



Mit rund acht Tagen Weiterbildung innerhalb von zwei Jahren können die 60 Cicero-Credits erworben werden.



## «Cicero» bürgt in der Versicherungswirtschaft für Qualität

**Nicole Pfister, Leiterin Fachstelle Cicero beim Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV**

Sind Beraterinnen und Berater im Branchenregister [cicero.ch](http://cicero.ch) aufgeführt, können Kundinnen und Kunden von einer qualitativ guten Beratung ausgehen. Denn aufgenommen werden nur diejenigen Vermittler von Versicherungen, die sich regelmässig weiterbilden.

Der Name «Cicero Certified Insurance Competence» steht für ein neues Branchenregister der Schweizer Privatversicherer. Mit einem Qualitätsstandard für Weiterbildung und der Dokumentation der individuellen Weiterbildung eines jeden Kundenberaters wollen die Versicherer zeigen, wie wichtig ihnen die Kompetenz ihrer Berater ist. Cicero wird also die neue Marke für Beratungskompetenz; ein Gütesiegel, das den Versicherungskunden Auskunft über die Qualifikationen ihres Beraters gibt. Nur wer sich regelmässig weiterbildet, erscheint im öffentlichen Verzeichnis von Cicero. Die Offensive der Versicherungswirtschaft richtet sich vorerst an die in der Kundenberatung tätigen Mitarbeitenden, unabhängig davon, ob sie bei einem Versicherer beschäftigt oder als Broker oder Makler im freien Markt tätig sind.

### **Selbst- statt Fremdregulierung**

Der Plan für ein eigenes Weiterbildungssystem und ein Branchenregister, das die Beratungskompetenz der Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler nachweist, entstand im Frühjahr 2013. Der Schweizerische Versicherungsverband SVV hat damals das «Lebenslange Lernen» in seiner Bildungsstrategie verankert. Ein zusätzlicher Ansporn zur Verpflichtung der Kundenberatenden auf regelmässige Weiterbildung waren die damals im Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG vorgesehenen zusätzlichen Regulierungen zur Aus- und Weiterbildung von Kundenberatenden im Rahmen des Konsumentenschutzes. Der SVV erteilte deshalb im April 2013 einem Experten den Auftrag, gemeinsam mit dem Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV eine Machbarkeitsstudie

für ein Branchen-Qualifizierungssystem durchzuführen. Die Studie wurde von einem Gremium aus Vertretern der Versicherungsgesellschaften und Branchenverbände begleitet. Die Schlussfolgerung war eindeutig: Ein solches Register entspricht einem zunehmenden Bedürfnis der Kunden nach Information und Transparenz und es bringt einen vielfältigen Nutzen. Mit der Umsetzung gehen die Versicherer freiwillig weiter als der Gesetzgeber und beweisen, dass die Privatwirtschaft staatliche Regulierung durch Eigenverantwortung ersetzen kann.

#### Ein Wort zur Qualität

Damit Cicero den Namen «Certified Insurance Competence» auch wirklich verdient, waren vorgängig einige Voraussetzungen zu schaffen. Ein gemeinsames Verständnis aller Mitspieler von der Qualität relevanter Weiterbildungsangebote für Mitarbeitende im Kundendienst musste her, ebenso eine einheitliche «Währung» zur Bewertung derselben. Letztere war rasch gefunden: Cicero-Credits, in Anlehnung an die im Hochschulbereich verwendete Währung für Lernleistungen. Für einen Cicero-Credit sind 45 Minuten Lernaufwand zu leisten. Um die vorgegebenen 60 Credits in zwei Jahren zu erarbeiten, wendet ein Cicero-Member insgesamt ca. acht Tage für Weiterbildung auf. In einem umfassenden Prozess definierte eine Fachkommission aus Vertretern der Branchen-

verbände und der Versicherungsunternehmen einen Qualitätsstandard zur Akkreditierung brancheninterner und -externer Weiterbildungsangebote. Diese sollen insbesondere die Beratungs- und Berufskompetenz fördern. Akkreditierungsfähige Angebote behandeln beispielsweise Themen wie Marktentwicklung, Beratung und Verkauf, Produkt- und Branchenkenntnisse, aber auch Führung, Kommunikation und vieles mehr. Jedem Weiterbildungsangebot wird anhand eines Bewertungsrasters ein Wert in Cicero-Credits zugewiesen. Nur erfolgreich akkreditierte Bildungsangebote gelten im Branchenregister als anerkannte Weiterbildungsleistung.

Die Qualität der Aus- und Weiterbildung ist auch durch das Branchenregister selbst gesichert: Zur Aufnahme in das Register müssen ein bei einem Versicherungsunternehmen beschäftigter Kundenberater oder ein freier Broker über eine Basisqualifikation verfügen. Nur registrierte Member, die ihren Verpflichtungen nachkommen, sind im öffentlichen Register unter Angabe ihres Arbeitgebers sichtbar. Der Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV fungiert als unabhängiger Träger von Cicero. Als Organisation der Arbeitswelt (OdA) der Branche nach Art. 1 BBG ist er dazu befähigt und autorisiert. Für Cicero-akkreditierte Weiterbildungen gelten somit dieselben Qualitätsanforderungen wie für die eidgenössischen Qualifikationen.

## Vorwärts kommt, wer sich bewegt.

Um etwas zu erreichen, setzen Sie auf regelmässige Weiterbildung.

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione



[www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)

### Nutzen für die Kunden

Cicero wurde innerhalb eines Jahres entwickelt und per 1.1.2015 unter [www.cicero.ch](http://www.cicero.ch) bereitgestellt. Das Register funktioniert als dreisprachige Webapplikation (Deutsch, Französisch und Italienisch) und ist in einen öffentlichen sowie einen nutzerspezifischen Bereich unterteilt. Unter [www.cicero.ch](http://www.cicero.ch) kann ein Versicherungskunde jederzeit überprüfen, ob sein persönlicher Kundenberater bereits Cicero-Member ist. Ausserdem kann er sich von seinem Berater dessen persönliches Weiterbildungskonto anzeigen lassen und so überprüfen, in welchen Themen er sich weitergebildet und/oder besondere Qualifikationen erworben hat. Das Weiterbildungskonto ist an den Berater gebunden; ein allfälliger Arbeitgeberwechsel ist in dieser Hinsicht irrelevant.

Jeder Berater, der die Voraussetzungen erfüllt und sich als Cicero-Member registriert, verpflichtet sich, innerhalb von zwei Jahren 60 Credits mit verschiedenen Weiterbildungsmassnahmen zu erwerben. Nach Ablauf dieser Periode startet eine neue Periode. Diejenigen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler, die bereits als Cicero-Member unterwegs sind, haben im Markt die Nase vorn, weil sie ihren Kundinnen und Kunden einen Mehrwert bieten können. Drei grosse Versicherungsunternehmen haben ihre Kundenberaterinnen und -berater bereits als Cicero-Member registrieren lassen (Zürich Versiche-

rungs-Gesellschaft AG, Vaudoise Assurances, Generali). Welche Fähigkeiten sie auch immer trainieren – ob fachliche, soziale oder Handlungskompetenzen –, mit ihrer Verpflichtung auf regelmässige Weiterbildung beweisen sie Initiative und Verantwortungsgefühl.

### Deutung und Perspektiven

Es ist nur eine Frage der Zeit, bis Cicero überall bekannt sein und als Marke für kompetente Beratung wahrgenommen werden wird. Gemäss Aussagen der grössten Versicherungsgesellschaften ist zu erwarten, dass der überwiegende Teil ihrer Versicherungsberaterinnen und -berater bis Ende 2015 im Register erfasst sein wird. Das ist ein sportliches Ziel, wenn man die damit verbundenen Arbeiten berücksichtigt. Es lässt auf die Bedeutung schliessen, welche die Branche der Kundenberatung beimisst. Cicero ist als konkrete Massnahme zum Schutz der Konsumenten zu verstehen. Bis die Botschaft in der Öffentlichkeit ankommt, ist viel Aufklärung und Information bei allen Anspruchsgruppen nötig. Gleichzeitig hat die Versicherungswirtschaft mit ihrem Branchenregister ein klares Signal an den Gesetzgeber und an die Adresse der übrigen Dienstleister in der Finanzbranche gesendet.



## Hebelprodukte einfach erklärt: Wenig investieren – Chancen multiplizieren.

Wer Hebelprodukte handelt, multipliziert seine Gewinnchancen. Wie das funktioniert? Ganz einfach: Dank der Hebelwirkung bewegen Sie selbst mit kleinem Einsatz grosse Summen. Ihr maximales Risiko ist dabei Ihr Einsatz. Neben spekulativem Nutzen von Chancen bieten sie Ihnen umgekehrt auch Lösungen zur Risikobegrenzung. Erfahren Sie jetzt mehr über die Vielfalt von Strukturierten Produkten: [www.six-structured-products.com/produktwissen](http://www.six-structured-products.com/produktwissen)