



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Certification de personnes

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

---

## **Certification Conseiller/ère clientèle Banque**

### **Directives Demande de suspension**

---

Version : 1.0, 01.04.2019

Niveau : Confidentiel

Statu : Approuvé SAQ

**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





## Directives Demande de suspension Certificat Conseiller/ère clientèle Banque

Une suspension peut être accordée quand le candidat/la candidate ne remplit plus les conditions pour la certification mais il/elle a l'intention et la possibilité de les remplir de nouveau à l'avenir. La suspension est accordée par l'organisation de certification ou après une demande de la personne certifiée.

### 1. Demande de suspension

- Le/la titulaire du certificat adresse la demande par écrit à l'organisation de certification SAQ. La demande contient une explication de la raison pour la demande et la durée de la suspension souhaitée
- Le formulaire « Demande de suspension Conseiller/ère clientèle Banque » est à utiliser (disponible sur le site Web de SAQ).
- Raisons possibles : Il y a plusieurs raisons pourquoi le candidat n'est plus dans un rôle admis pour la certification. L'intention et la possibilité de remplir les conditions pour la certification de nouveau à l'avenir doit être montré dans la demande. Si cela n'est pas le cas, la demande est rejetée.
- Le certificat reste dans la possession du titulaire.
- SAQ fait la décision et informe le demandeur/la demandeuse par courriel.
- Pendant la période de la suspension, le titulaire/la titulaire n'est plus autorisé/e d'utiliser le titre obtenu.

### 2. Durée de la suspension

- La durée maximale de la suspension est 18 mois.

### 3. Réactivation du certificat

- Le/la titulaire soumis une demande de réactivation écrit à l'organisation de certification SAQ (banking@saq.ch) entre les 30 jours après la fin de la période de suspension approuvée.
- La demande inclus le formulaire 'Confirmation employeur' confirmant que les exigences pour la certification selon règlement d'examen sont remplies :
  - Le candidat doit être employé au sein d'un établissement financier (définition selon programme de certification) ;
  - Le candidat doit disposer d'un portefeuille client ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs.
  - Le candidat doit disposer d'un rôle correspondant au programme de certification (selon la clé des rôles de l'organisation d'examen).
- Le certificat est réactivé par SAQ si les exigences sont remplies.
- L'organisation de certification va demander le renvoi du certificat en cas que les mesures pour la réactivation du certificat n'étaient pas pris pendant la période définit.
- SAQ n'envoie aucun rappel de réactivation. Le/la titulaire porte la responsabilité pour la soumission de la demande de réactivation dans les délais fixés.

### 3.1. Re-Certification

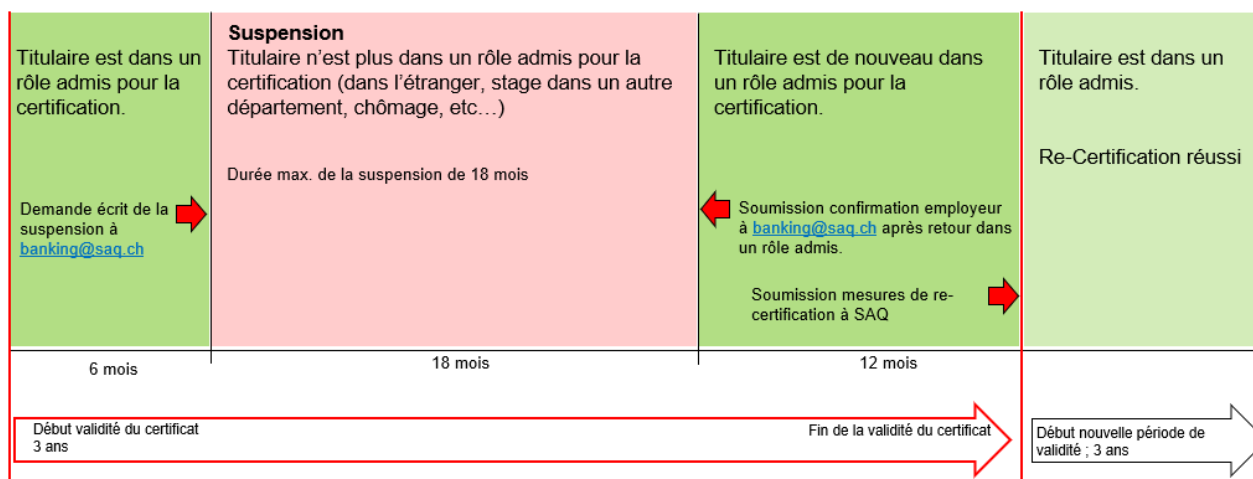
- La re-certification est à effectuer et à soumettre dans le cadre ordinaire selon les indications dans le programme de certification respective. Les mesures de re-certification sont à prendre avant ou après la période de suspension dans la période de validité du certificat.

**Exception :**

- En cas que la période de suspension dépasse la période de validité du certificat, le/la titulaire est accordé/e un délai additionnel de 6 mois dès la fin de la suspension pour la soumission des mesures de re-certification.
- SAQ note et confirme la « Prolongation du délai de soumission » au moment de l'approbation de la demande.
- Le cycle de certification ancien et la période de validité du certificat restent inaltérés.

### 4. Représentation graphique de la suspension

Suspension pendant la période de validité du certificat



Suspension dépassant la période de validité du certificat

