsichtspersonen sind über ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen instruiert und für diese Funktion offiziell mandatiert.

Bei schriftlichen Prüfungen in Papierform können unterschiedliche Serien eingesetzt werden. Bei der elektronischen Prüfung erfolgt die Auswahl der Fragen nach dem Zufallsprinzip.

Hilfsmittel

Die folgenden Hilfsmittel sind erlaubt:

- Eigenes Schreibzeug
- Taschenrechner gemäss Zertifizierungsprogramm: Die Kandidaten müssen ihre eigenen Taschenrechner mitbringen. Finanztaschenrechner sind erlaubt, hingegen sind elektronische Geräte mit Text- oder File-Speicherfunktionen nicht erlaubt.

Weitere Hilfsmittel sind dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm zu entnehmen. Es handelt sich um eine "Closed-Book"-Prüfung. Die Prüfung ist eine Einzelarbeit. Die Aufsichtspersonen werden keine inhaltlichen Fragen beantworten.

Taschen sowie elektronische Geräte (Natels, Smartphones, Tablet PC (z.B. iPad), Notebooks etc.) sind am Prüfungsplatz nicht erlaubt. Diese können nach Anweisung deponiert werden.

Verstösse gegen die Prüfungsrichtlinien führen zum Ausschluss des Kandidaten von den Prüfungen.

Eine detaillierte Instruktion erfolgt am Prüfungstag durch die Aufsichtsperson. Diese Zeit ist nicht Bestandteil der effektiven Prüfungszeit.

2.4 Audit und Qualitätssicherung

Die schriftliche Prüfung untersteht immer der Leitung der externen Zertifizierungsstelle. Die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS kann Stichproben durchführen.

2.5 Voraussetzungen

Für das Ablegen der schriftlichen Prüfung müssen die Voraussetzungen gemäss Abschnitt 1.3 erfüllt werden.

2.6 Vorbereitung

Es besteht keine obligatorische Vorbereitung, der Kandidat ist selber für seine Vorbereitung verantwortlich. Eine vorgängige Schulung und/oder Vorbereitung bei entsprechenden Bildungsinstitutionen wird jedoch empfohlen.

Kandidaten, welche Richtlinien von ausländischen Regulatoren unterliegen, müssen zusätzlich deren Anforderungen erfüllen. Diese Anforderungen sind im Programm CWMA, Anhang D «Anforderung lokaler Regulatoren» aufgeführt.

2.7 Nichtbestehen der schriftlichen Prüfung

Hat ein Kandidat die schriftliche Prüfung oder Teilprüfung dreimal nicht bestanden, so kann er frühestens nach einer Wartefrist von zwölf Monaten mit dem Qualifikationsverfahren neu beginnen.



Eine bestandene Prüfung oder Teilprüfung kann nicht wiederholt werden, um ein besseres Resultat zu erzielen.

Kann der Kandidat kein amtliches Dokument vorweisen, hat er sich nicht rechtzeitig abgemeldet oder bleibt unbegründet der Prüfung oder Teilprüfung fern, so gilt dies als eine absolvierte Teilnahme.

Verfügt der Kandidat über zwingende Gründe für das Fernbleiben von der Prüfung, so reicht er das ärztliche Zeugnis oder andere schriftliche Belege für die Begründung der zuständigen Stelle bis spätestens 30 Arbeitstage nach der Prüfung oder Teilprüfung ein. Diese entscheidet abschliessend, ob die Begründung ausreichend ist und übermittelt den Entscheid mit Begründung und Beilage an die Prüfungsleitung. In diesem Fall wird die Teilnahme nicht gewertet.

Es finden keine individuellen Nachprüfungen statt. Wiederholungen sind nur an den aufgesetzten Prüfungsterminen möglich.

3. Mündliche Prüfung

3.1 Zielsetzungen

Während der mündlichen Prüfung beobachten und bewerten Prüfungsexperten auf systematisierte Weise die Beratungskompetenz der Kandidaten. Um dies in einem möglichst realitätsnahen Rahmen zu bewerten, werden Verhaltens- und Fachkompetenz anhand eines simulierten Kundengesprächs geprüft.

3.2 Prüfungsaufbau und -bedingungen

Die mündliche Prüfung stellt die folgenden Anforderungen an die Kandidaten:

- die Ziele und Bedürfnisse des Kunden entlang der Wertschöpfungskette sowie seine strategische Ausrichtung vollständig verstehen
- dem Kunden entlang der Wertschöpfungskette Lösungen vorschlagen und - wenn möglich - einen Abschluss erreichen oder zumindest ein nächstes, weiterführendes Gespräch vereinbaren
- dem Kunden auf gezielte Fragen kompetent antworten und ein fachlich fundiertes Beratungserlebnis verschaffen. Die fachlichen Fragen beziehen sich dabei auf die Inhalte der schriftlichen Prüfung
- Beratungs- und Verkaufstechniken anwenden (z.B. Nutzenargumentation, Einwandbehandlung)
- vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufbauen
- ein Kundengespräch auf strukturierte und effiziente Weise durchführen



Die mündliche Prüfung muss pro Zertifizierungsprogramm mit einem Wert von 70% bestanden werden. Die Prüfung wird anhand eines strukturierten Bewertungsbogens bewertet.

Die Skalierung sieht wie folgt aus:

- 1 = Anforderungen wurden klar verfehlt. Es bestehen sehr grosse Lücken (oder das Element hat gänzlich gefehlt).
- 2 = Entspricht den Anforderungen teilweise. Es bestehen noch Lücken.
- 3 = Den Anforderungen wird vollständig entsprochen.
- 4 = Die Anforderungen wurden sehr gut erfüllt

Die Mitteilung der Prüfungsergebnisse erfolgt gemäss Vorgaben in Abschnitt 5.4. Bestandene schriftliche und mündliche Prüfungen haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

3.3 Prüfungssystem, Prüfung und Hilfsmittel

Identifikation

Der Kandidat weist einen amtlichen Ausweis vor (Identitätskarte, Führerausweis oder Pass), damit seine Identität überprüft werden kann. Ein Personalausweis des Arbeitgebers ist hierzu nicht ausreichend. Die Aufsichtspersonen sind verpflichtet, die Identität der Kandidaten zu überprüfen. Hat der Kandidat kein zulässiges Identifikationsmittel dabei, darf er die Prüfung nicht absolvieren. Seine Anwesenheit wird dennoch als Teilnahme gewertet.

Prüfungssetting

Die mündliche Prüfung besteht aus einem simulierten Kundengespräch. Dieses wird von zwei von der Zertifizierungsstelle mandatierten Prüfungsexperten nach einem einheitlichen Beobachtungs- und Bewertungsbogen bewertet. Die Rolle des Kunden kann von einer mandatierten Drittperson gespielt werden. Mit Ausnahme von SAQ oder SAS Auditoren sind keine weiteren Personen zugelassen. Dies gilt für die räumliche Präsenz wie auch für Bild- oder Tonübertragungen. Das Kundengespräch kann in einer oder in zwei Gesprächsphasen durchgeführt werden (gemäss Abschnitt 1.2). Maximal dauert das simulierte Kundengespräch eine Stunde.

Aufgabenstellung

Vor dem bewerteten Kundengespräch erhalten die Kandidaten die Aufgabenstellung und Unterlagen für das Kundengespräch mit einer bestimmten Vorbereitungszeit. Prüfungsexperten oder Aufsichtspersonen beantworten keine inhaltlichen Fragen.

Der Kandidat erhält nach der Anmeldung eine detaillierte Information zur mündlichen Prüfung.

Hilfsmittel

Während der mündlichen Prüfung dürfen nur die vom Prüfungsanbieter zur Verfügung gestellten bzw. erlaubten Unterlagen benützt werden. Der Prüfungsanbieter kann elektronische Hilfsmittel zulassen. Notizen aus der Vorbereitung können verwendet werden. Am Ende der Prüfung müssen sämtliche verwendete Unterlagen den Prüfungsexperten abgeben werden.

Der Prüfungsanbieter kann bei bankspezifischer mündlicher Prüfung die Nutzung/den Einsatz von am Arbeitsplatz gebräuchlichen Hilfsmitteln, z.B. Tablets verlangen und entsprechend in die Bewertung einbeziehen.

Der Prüfungsanbieter hat für die Sicherung der an der Prüfung verwendeten Informationen zu sorgen. Kandidaten, denen solche Hilfsmittel nicht zur Verfügung stehen, können davon ausgenommen werden.

Feedbacks

Nach Abschluss der Prüfung erfolgt kein Feedback durch die Prüfungsexperten an die Kandidaten.



3.4 Audit und Qualitätssicherung

Die mündliche Prüfung untersteht immer der Leitung der externen Zertifizierungsstelle. Die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS kann Stichproben durchführen.

3.5 Voraussetzungen

Um an der mündlichen Prüfung teilnehmen zu können, müssen die Kandidaten die Voraussetzungen gemäss 1.3 erfüllen.

3.5.1 Experten

- Die Prüfungsabnahme und Beurteilung von mind. 9 Kandidaten an der mündlichen Prüfung im jeweiligen Segment als Prüfungsexperte inkl. einer spezifischen Expertenschulung gilt als absolvierte mündliche Prüfung, wenn
- Die schriftliche Prüfung zwingend erfolgreich vorgängig absolviert wurde.

3.6 Vorbereitung

Es besteht keine obligatorische Vorbereitung, der Kandidat ist selber für seine Vorbereitung verantwortlich. Eine vorgängige Schulung und/oder Vorbereitung bei entsprechenden Bildungsinstitutionen wird jedoch empfohlen.

Kandidaten, welche Richtlinien von ausländischen Regulatoren unterliegen, müssen zusätzlich deren Anforderungen erfüllen. Diese Anforderungen sind im Programm CWMA, Anhang D «Anforderung lokaler Regulatoren» aufgeführt.

3.7 Nichtbestehen der mündlichen Prüfung

Hat ein Kandidat die mündliche Prüfung oder Teilprüfung dreimal nicht bestanden, so kann er frühestens nach einer Wartefrist von zwölf Monaten mit dem Verfahren für die mündliche Prüfung neu beginnen.

Eine bestandene Prüfung kann nicht wiederholt werden, um ein besseres Resultat zu erzielen.

Kann der Kandidat kein amtliches Dokument vorweisen, hat er sich nicht rechtzeitig abgemeldet oder bleibt unbegründet der Prüfung oder Teilprüfung fern, so gilt dies als eine absolvierte Teilnahme.

Verfügt der Kandidat über zwingende Gründe für das Fernbleiben von der Prüfung, so reicht er das ärztliche Zeugnis oder andere schriftliche Belege für die Begründung der zuständigen Stelle bis spätestens 30 Arbeitstage nach der Prüfung ein. Diese entscheidet abschliessend, ob die Begründung ausreichend ist und übermittelt den Entscheid mit Begründung und Beilage an die Prüfungsleitung. In diesem Fall wird die Teilnahme nicht gewertet.

Es finden keine individuellen Nachprüfungen statt. Wiederholungen sind nur an den aufgesetzten Prüfungsterminen möglich.



4. Zertifikat

Der Zertifikatsinhaber darf während der Gültigkeitsdauer den entsprechenden Titel und die Abkürzung führen. Das Zertifikat wird grundsätzlich in der absolvierten Prüfungssprache ausgestellt. Jeder Kandidat darf maximal über ein Zertifikat verfügen.

Retail		Corporate		Wealth Management	
Zertifizierter Privatkundenberater	Zertifizierter Individualkundenberater	Zertifizierter KMU Kundenberater	Certified Corporate Banker CCoB	Certified Wealth Management Advisor CWMA	Zertifizierter Affluent Kundenberater
Conseiller clientèle privée certifié	Conseiller clientèle individuelle certifié	Conseiller clientèle PME certifié			Conseiller clientèle Affluent certifié
Consulente alla clientela privata certificato	Consulente alla clientela individuale certificato	Consulente alla clientela PMI certificato			Consulente alla clientela Affluent certificato
Certified Advisor Private Clients	Certified Advisor Individual Clients	Certified Advisor SME Clients			Certified Advisor Affluent Clients

4.1 Laufzeit

Die Gültigkeitsdauer der Zertifikate ist auf 3 Jahre begrenzt.

4.2 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. Eine Re-Zertifizierung ist nur für das Zertifizierungsprogramm der Erstzertifizierung möglich und darf nur erlangt werden, wenn der Zertifikatsinhaber auf diesem Programm tätig ist. Der Zertifikatsinhaber ist für die zeitgerechte Abwicklung und Einreichung der von der SAQ anerkannten Re-Zertifizierungsmassnahmen selber verantwortlich.

Voraussetzungen

Teilnahme an ausgewiesenen Lern- und/oder Ausbildungseinheiten oder –modulen im Umfang von mindestens 24 Stunden, in denen nachgewiesen werden kann, dass Neuerungen und/oder Erweiterungen in den Themenfeldern „Fachwissen“ und „Verhaltensregeln“ behandelt wurden oder ein Nachweis einer abgelegten schriftlichen Prüfung, welche die Themenfelder „Fachwissen“ und „Verhaltensregeln“ abdecken. Detaillierte Angaben zu den Re-Zertifizierungsmassnahmen sind in den entsprechenden Zertifizierungsprogrammen festgehalten.

Erfüllung der Kriterien gemäss Absatz 1.3

Kandidaten, welche Richtlinien von ausländischen Regulatoren unterliegen, müssen zusätzlich deren Anforderungen erfüllen. Diese Anforderungen sind im Programm CWMA, Anhang D «Anforderung lokaler Regulatoren» aufgeführt.

Für Experten gilt:

Prüfungsabnahme und Beurteilung von 9 Kandidaten an der mündlichen Prüfung wird mit 24 Lernstunden angerechnet. Teilanrechnungen und Kombination mit anderen Optionen sind möglich. Die Experteneinsätze



müssen im jeweiligen Segment absolviert werden, in welchem die Re-Zertifizierung angestrebt wird. Detaillierte Angaben zu der Anrechnung sind in den entsprechenden Zertifizierungsprogrammen festgehalten.

Gegen einen negativen Re-Zertifizierungsentscheid kann innert 30 Tagen eine schriftliche Beschwerde zuhanden des Programmausschusses definiert werden.

4.3 Aussetzung des Zertifikates

4.3.1 Antrag auf Aussetzung

Eine Aussetzung der Zertifizierung kann erfolgen, wenn die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen nicht mehr sichergestellt ist, jedoch die Absicht und Möglichkeit besteht, die Anforderungen in der Zukunft wieder zu erfüllen. Sie kann von der Zertifizierungsstelle veranlasst werden oder durch einen Antrag der zertifizierten Person erfolgen.

Der Antrag erfolgt durch den Zertifikatsinhaber in schriftlicher Form an die Zertifizierungsstelle SAQ und enthält eine Darstellung des Aussetzungsgrundes und die beantragte Aussetzungsdauer. Die Dauer der Aussetzung kann max. 18 Monate betragen.

SAQ entscheidet über Annahme bzw. Ablehnung und informiert den Kandidaten über den Entscheid.

Während der Aussetzung der Zertifizierung ist der Antragssteller nicht mehr berechtigt, den erlangten Titel zu tragen.

4.3.2 Reaktivierung der Aussetzung

Der Zertifikatsinhaber reicht ein schriftliches Gesuch zur Reaktivierung des Zertifikates bei der Zertifizierungsstelle SAQ ein. Das Gesuch enthält bestätigte Nachweise aller Zertifizierungsanforderungen gemäss diesem Prüfungsreglement.

Erfolgen innerhalb des festgelegten Zeitraumes nicht die erforderlichen Maßnahmen zur Reaktivierung des Zertifikates, wird die Zertifizierungsstelle, den Zertifikatsentzug einleiten.

SAQ versendet keine Reaktivierungsreminder. Die fristgerechte Einreichung liegt in der Verantwortung des Zertifikatsinhabers.

4.4 Verzicht/Rückgabe

Falls auf das Zertifikat oder dessen Erneuerung verzichtet wird, ist das Originaldokument zurückzusenden. 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.

4.5 Eigentum

Das Zertifikat bleibt Eigentum der SAQ und kann unter Berufung wichtiger Gründe dem Besitzer ohne Erstattung der Zertifikatskosten ganz oder temporär entzogen werden. Wichtige Gründe sind:

- Begründeter Verdacht auf Missbrauch durch Besitzer
- Verstösse gegen das Prüfungsreglement

Die SAQ ist ermächtigt, bei Verdacht auf Missbrauch oder bei Anzeichen von Falschangaben des Zertifizierten, gemachte Angaben zu überprüfen und allfällige Missbrauchsfälle zu untersuchen.



4.6 Versand

Ohne andere Anweisungen des Kandidaten wird das Zertifikat an die von der Prüfungsorganisation vorgegebener Adresse geschickt. Eine Kopie des Zertifikats kann dem Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden.

5. Allgemeine Richtlinien

5.1 Sprache

Die schriftliche und die mündliche Prüfung werden in der Schweiz grundsätzlich in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt. Es sind weitere Sprachen möglich. Für Prüfungen im Ausland gelten spezifische Vorgaben.

5.2 Abmeldung

Eine Abmeldung von einer Prüfung muss bis 10 Arbeitstage (Datum Poststempel) vor der Prüfung in schriftlicher Form bei der zuständigen Stelle erfolgen.

5.3 Prüfungsort

Der Prüfungsanbieter bezeichnet den Ort, an welchem die schriftliche bzw. die mündliche Prüfung abgelegt werden muss.

5.4 Prüfungsergebnisse

Die Kandidaten erhalten die Mitteilung in elektronischer oder schriftlicher Form spätestens einen Monat nach der Prüfung.

5.5 Bewertung der Prüfungen

Die schriftliche Prüfung wird elektronisch oder manuell ausgewertet, das Resultat (Prozentangabe) ergibt sich aus der erzielten Punktzahl im Vergleich zur maximal möglichen Punktzahl.

Die mündliche Prüfung wird durch die Fachexperten beurteilt und anhand eines einheitlichen und vorgegebenen Rasters beurteilt. Das Resultat (Prozentangabe) ergibt sich aus der erzielten Punktzahl im Vergleich zur maximal möglichen Punktzahl.

5.6 Archivierung

Die Archivierung der Prüfungsergebnisse erfolgt elektronisch oder in Papierform.

5.7 Zertifikatskosten

Die Kosten der Prüfungen richten sich nach der Preisliste (siehe Anhang).



5.8 Konsequenzen bei Verletzung der Prüfungsregeln

Verstösse gegen diese Prüfungsrichtlinien (Abschreiben, Verwendung unerlaubter Hilfsmittel, Beizug Dritter, Nichteinhalten von Anweisungen etc.) führen zum Ausschluss des Kandidaten von den Prüfungen.

5.9 Betrug

Der Teilnehmer verpflichtet sich, keine vertraulichen Prüfungsmaterialien weiterzugeben bzw. nicht an Betrugsversuchen teilzunehmen.

5.10 Verantwortung

SAQ hat die gesamte Verantwortung über alle ausgegliederten Arbeiten und führt für die Überwachung dieser Arbeiten periodisch Audits bei jeder Prüfungsorganisation durch.

5.11 Auskunftspflicht und Datenschutz

SAQ verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten der zertifizierten Personen ausschliesslich zu Zertifikatsverwaltungszwecken (z. B. Re-Zertifizierungsaufforderung), Kontroll- und Missbrauchsprüfungszwecken (z. B. Gültigkeitsauskunft gegenüber Dritten, Verhinderung gefälschter Zertifikatsurkunden) sowie Qualitätssicherungszwecken zu verwenden.

Im Weiteren verpflichtet sich SAQ, die Richtlinien der EU Datenschutz-Verordnung (DSGVO/GDPR) in Bezug auf «Privacy by Design», also die technischen und organisatorischen Massnahmen sowie in Bezug auf «Privacy by Default», also den Umfang und die Verwendung der erhobenen Daten, umzusetzen.



6. Einsichtnahme

6.1 Grundsatz

Bei einer ungenügenden mündlichen Prüfung hat der Kandidat die Möglichkeit seine Prüfungsunterlagen einzusehen. Die Einsichtnahme erfolgt durch den Kandidaten ohne Begleitung weiterer Personen und unter Aufsicht von SAQ. Die Einsichtnahme beinhaltet sämtliche Dokumente, welche während der mündlichen Prüfung eingesetzt wurden. 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. Falls die Einsprache gutgeheissen wird, wird die Gebühr zurückerstattet.

Einsichtnahmen in schriftliche Prüfungen sind nicht möglich. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

6.2 Kosten Einsichtnahme

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet

7. Einsprache

7.1 Grundsatz

Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter schriftlicher und/oder mündlicher Prüfung bei der Zertifizierungsstelle eine Einsprache einzureichen. Die Einsprache ist kostenpflichtig. Die Einsprache ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsergebnisses bzw. der Einsichtnahme einzureichen. Eine Einsprache ist nur bei nicht bestandener Prüfung möglich. Während des Einspracheprozesses ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. Wird ein Resultat angefochten, muss die Entscheidung abgewartet werden. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seiner Einsprache zurückerstattet. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

7.2 Verhinderung Benachteiligung

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass dem Kandidaten durch eine Einsprache oder einen allfälligen Rekurs keine Benachteiligungen entstehen; weder bei der Einreichung, noch während der Untersuchung und nach dem getroffenen Entscheid. Die Kommunikation findet ausschliesslich zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Kandidaten statt.

7.3 Kosten Einsprache

Die Kosten werden im Anhang abgebildet. Hat der Kandidat bereits für eine Einsichtnahme bezahlt, entfällt die Gebühr für die Einsprache.



8. Rekurs

8.1 Grundsatz

Wenn der Kandidat mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, Rekurs an die 2. und endgültige Instanz einzureichen. Dieser Rekurs ist schriftlich und innert 30 Tagen nach Erhalt des Entscheides (Poststempel) an den Programmausschuss der SAQ zu richten. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seines Rekurses zurückerstattet. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

8.2 Kosten Rekurs

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet.

9. Beschwerde

9.1 Grundsatz

Beschwerden über den Ablauf und die Organisation der Prüfungen sind in schriftlicher Form an den Programmausschuss der SAQ zu richten. Diese Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach dem schriftlichen Entscheid zum Prüfungsergebnis eingereicht werden. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

9.2 Kosten Beschwerde

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet.

10. Anhänge

Folgender Anhang ist Bestandteil des Prüfungsreglements.

Anhang 1 – Gebührentarif für Zertifizierung Kundenberater Bank



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

Anhang 1: Gebührentarif für Zertifizierung Kundenberater Bank

Preisliste

Erst-Zertifizierung	CHF 240.00 (siehe auch Tarif Prüfungsanbieter)
Re-Zertifizierung Einzelantrag	CHF 190.00
Zertifikatsreplika / Zertifikat in zusätzlicher Sprache	CHF 100.00
Einsichtnahme* / Einsprache**	CHF 400.00
Rekurs**	CHF 400.00
Beschwerde**	CHF 400.00

Alle Preise MWST-befreit. Preise gültig ab 01. Oktober 2017

*Bei nicht erfolgreich absolvierter mündlicher Prüfung

**Bei nicht erfolgreich absolvierter schriftlicher und/oder mündlicher Prüfung