



Certified Insurance Competence

Das überbetriebliche Bekenntnis zu
Beratungsqualität und lebenslangem Lernen



Eine Branche fördert Bildung

Cicero ist eine Qualitätsoffensive der Schweizer Versicherungswirtschaft. Mit dem Aufbau eines brancheneigenen Lernattestierungssystems bekennen sich die Privatversicherer zu lebenslangem Lernen und engagieren sich gemeinsam für hohe Beratungsqualität durch regelmässige Weiterbildung. Das Register dient dabei der Dokumentation der erbrachten Bildungsleistungen. Es steht allen in der Beratung und Vermittlung tätigen Versicherungsmitarbeitenden und den dahinter stehenden Versicherungsunternehmen offen. Ziel ist ein einheitlicher Qualitätsstandard für versicherungsrelevante Bildungsangebote. Damit wird Cicero zur Marke für kompetente Beratung.

Mehr als nur ein Register

Kompetenz hat viele Facetten, und Fachwissen alleine macht noch keine gute Beratung aus. Das ist den Initianten von Cicero sehr wohl bewusst. Aber: Ganz gleich, wie vorbildlich Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler auf die Bedürfnisse ihrer Kundschaft eingehen, ohne fundierte Kenntnisse der Materie können sie sie nicht kompetent beraten. Welche Fähigkeiten auch immer sie trainieren, ob fachliche, soziale oder Handlungskompetenzen; mit ihrem Engagement für regelmässige Weiterbildung beweisen sie Eigeninitiative und Verantwortungsgefühl.

Mit Cicero steht den Kundenberaterinnen und -beratern der Assekuranz ein einfaches Register zur Verfügung, das ihren unablässigen Einsatz für Kompetenz dokumentiert. Gleichzeitig bringt Cicero die zahlreichen Investitionen der Versicherer in die Qualifikationen ihrer Mitarbeitenden ans Licht. Cicero ist jedoch mehr als nur ein Branchenregister von Lernleistungen, mehr als eine publikumswirksame Aktion der Versicherungswirtschaft. Cicero ist der Beweis, dass sich ein gemeinsames Anliegen mit vereinten Kräften angehen und umsetzen lässt, wenn das übergreifende Ziel wichtig ist. Darum ist Cicero das überbetriebliche Bekenntnis der Versicherer zu Beratungsqualität und lebenslangem Lernen.



Kontakt

Für alle Fragen rund um Cicero steht die Fachstelle beim Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV gerne zur Verfügung. Ein Flyer in vier Sprachen (de/fr/it/engl) ist bei der Fachstelle verfügbar. Die Webseite www.cicero.ch informiert und dokumentiert in denselben Landessprachen.

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV
Fachstelle Cicero, Leitung: Nicole Pfister
Laupenstrasse 10
Postfach 8625
3001 Bern
Telefon 031 328 26 26
Fax 031 328 26 28
info@cicero.ch
www.cicero.ch



Cicero: Strategie und Philosophie

Ausgangslage

Der Schweizerische Versicherungsverband SVV sieht im lebenslangen Lernen eine wesentliche Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit und erhebt dies in seiner Bildungsstrategie zum Ansatz für alle Mitarbeitenden der Assekuranz. Entwicklung und Erhaltung von Kompetenzen sind sowohl zur Erfüllung wachsender Kundenansprüche als auch im Umgang mit immer komplexeren Produkten wichtige Bausteine. Die Qualität der Kundenberatung steht in der Versicherungswirtschaft deshalb ganz oben auf der Agenda. – In Würdigung dieser Ausgangslage hat der Vorstand SVV im Dezember 2013 die Einführung eines brancheneigenen Lernattestierungssystems beschlossen.

Ziel und Zweck

Schweizer Versicherungsunternehmen investieren seit jeher viel Zeit und Ressourcen in die Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden in kundenberatender Funktion. Ziel ist, diesen Bildungsaufwand mit einer verbindlichen Basis und in einer gemeinsamen Währung sichtbar zu machen. Cicero soll das Engagement der Branche und den persönlichen Einsatz eines jeden Mitarbeitenden gegenüber den Kundinnen und Kunden erkennbar machen und Transparenz schaffen.

Strategie

Die Strategie hinter Cicero basiert auf dem Bekenntnis der Versicherungswirtschaft zu lebenslangem Lernen. Um dieses sichtbar und greifbar zu machen, haben die zuständigen Verbände einen gemeinsamen Standard für die Qualität fachspezifischer Bildungsangebote definiert. Dieser versteht sich als Gütesiegel.

Cicero geht am 1. Januar 2015 in Betrieb und funktioniert als Webapplikation. Für das Branchenregister sind nur akkreditierte Bildungsangebote und registrierte, aktive Member gemäss definiertem Standard relevant. Die Member wiederum sind einem klar definierten Arbeitgeber zugeordnet. Damit ist die Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit voll und ganz gewährleistet.

Wer steht dahinter

Cicero ist eine Initiative der Schweizer Versicherungswirtschaft. Dass sich Investitionen in Aus- und Weiterbildungen mehrfach auszahlen, steht für ihre Akteure ausser Frage. Mit Cicero schaffen sie Transparenz über die Aufwendungen und zeigen, wie wichtig ihnen die kompetente Beratung ihrer Kundschaft ist.

Die Verantwortlichkeiten sind wie folgt aufgeteilt:

- Der Schweizerische Versicherungsverband, vertreten durch den Ausschuss Bildung, trägt als Auftraggeber die politische Verantwortung für Cicero.
- Aufsichtsorgan und Rekursinstanz ist die Fachkommission, ein Milizgremium aus Bildungsexperten der wichtigsten Branchenorganisationen. Sie steht für die Qualität von Cicero gerade.
- Für den Aufbau und Betrieb von Cicero ist der Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV zuständig. Als Organisation der Arbeitswelt OaA der Branche nach Art.1 BBG ist der VBV der unabhängige Träger. Für Cicero-akkreditierte Weiterbildungen gelten somit dieselben Qualitätsanforderungen wie für die eidgenössischen Qualifikationen.



An wen richtet sich Cicero

Das Branchenregister richtet sich vorerst an gebundene und ungebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler. Ihre Beratungskompetenz ist die Stärke dieses Berufsstandes. Eine weitere Zielgruppe sind die Bildungsanbieter, die ihre Bildungsangebote bewerten und akkreditieren lassen können. Als Garantieleister übernehmen auch die Arbeitgeber eine wichtige Funktion. Der öffentliche Bereich schliesslich richtet sich an die tatsächliche und potenzielle Kundschaft, die von der angestrebten Transparenz profitieren soll.

Ein Wort zur Qualität

In einem umfassenden Prozess hat die Fachkommission gemeinsame Grundsätze für relevante Weiterbildungsmassnahmen definiert. Jedem Bildungsangebot wird eine Währung in Credits zugeteilt. Das Bewertungsraster zur Vergabe von Credits bildet einen weiteren wichtigen Bestandteil des überbetrieblichen Gütesiegels. Nur akkreditierte Bildungsangebote gelten im Branchenregister als anerkannte Weiterbildungsaktivität.

Cicero ist die Marke für kompetente Beratung

Die Privatversicherer setzen sich für Konsumentenschutz mit Augenmass ein. Cicero sichert die Beratungskompetenz der Versicherungsvermittler in mehrfacher Hinsicht:

- Durch die Entwicklung eines Gütesiegels für Weiterbildung.
- Durch die Akkreditierung von Bildungsangeboten auf Basis der gemeinsamen Grundsätze.
- Durch die eigene Währung in Credits.
- Durch die Funktion von Cicero als Branchenregister der Versicherungswirtschaft. Nur registrierte Member, die ihrer freiwilligen Weiterbildungsverpflichtung nachkommen, sind im öffentlichen Bereich unter www.cicero.ch sichtbar.



Cicero: Die operative Umsetzung

Der Name ist Programm: «Certified Insurance Competence». Mit der Verpflichtung auf regelmässige Weiterbildung zur Erhaltung der Beratungskompetenz ihrer Mitarbeitenden setzt die Assekuranz ein starkes Zeichen. Den Kundinnen und Kunden bieten sich heute zahlreiche Informationsmöglichkeiten zu Versicherungsprodukten. Eine persönliche und kompetente Beratung aber ist für die meisten von ihnen nach wie vor das Mittel der Wahl. Ob sie zu einer aus Kundensicht erfolgreichen Lösung führt, hängt wesentlich von der Fachkompetenz und der Vertrauenswürdigkeit der beratenden Person ab. Versicherungsvermittler, die sich in Selbstverantwortung kontinuierlich weiterbilden, bieten ihren Kunden einen echten Mehrwert.

Cicero funktioniert als Webapplikation mit nutzerspezifischen und öffentlichen Dienstleistungen. www.cicero.ch bietet sämtliche Informationen in Deutsch, Französisch und Italienisch.

- Im öffentlichen Bereich des Registers sind alle Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler sichtbar, die über eine bestimmte Grundqualifikation verfügen und sich regelmässig weiterbilden. Cicero ist das Gütesiegel; es schafft Vertrauen und fördert die positive Wahrnehmung der Versicherungsbranche in der Öffentlichkeit.
- Im nutzerspezifischen Bereich der Webseite www.cicero.ch bewegen sich alle Akteure auf einer geschützten Plattform. Eine klare Rollenzuteilung und strukturierte Prozesse gewährleisten den einfachen und zuverlässigen Datenaustausch. Die Informationen und Daten – wie detaillierte Anleitungen zur Registrierung und zu anderen Abläufen im System – finden sich in der Navigation im Nutzerbereich.

Cicero

Public

Arbeit-
geber

Bildungs-
anbieter

Member

So funktioniert Cicero

Mit Cicero geht die Schweizer Versicherungswirtschaft auf das Bedürfnis der Kunden ein, sich über die Kompetenz ihrer Beraterinnen und Berater informieren zu können. Cicero gibt Auskunft über das Engagement der Versicherer als Arbeitgeber, und zeigt auf, dass sich eine ganze Branche im Interesse der Sache selbst reguliert.

Für die Entwicklung von Cicero haben die zuständigen Verbände der Versicherungswirtschaft gemeinsame Spielregeln ausgearbeitet und in einem Reglement festgehalten. Eine Gebührenordnung regelt die Finanzierung des Systems.

Nachfolgend sind die Funktionen von Cicero für die einzelnen Systemnutzenden näher beschrieben. Über die Strukturen und Prozesse gibt das Reglement detailliert Auskunft. Das Reglement, ausführliche Anleitungen sowie weitere wichtige Dokumente finden sich zum Download unter www.cicero.ch.

Member

Jeder Versicherungsvertreter und jede Versicherungsvertreterin kann Cicero-Member werden, sofern er oder sie über eine erfolgreich abgeschlossene Basisqualifikation verfügt (Versicherungsvermittler VBV oder Äquivalenz) oder bereits einen gültigen FINMA-Registereintrag vorweisen kann. Beim Start von Cicero am 1. Januar 2015 richtet sich das Branchenregister vorerst an Mitarbeitende der Versicherungswirtschaft in direkter kundenberatender Funktion.

Was bei Cicero zählt, ist die Weiterbildungsleistung eines Members. Dabei ist es irrelevant, ob das Member Agent einer Versicherungsgesellschaft oder unabhängiger Broker ist – wichtig ist einzig der Nachweis der konsequenten Kompetenzentwicklung. Mit jedem Besuch eines akkreditierten Bildungsangebots sammelt das Member Credits. Diese werden im Branchenregister auf seinem persönlichen Weiterbildungskonto verbucht. Um Member zu bleiben, müssen die Versicherungsvertreter alle zwei Jahre (Attestperiode) 60 Credits erwerben. Über die innerhalb dieser Attestperiode erworbenen Credits kann sich das Member jederzeit ein Attest ausstellen lassen.

Im persönlichen Konto werden der aktuelle Punktestand der laufenden Attestperiode sowie die Themen der in dieser Phase und in der Vergangenheit absolvierten Bildungsleistungen ausgewiesen.

**1 Cicero Credit = 45 Minuten Lernaufwand
60 Credits alle 2 Jahre**

Um 60 Credits in zwei Jahren zu erarbeiten, wendet ein Member jährlich rund drei bis vier Tage für die Weiterbildung auf.

Allfälligen berufsbedingten Einflüssen auf die Attestperiode trägt das System Rechnung. Welche Situationen zu einem Unterbruch führen können, unter welchen Umständen die Membership aufgehoben wird und wie die Beziehung Member–Arbeitgeber im System dargestellt wird, findet sich in den ausführlichen Dokumentationen und Prozessbeschreibungen auf der Webseite.

Im öffentlichen Bereich unter www.cicero.ch ist ein Profil eines jeden aktiven Cicero-Members verfügbar. Nur wer den persönlichen Verpflichtungen rund um Cicero nachkommt, bleibt im öffentlichen Register.

Mit der Mitgliedschaft demonstrieren Versicherungsvertreterinnen und -vertreter ihr freiwilliges Engagement im Interesse ihrer Kundinnen und Kunden. Indem sie ihr Fachwissen auf dem neuesten Stand halten, zeichnen sie sich durch verantwortliches Handeln aus und bieten für Kunden und Arbeitgeber gleichermassen einen klaren Mehrwert.

Bildungsanbieter

Alle Anbieter von versicherungsrelevanten Weiterbildungen können ihre Angebote bei der Fachstelle Cicero zur Akkreditierung einreichen. Die Bildungsleistungen sollen insbesondere die Beratungs- und Berufskompetenz fördern. Die Fachstelle Cicero prüft die eingereichten Unterlagen auf die Übereinstimmung mit dem Qualitätsstandard. Erfüllt ein Bildungsangebot alle Voraussetzungen, ist es akkreditiert und erhält einen bestimmten Wert an Credits zugeteilt. Dass der Bildungsanbieter nachvollziehbare Qualitätssicherungsmaßnahmen ausweisen kann, wird vorausgesetzt und kann durch Stichkontrollen überprüft werden.

Cicero erkennt folgende Themen als akkreditierungsfähige Lernleistungen an:

- Produkte- und Branchenkenntnisse
- Gesetze, Rahmenbedingungen und Compliance
- Marktentwicklung
- Beratung und Verkauf
- Arbeitsorganisation und Führung

Ein Bildungsangebot ist eine geplante und methodisch-didaktisch strukturierte Bildungsmassnahme mit definierter Lernleistung. Damit ein Bildungsangebot akkreditiert werden kann, sind folgende Regeln kumulativ zu erfüllen.

Ein Bildungsangebot

- besitzt ein klar definiertes Thema;
- richtet sich an eine definierte Zielgruppe;
- beinhaltet klar formulierte Lernziele und/oder Leistungsziele;
- beschreibt den Lernstoff;
- ist methodisch-didaktisch aufgebaut mit klarer Ablaufplanung;
- beziffert detailliert den zeitlichen Umfang der Lernleistung;
- beschreibt die Art der Lern- und Leistungskontrolle wie z. B. Test, Arbeit, schriftlich dokumentierte Teilnahme usw.

Der Rahmenkatalog sieht nebst dem klassischen Präsenzunterricht verschiedene Lernformen vor, wie zum Beispiel Coaching in Gruppen, E-Learning, Tagungen usw. Auch die in der Assekuranz besonders gut funktionierende Milizarbeit wird mit Credits belohnt. Die unterschiedlichen Bewertungsgrundsätze und -regeln finden sich im Reglement.

Mit der Akkreditierung ihrer Bildungsangebote signalisieren Bildungsdienstleister, dass sie die Qualität hoch halten und sich als Partner bei Cicero engagieren. Detaillierte Informationen über die einzelnen Schritte und Prozesse finden Bildungsanbieter auf der Cicero-Webseite.

Arbeitgeber

Bei Cicero gelten all jene Unternehmen der Versicherungswirtschaft als Arbeitgeber, welche die Qualität einer professionellen Beratung sicherstellen und mit geeigneten Massnahmen überprüfen. Jedes Unternehmen entscheidet selbst, welche interne Stelle im Branchenregister als Arbeitgeber und Kontakt gegenüber den Versicherungskundinnen und -kunden ausgewiesen wird. Eine Generalagentur kann beispielsweise als eigenständige Arbeitgeberin auftreten oder aber als Abteilung innerhalb der Grossunternehmung verzeichnet sein.

Innerhalb von Cicero wird die Beziehung eines Members mit seinem Arbeitgeber abgebildet, sobald beide Partner ihre Verbindung kennzeichnen. Entlang der Organisationsstruktur kann der Arbeitgeber definierte Reportings aus den Daten gewinnen. Der Datenschutz bleibt dabei jederzeit gewährleistet.

Nähere Erläuterungen und die detaillierten Schritte zur Registration als Cicero-Arbeitgeber finden sich unter www.cicero.ch.

Public

Der Versicherungswirtschaft ist die kompetente Beratung ihrer Kundinnen und Kunden sehr wichtig. Im Branchenregister sind deshalb nur Versicherungsvertreter sichtbar, die über eine definierte Basisqualifikation verfügen und sich regelmässig weiterbilden. Mit Cicero-Members ist die Kundschaft gut beraten. Sie kann darauf vertrauen, dass die registrierten Mitglieder bestens qualifiziert sind, die für sie beste Versicherungslösung herauszuarbeiten.

Unter www.cicero.ch können die Kundinnen und Kunden das öffentliche Profil ihrer Beratungsperson einsehen.