



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEL PERSONAL FINANCIAL PLANNER

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Italia

INDICE

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI
2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
3. PROFILO PROFESSIONALE
4. CODICE DEONTOLOGICO
5. COMUNICAZIONI
6. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
8. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE
9. CERTIFICATO
10. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
11. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)
12. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
13. SUBENTRO AD ALTRO ENTE
14. RECLAMI E RICORSI
15. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. nº	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
10	Eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico. Inserimento dettagli su sospensione o revoca	2025-11-19
9	altre modifiche di carattere minore per allineamento con altri regolamenti di certificazione; nuovo logo Accredia	2025-06-18

Verifica:

Responsabile Compliance Prodotti

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI

1.1. Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente documento contiene i requisiti specifici per la certificazione del profilo professionale: **“Personal Financial Planner”** (nel seguito indicato anche con la sigla PFP), ossia la figura professionale del pianificatore finanziario – economico – patrimoniale personale previsto dalla UNI ISO 22222 applicata per come richiesto dalla guida UNI 11348.

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa (modulo di iscrizione, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

Il presente documento definisce, in maniera dettagliata ed esauriente, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare, il presente regolamento definisce, o rimanda ai documenti che definiscono, univocamente:

- Requisiti di istruzione ed esperienza professionale;
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione;
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione;
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione;
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione.

La descrizione del profilo di riferimento è riportata nella norma UNI ISO 22222 a cui si rimanda.

1.2. Principi generali e garanzie per il cliente

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato/a che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria;
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
 - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa; su questo punto Kiwa si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 14 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri esaminatori, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy;
- e) Accreditamenti: in caso di servizio coperto da accreditamento Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; in tali casi Kiwa non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa,

senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Codice Documento ^(*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
22222	Esterna	UNI ISO	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale (Personal financial planning) - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali (personal financial planner)
11348_1_2_3	Esterna	UNI	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n. 4	Esterna	Presidenza Consiglio dei Ministri	Disposizioni in materia di professioni non organizzate

*) Le citate norme si intendono riferite alla versione in vigore.

3. PROFILO PROFESSIONALE

Il profilo è basato ed è conforme alle norme UNI ISO 22222 e UNI 11348 parte 1-2-3.

Il/La Personal Financial Planner deve garantire le conoscenze, competenze e l'esperienza indicati nelle norme UNI ISO 22222 e UNI 11348 a cui si rimanda.

Valgono i termini e le definizioni riportate nella norma UNI ISO 22222.

4. CODICE DEONTOLOGICO

Il/La professionista certificato/a deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico di Kiwa Cermet Italia, scaricabile dal sito internet www.kiwa.it.

5. COMUNICAZIONI

Le informazioni e comunicazioni da e verso la persona candidata o la persona certificata, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione all'esame, all'interno del quale il/La candidato/a deve indicare i suoi riferimenti.

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica ordinaria, all'indirizzo specificato dal/dalla candidato/a; nel caso in cui venga fornito, queste possono avvenire all'indirizzo di posta elettronica certificata segnalato dal/dalla candidato/a.

Il/La professionista certificato/a si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti, comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa.

Nel caso la richiesta di certificazione venga fatta da un ente erogatore del servizio di pianificazione finanziaria, per la certificazione del proprio personale che opera come PFP, le comunicazioni come pure i documenti possono essere veicolati a Kiwa anche dal soggetto erogatore dei servizi di PFP.

Il/La professionista certificato/a che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione stessa indicata nel certificato.

6. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Formazione formale

Viene richiesto il livello minimo di completamento dell'intero ciclo di scuole superiori.

Per l'estero sono accettati tutti i titoli, di istruzione superiore, riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

In presenza di iscrizione all'albo unico dei consulenti finanziari, denominati consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, non si richiede evidenza della formazione formale.

6.2 Formazione Informale

Ci si riferisca ai requisiti di esperienza descritti al § 7 della norma UNI ISO 22222.

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 Domanda di Certificazione (Modulo di iscrizione all'esame di certificazione)

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa relativa allo schema accedendo al sito www.kiwa.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care (CC) di Kiwa. Il presente schema è disponibile sul sito.

Il/la candidato/a interessato/a a certificarsi con Kiwa può richiedere la modulistica da compilare, compreso il modulo di iscrizione all'esame di certificazione, accedendo al sito www.kiwa.it o contattando direttamente, telefonicamente od inviando una e-mail, la funzione commerciale della Certificazione delle Persone di Kiwa.

La funzione commerciale invia al/alla candidato/a il modulo di iscrizione MOD R 01 PRS_PFP, con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione, in cui sono indicati i costi relativi ad ogni fase della certificazione, i criteri e le condizioni di pagamento e tutti i documenti contrattuali applicabili al presente schema di certificazione.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01 PRS_PFP), con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione:

- deve essere inviato dalla persona candidata a Kiwa completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma del/della candidato/a e data di compilazione
- ha valore contrattuale per i servizi che il/la candidato/a richiede a Kiwa e lo/la impegna al rispetto di tutti i requisiti illustrati nel presente regolamento di certificazione, nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*, nel *Regolamento Kiwa per la certificazione* e in altri documenti eventualmente in essi citati.
- contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il/la candidato/a si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti alle prove di esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato al modulo di iscrizione, il/la candidato/a dovrà inviare a Kiwa i seguenti documenti:

1. Curriculum vitae aggiornato, datato e firmato e redatto con apposita dichiarazione riferita al D.P.R. 445 tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, consapevole ai sensi dell'art. 76 del citato Decreto delle responsabilità e sanzioni, previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, in caso di dichiarazioni mendaci e formazione o uso di atti falsi;*
2. Copia di un documento d'identità in corso di validità;
3. Informazione sulla eventuale appartenenza ad uno specifico circuito Bancario o soggetto erogatore di servizi di PFP;
4. Evidenze dei requisiti di istruzione, formazione ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti e dalla UNI ISO 22222 a supporto del CV;
5. Autocertificazione affidabilità giuridica (modulo MOD R 04_PRS);
6. Eventuale Iscrizione all'albo unico dei consulenti finanziari denominati consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;

7. Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione all'esame (come da tariffario in vigore), la stessa può essere sostituita da accordi diretti con il soggetto erogatore dei servizi di PFP nel caso sia lo stesso ad effettuare il pagamento.

La documentazione deve essere inviata a Kiwa entro e non oltre una settimana prima della data definita per la sessione d'esame di certificazione.

La funzione commerciale di Kiwa darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al/alla candidato/a, o al soggetto erogatore dei servizi di PFP, eventuali incompletezze e richieste di integrazioni.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti eseguiti.

Casi particolari, quali ad esempio iscrizioni tardive, devono essere autorizzati da Kiwa e adeguatamente motivati.

L'insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda a seguire) costituisce il "fascicolo" del/della candidato/a che sarà conservato da Kiwa e rispetto al quale il/la professionista certificato/a dovrà garantire aggiornamento periodico.

7.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza; i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo MOD R 02_PRS Valutazione. In caso di dubbi, si confronta con personale esperto. Completata l'analisi dei requisiti, il CC inserisce nel gestionale in uso l'anagrafica del/della candidato/a e la relativa documentazione fornita. Tale inserimento nel gestionale, con la conseguente generazione di spunta verde per completezza, è ritenuto comunque evidenza di verifica del possesso dei requisiti di accesso all'esame.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione, per l'iscrizione e l'analisi requisiti, resta appannaggio di Kiwa.

7.3 Esame di Certificazione

7.3.1 Requisiti Generali

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche se il/la candidato/a non ha prodotto la documentazione da cui si evince il soddisfacimento dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione, tuttavia, in questo caso **il processo di certificazione non può essere concluso se l'analisi dei requisiti non è terminata positivamente ed il/la candidato/a non ha quindi prodotto tutti i documenti richiesti insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.**

Una volta fissata la data della sessione di esame, il Customer Care comunica, almeno 3 giorni prima, per iscritto a tutti/e i/le candidati/e: data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricsuzione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa l'elenco dei/delle candidati/e viene inviata anche agli Esaminatori, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati/e rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

Nel caso in cui un esaminatore rilevi durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno/a o più candidati/e, deve segnalarlo immediatamente a Kiwa che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

L'esame può avvenire in presenza, in modalità telematica attraverso una piattaforma di gestione degli esami o in modalità da remoto. L'esame in presenza può essere sostenuto sia in modalità cartacea, sia in modalità informatizzata.

L'esame telematico può essere condotto in modalità totalmente "on line" o in modalità controllata (*proctored*) cioè presso punti di raccolta ove i/le candidati/e si recano per svolgere l'esame in modo autonomo, ma sotto la supervisione di un coordinatore (*proctor*).

In caso di esame telematico o in remoto:

- dovrà essere sempre garantita la connessione video e audio;
- il/la candidato/a dovrà garantire di svolgere le prove di esame in completa autonomia, senza alcun tipo di aiuto o di supporto esterno;
- potrà essere richiesto al/alla candidato/a una verifica, tramite webcam, che nella sala in cui svolge la prova non vi siano altre persone o dispositivi;
- non sarà consentita la consultazione di siti internet o l'utilizzo di altri devices;
- verrà richiesto al/alla candidato/a di mantenere attivi sia l'audio che il video per tutta la durata dell'esame;
- l'esame non potrà subire interruzioni, a meno che queste non siano causate da un non corretto funzionamento della piattaforma stessa e per un breve lasso di tempo, in caso contrario la prova sarà annullata. In ogni caso, qualora vi sia una interruzione sarà facoltà di Kiwa verificare le motivazioni che hanno portato a tali interruzioni e decidere le azioni da intraprendere.

L'esame orale (ove previsto) può essere condotto in modalità da remoto, in questo caso l'esaminatore registrerà la sessione al fine di mantenerla agli atti, informando preventivamente il/la candidato/a di tale processo di registrazione e previa autorizzazione formale del/della candidato/a via e-mail, o via SMS, o direttamente all'apertura della sessione orale registrata.

7.3.2 Gestione della Riservatezza

Il/la candidato/a si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa.

Il/la candidato/a che divulghi in tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto/a alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione, unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal/dalla candidato/a insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di Kiwa, in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

7.3.3 Commissione d'esame

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma.

Il numero degli esaminatori dipenderà dal numero degli iscritti, in particolare per l'effettuazione degli esami orali, si dovrà garantire almeno 1 esaminatore ogni 10 iscritti.

In ogni caso sarà garantito da Kiwa un numero adeguato di persone totali fra esaminatori ed eventuali assistenti, in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame.

In caso di commissioni costituite da più di un esaminatore, viene eletto un Presidente, nel caso di un unico esaminatore, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa.

In caso di esame telematico, per la parte scritta il ruolo del/della Presidente verrà assunto dal personale Kiwa incaricato di presidiare l'esame. In tale caso verrà utilizzata una specifica piattaforma validata da Kiwa per la gestione della prova da sostenere in forma telematica. La prova scritta effettuata in forma telematica potrà essere condotta in modalità totalmente "on line" o in una sede di esame in modalità controllata, cioè sotto la supervisione di apposito rappresentante Kiwa incaricato (*proctored*).

7.3.4 Identificazione dei/delle candidati/e

Il Customer Care di Kiwa provvede a consegnare la lista degli iscritti, MOD PO 02_01A_PRS, alle prove d'esame al/alla Presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti

d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei/delle partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in italiano a meno di precisi accordi con il personale del Customer Care di Kiwa che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al/alla candidato/a su indicazione del proprio responsabile.

Nel caso di esame telematico, il Proctor provvede a verificare l'identità degli iscritti utilizzando il MOD PO 02_01B_PRS.

Il/la candidato/a accede alla prova d'esame telematico utilizzando come USER il proprio indirizzo e-mail, precedentemente inserito dal CC nella piattaforma d'esame e crea la propria PASSWORD, univoca, al momento dell'accesso alla piattaforma d'esame.

7.3.5 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante lo svolgimento della prova scritta d'esame, il/la candidato/a può consultare la Normativa tecnica di riferimento, in versione ufficiale o autorizzata, sempre in maniera individuale. È causa di interruzione dell'esame il confronto diretto o indiretto con altri/e candidati/e.

Dispositivi personali quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione. Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Eventuali infrazioni a tali requisiti vengono valutate dal/dalla Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

7.3.6 Programma delle Prove

Il programma si compone di 2 tipologie di prove eseguite nel seguente ordine:

- 1) Prova scritta a risposte multiple.
- 2) Prova Orale (nei casi applicabili di seguito previsti).

I/le candidati/e dipendenti o free-lance, che operano per un soggetto erogatore di servizi di pianificazione finanziaria (PF) i cui servizi di PF sono certificati da Kiwa secondo la norma UNI ISO 22222 applicata seguendo le norme UNI 11348-1-2-3, non dovranno sostenere la prova orale, in quanto l'ulteriore valutazione della competenza ed etica del/della candidato/a verrà effettuata in sede di valutazione della conformità del servizio certificato.

I/le candidati/e, che non operano per un soggetto erogatore di servizi PFP, con servizio certificato come sopra specificato dovranno effettuare anche la prova orale.

Il/la Presidente incaricato/a garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I/le candidati/e vengono disposti/e in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I/le candidati/e devono fornire preventivamente a Kiwa notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il/la Presidente determina le eventuali misure di intervento.

Tabella indicativa ed esemplificativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione candidati e comunicazioni prescrizioni di sicurezza
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami.
10.30	Esecuzione della prova scritta
12.00	Correzione degli elaborati e preparazione per le eventuali prove orali
13.00	Pausa ristoro
14.00	Eventuali prove orali
18.00	Chiusura eventuali prove orali
18.30	Redazione Verbale finale

7.3.7 Descrizione e criteri di valutazione delle Prove

Prova Scritta

Le domande della prova scritta sono a risposta chiusa con 3 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.

Al/alla candidato/a vengono sottoposte 45 domande. Ciascuna risposta corretta vale 2 punti, ciascuna risposta errata o non data vale 0 punti; non si assegnano punteggi negativi.

Il/la candidato/a ha a disposizione **90 minuti** di tempo per svolgere la prova.

La prova si considera superata se si risponde ad almeno il 60% delle domande in modo corretto (27 domande).

In caso di mancato superamento della prova scritta, il/la candidato/a può ripetere la prova in una sessione successiva.

Nel caso in cui durante la prova scritta scadano i 90 minuti a disposizione e il/la candidato/a non abbia finito di rispondere a tutte le 45 domande, la prova viene comunque considerata valida ai fini del calcolo della percentuale di superamento, che viene effettuato in base alle sole risposte date. Per determinare il superamento o meno della prova viene applicato il punteggio sopra definito.

Prova Orale

I/le candidati/e che devono effettuare anche la prova orale possono accedere a tale prova solo in caso di superamento della prova scritta.

La durata dell'esame orale è indicativamente di **30 minuti** a candidato/a.

Per ogni domanda, il punteggio viene espresso in centesimi e varia da 0 a 100, per il calcolo del punteggio finale della prova orale, si effettua la media fra tutte le risposte.

Il punteggio della prova orale deve risultare superiore o uguale a **70/100** per essere dichiarata positiva.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del/della candidato/a sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.

Il/la candidato/a potrà decidere di effettuare l'esame orale anche in una fase successiva, ma in ogni caso entro un anno dalla prova scritta, oltre tale termine l'esame dovrà essere ripetuto dall'inizio.

Tabella di valutazione della prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il/la candidato/a non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il/la candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il/la candidato/a ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il/la candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il/la candidato/a ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il/la candidato/a mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	Comprensione domanda	Il/La candidato/a ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il/la candidato/a mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	Comprensione domanda	Il/la candidato/a ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il/la candidato/a mostra ottima padronanza dell'argomento.

Conclusione ed esito dell'esame

L'esame si considera superato se si superano tutte le prove applicabili (prova scritta e, ove prevista, prova orale) mediante il raggiungimento dei valori minimi di risposte esatte per come sopra indicato.

Al termine della valutazione complessiva del/della candidato/a, la commissione lo/la informa dell'esito dell'esame, ricordando che, se positivo, la decisione finale sul rilascio della certificazione spetta a Kiwa.

7.3.8 Redazione del Verbale d'Esame

Eseguite le valutazioni complessive, il Presidente redige il verbale, utilizzando il modulo MOD PO 02_04_PRS, sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

Nel verbale viene riportato il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione o rappresentanti di Kiwa, sottoscrittori del verbale e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

Se vi è una prova orale eseguita in una sessione d'esame diversa, l'esaminatore predisporrà un verbale di esame finale, utilizzando il modulo MOD PO 02_04_PRS.

Il/la Presidente deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

Nel caso di esame telematico controllato (*proctored*), il proctor incaricato provvederà a formalizzare la prova d'esame secondo il modulo MOD PO 02_01B_PRS.

8. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il personale deliberante di Kiwa, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal/dalla candidato/a, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi cioè se tutti i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è stato superato positivamente.

Il Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento.

9. CERTIFICATO

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal/dalla professionista nel modulo di iscrizione all'esame.

La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera di certificazione.

La durata della certificazione è stabilita in 5 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è progettato in modo tale da ridurre i rischi di contraffazione.

Su richiesta, il/la candidato/a può ricevere anche:

- Il certificato in formato cartaceo;
- Il certificato in forma di tesserino;
- Il timbro.

Il costo relativo è indicato nel modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione.

Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il certificato, il tesserino e il timbro rimangono di esclusiva proprietà di Kiwa, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

10. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Uso del Marchio di Certificazione

Il cliente certificato può scegliere se utilizzare o meno il marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nel caso di utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio di certificazione* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

10.2 Uso del certificato, del tesserino e del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Analogamente, il tesserino e il timbro non possono essere riprodotti se non esattamente come forniti.

Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata non ad uno studio o ad una società.

A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso.

Analogo divieto vale per il tesserino e il timbro.

Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla

certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal/dalla singolo/a professionista. Nel caso in cui il/la professionista sia socio/a, proprietario/a, dipendente o collaboratore/trice di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

11. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

11.1 Requisiti generali

Per tutta la durata del certificato la persona certificata deve essere disponibile, in caso di segnalazione giustificata da parte del committente, a sottoporre il proprio operato al giudizio di Kiwa. A tal fine la persona certificata è tenuta a consegnare al committente il modulo di segnalazione al termine dei lavori, precompilato con i propri riferimenti. In caso di riscontro positivo da parte di Kiwa, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti o ai requisiti di certificazione, Kiwa provvederà all'eventuale sospensione o revoca del certificato. La persona certificata può presentare ricorso contro i provvedimenti di Kiwa.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione di Divisione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione, fermo restando che, per i/le PFP certificati/e in collegamento con un soggetto erogatore del servizio, il passaggio del/della professionista ad altro istituto o la cessazione del rapporto con il soggetto erogatore dei servizi di PFP con cui si è ottenuta la certificazione, è motivo di immediata revoca del certificato.

Durante il periodo di validità della certificazione, la persona certificata deve accettare, se richiesto, la possibilità di sostenere interviste da parte dell'Organismo Accredia, di concerto con Kiwa.

11.2 Requisiti per il mantenimento della certificazione

Annualmente il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa il modulo di autodichiarazione per il mantenimento della certificazione MOD R 05_PRS e le seguenti evidenze:

- Evidenza di continuità nell'esercizio della professione
- Evidenze della registrazione e/o del trattamento dei reclami ricevuti
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema
- Evidenza di formazione continua specifica del settore come previste dalla norma ISO 22222 di min 8 ore per quanto riguarda le attività di formazione citate alla suddetta norma o mediante lo svolgimento di una delle attività indicate negli altri p.ti da b) a g) al § 6.4.3 della norma
- Evidenza di eventuali altre attività correlate al settore, quali ad esempio: attività di docenza, o di redazione di pubblicazioni afferenti al settore del PFP
- Aggiornamento continuo relativo ai prodotti/servizi del soggetto erogatore di servizi di PFP
- Dichiarazione del soggetto di erogazione dei servizi di PFP di adeguatezza nell'erogazione del servizio.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione, il/la professionista non deve aver ricevuto da Kiwa nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Le evidenze che il/la professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione potranno essere prodotte con una dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da funzionari Kiwa debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

11.3 Requisiti per il rinnovo della certificazione

Al quinto anno di rinnovo della certificazione, il/la professionista è tenuto/a a produrre analoghe evidenze indicate per il mantenimento della certificazione.

La certificazione potrà esser rinnovata solo dopo conferma di conformità a tutti i requisiti di riferimento.

In caso di rinnovo della certificazione, il certificato viene riemesso aggiornando la relativa scadenza.

12. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

12.1 Requisiti generali

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del professionista certificato.

Il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto, retto e probo possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato.

Kiwa Italia, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione. Le sanzioni sono comminate in misura proporzionale alla gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

12.2 Sospensione della certificazione

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Italia) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione il professionista certificato perde il diritto di utilizzo del marchio di Certificazione concesso in uso da Kiwa Italia, del certificato e viene cancellato dagli elenchi del personale certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa saranno stabilite da Kiwa Italia in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora il professionista certificato non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Italia per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata.

Kiwa Italia si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione ad altri terzi che ne facciano richiesta.

13.2 Revoca della certificazione

L'avvenuta revoca del certificato viene notificata per iscritto con lettera raccomandata al personale certificato ed implica la relativa cancellazione della persona in questione dall'elenco del personale certificato.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Italia.

Nel caso di revoca del certificato, il professionista certificato si impegna a non pubblicizzare la certificazione e non può far uso del/i certificato/i e sue/loro copie.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di revoca ad altri terzi che ne facciano richiesta.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, il/la professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

Nel caso in cui il/la professionista certificato/a sia collegato/a ad uno specifico soggetto erogatore del servizio, qualora non operi più per tale soggetto, **dovrà comunicare la cessata attività presso la struttura a Kiwa e a seguito di tale comunicazione Kiwa provvederà alla revoca della certificazione.** A seguito di revoca Kiwa invierà apposita comunicazione al/alla professionista certificato/a che sarà eliminato dall'albo dei professionisti certificati.

13. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una persona fisica, può essere perfezionato in qualsiasi momento

(sorveglianza o rinnovo) presentando a Kiwa una richiesta, allegando il certificato in corso di validità e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile).

Il/La richiedente deve fornire evidenza di accettazione dei requisiti contrattuali stabiliti da Kiwa.

In caso di richiesta di trasferimento da altro Organismo di certificazione accreditato a Kiwa da parte di un/una professionista in possesso di un certificato in corso di validità, Kiwa si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della richiesta.

In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

Ai fini dell'esame documentale, per valutare la congruenza e la corrispondenza dei riferimenti tecnico-normativi adottati dall'Organismo di certificazione di provenienza con i propri necessario per il subentro, Kiwa deve avere a propria disposizione:

- i documenti inviati per richiedere la certificazione
- le registrazioni relative alle prove di esame sostenute
- il verbale dell'esame
- i documenti inviati per i mantenimenti annuali, se previsti
- una dichiarazione dell'Organismo di certificazione cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in assenza (con evidenza di aver inoltrato richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa rilascia al/alla richiedente un nuovo certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e conterrà una dichiarazione in cui si chiarisce che il certificato precedente è stato emesso da altro Organismo di certificazione accreditato.

Kiwa informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

14. RECLAMI E RICORSI

La persona certificata o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa, possono segnalare reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione e ricorsi alla struttura Kiwa in merito alle decisioni prese dal personale incaricato.

14.1 Reclami relativi a servizi erogati da Kiwa

La persona reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Kiwa.

Kiwa provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa stabilirà con la reclamante persona se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

14.2 Reclami di terze parti relativi a servizi di persone certificate da Kiwa

L'eventuale reclamo presentato da terzi avente per oggetto servizi erogati da una persona certificata da Kiwa sarà registrato e prontamente notificato da Kiwa al Cliente per una analisi congiunta.

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento del suddetto reclamo, Kiwa informerà il reclamante in merito alle azioni intraprese, stabilendo con il/La reclamante ed il Cliente se, e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

La persona certificata durante la fase di analisi e sino alla sua definizione, assicurerà a Kiwa piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza

14.3 Ricorsi

Qualora la persona reclamante non risulti soddisfatto/a della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa può presentare ricorso per iscritto.

La persona ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione presa da Kiwa nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa entro un termine di 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi.

Kiwa fornirà al/alla ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

15. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa può recedere liberamente dal contratto con il Cliente, dandone comunicazione scritta al cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

La richiesta di recesso deve essere trasmessa per iscritto a Kiwa su carta intestata dell'Organizzazione, a firma del legale rappresentante e con timbro dell'Organizzazione ed inviata a Kiwa tramite Posta Certificata o Raccomandata.

In caso il cliente voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

Il cliente che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.