



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DELLA FIGURA DI WELLBEING CORPORATE SPECIALIST

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. FIGURA E PROFILI PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO
4. CODICE DEONTOLOGICO
5. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
6. COMUNICAZIONE
7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
9. CERTIFICATO
10. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
11. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E DEL TIMBRO
12. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)
13. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
14. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
15. RECLAMI E RICORSI
16. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
17. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
2	Eliminazione dei requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico	2025-11-19
1	Ridefinite alcune fasi del processo commerciale; altre modifiche minori	2024-05-08

Verifica:

Responsabile Compliance

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

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione proprietario “Wellbeing Corporate Specialist” per i profili di seguito elencati:

- Wellbeing Corporate Specialist Junior
- Wellbeing Corporate Specialist Senior

Per ogni singolo profilo professionale sono richiesti specifici requisiti definiti nello Standard Proprietario “Wellbeing Corporate Specialist” a cui si rimanda.

Le regole di tale regolamento sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e allo Standard Proprietario di Kiwa Cermet Italia (di seguito Kiwa Italia o Kiwa) “Wellbeing Corporate Specialist - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità”. Tutti i diritti di proprietà intellettuale inerenti allo schema di certificazione “Wellbeing Corporate Specialist” sono di Kiwa Italia.

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Italia (domanda di certificazione, *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.

Lo schema di certificazione descritto nel presente documento si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema suddetto e ne definisce, in maniera completa e dettagliata i requisiti, il processo di certificazione, il rilascio della certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei/delle professionisti/e certificati/e, le modalità per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e 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:

- Descrizione del profilo professionale e requisiti di Conoscenza;
- 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.

1.2. Principi generali e garanzie per il cliente

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Italia 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 Italia; su questo punto Kiwa Italia 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 § 15 del presente Regolamento;

- d) **Riservatezza:** Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Italia 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 Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; in tali casi Kiwa Italia 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 Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Codice Documento ^(*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
Standard Proprietario	Interna	Kiwa Italia	Wellbeing Corporate Specialist - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n.4	Esterna	D.lgs.	Presidenza Consiglio dei Ministri

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

3. FIGURA E PROFILI PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO

Il Wellbeing Corporate Specialist è una figura professionale che, operando per l'impresa di appartenenza ed in sinergia con le funzioni di Human Resources (nel seguito HR), sviluppa ed implementa una Wellbeing strategy finalizzata a rendere l'attenzione ai/delle dipendenti e al benessere degli/delle stessi/e un processo integrato agli altri processi organizzativi.

Lo schema di certificazione proprietario individua due profili professionali della figura del Wellbeing Corporate Specialist, qui di seguito elencati:

- Wellbeing Corporate Junior;
- Wellbeing Corporate Senior.

Descrizione dei profili e livelli professionali del Wellbeing Corporate Specialist (compiti e competenze)

I compiti e le attività dei due profili professionali sono coerenti con i livelli organizzativi ai quali si presume debbano operare, quali: livello organizzativo, tattico-operativo (profilo Junior) e strategico-manageriale (profilo Senior). Il profilo professionale superiore (Senior) ha compiti aggiuntivi e distintivi, ovvero "compiti estesi", ossia compiti che coincidono con i corrispettivi del profilo inferiore, ma vengono tipicamente espletati ad un più alto profilo di autonomia e responsabilità.

Compiti, conoscenze ed abilità

I compiti, le conoscenze e le attività dei due profili professionali (Junior e Senior) operanti nell'ambito del Wellbeing Corporate sono riportati nel capitolo 6 dello Standard Proprietario "Wellbeing Corporate Specialist" a cui si rimanda.

L'esame di certificazione verterà sulle tematiche riferite alle conoscenze sopra indicate.

4. CODICE DEONTOLOGICO

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

5. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato 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 Italia su questo punto Kiwa Italia 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 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 Italia 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.

6. COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il/la candidato/a o il/la professionista certificato/a, 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 Italia.

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 Italia 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.

7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Il Candidato deve dimostrare, ai fini dell'accesso all'esame di Certificazione, di possedere i requisiti riportati nel Capitolo 5 dello Standard Proprietario "Wellbeing Corporate Specialist" a cui si rimanda.

8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

8.1. Domanda di Certificazione

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 Italia.

La funzione commerciale invia al/alla candidato/a il modulo di iscrizione MOD R 01 PRS_WBS, 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_WBS), con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione:

- deve essere inviato dal/dalla candidato/a a Kiwa Italia 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 Italia 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 Italia, 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 Italia 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. Evidenze dei requisiti di istruzione, formazione ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
4. Autocertificazione affidabilità giuridica (modulo MOD R 04_PRS);
5. Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione all'esame.

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

La funzione commerciale di Kiwa Italia darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al/alla candidato/a 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 Italia 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 Italia e rispetto al quale il/la professionista certificato/a dovrà garantire aggiornamento periodico.

8.2. Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Italia 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 Italia.

8.3. Esame di Certificazione

8.3.1. Requisiti Generali

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata **solo** se il/la candidato/a ha prodotto la documentazione da cui si evince il soddisfacimento dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione.

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 ricasazione 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 Italia che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

8.3.2. 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 Italia.

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 Italia, in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

8.3.3. Commissione d'esame

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

Gli/le Esaminatori/trici 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 dallo Schema Proprietario "Wellbeing Corporate Specialist" e dalle regole dello schema di certificazione. Il numero di personale Esaminatore dipenderà dal numero degli/delle iscritti/e alla sessione di esame (un/una esaminatore/trice ogni 10 iscritti), terrà in considerazione la durata prevista dalle regole dello schema per le prove scritte e orali e, in ogni caso, Kiwa Italia garantirà un numero adeguato di persone, totale fra esaminatori/trici ed eventuali assistenti, in modo da consentire un agevole svolgimento delle attività d'esame.

Eventuali casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, numero minimo di iscritti per sessione di esame, ecc.).

In caso di commissioni costituite da più di un/una Esaminatore/trice viene eletto/a un/una Presidente; nel caso di un unico/a Esaminatore/trice, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente.

Il/la Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa Italia ha diritto ad assistere come osservatore/trice 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 Italia.

8.3.4. Programma e composizione delle prove di esame

Tutte le prove d'esame sono svolte in italiano e il/la candidato/a deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale. È possibile svolgere le prove anche in altra lingua previo accordo preventivo sottoscritto tra Kiwa Italia ed il/la candidato/a.

Le prove (scritte e orali) potranno essere svolte in presenza fisica o in alternativa condotte da remoto.

L'insieme delle prove di esame deve dare una copertura delle abilità e conoscenze che afferiscono al profilo professionale scelto dal candidato.

L'esame di certificazione si compone per il profilo Senior, di una prova scritta suddivisa in due parti e una prova orale, mentre per il profilo Junior si compone di una prova scritta e di una prova orale, descritte a seguire:

- i. **Prova scritta a risposte multiple** coerente con il profilo di certificazione → è composta da 30 domande a risposta multipla con 3 alternative di cui una sola esatta. Per ciascuna di queste alternative si deve indicare quale è quella corretta. Il tempo massimo consentito per lo svolgimento della prova è di 60 minuti.
- ii. **Prova scritta su un caso di studio per il solo profilo Senior** → viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale, da risolvere nel tempo massimo di 60 minuti.
- iii. **Prova orale** coerente con il profilo di certificazione → consiste in un colloquio in cui vengono formulate un numero di 3 domande (aperte) sui temi professionali, in modo da verificare la conoscenza professionale del/della candidato/a. Le domande potranno vertere anche sulle prove scritte sostenute e sull'esperienza del/della candidato/a. La durata della prova orale non deve essere superiore a 30 minuti.

Si riporta a seguire una tabella meramente indicativa del programma dell'esame, il programma indicato potrebbe subire delle variazioni in funzione del numero dei/delle candidati/e coinvolti nella prova orale.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione dei/delle candidati/e
9.30	Presentazione esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione reclami e ricorsi.
10.00	Consegna ed esecuzione della prova scritta a risposte multiple
11.00	Correzione delle prove scritte
11.30	Consegna ed esecuzione della prova scritta su un caso di studio per candidati/e di profilo Senior
12.30	Correzione prova scritta caso studio - preparazione calendario prove orali
13.00	Pausa ristoro
13.30	Avvio prove orali – (massimo 30 min. a candidato)
18.30	Redazione Verbale finale

Le prove avvengono nella sequenza sopra indicata.

8.3.4.1. Prove d'esame in presenza

Il/la Presidente incaricato/a garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame per verificare l'adeguatezza degli ambienti, una comoda disposizione dei/delle partecipanti e una ragionevole riservatezza durante le prove.

Il/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.

Il/le candidati/e devono fornire preventivamente a Kiwa Italia notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questi casi il personale esaminatore viene informato prima dell'esame da Kiwa Italia e in sede di esame determina le eventuali misure di intervento.

8.3.4.2. Prove d'esame in modalità da remoto

È possibile eseguire la prova scritta e/o orale da remoto solo su decisione di Kiwa Italia e se vengono condotte con la supervisione, anche da remoto, di una persona imparziale incaricata da Kiwa Italia.

La prova orale deve essere condotta in tempo reale e in video conferenza, per avere la garanzia sull'identità del/della candidato/a e sull'assenza di soggetti suggeritori.

Nel corso della prova il/la candidato/a deve sistemarsi in posizione tale da garantire il corretto e continuo monitoraggio e mantenere attivi il microfono e il video per tutta la durata dell'esame. Non è consentita la consultazione di siti internet e l'utilizzo di altri dispositivi elettronici.

Deve essere sempre garantita la connessione e l'esame non può subire interruzioni, a meno che queste non siano causate da un non corretto funzionamento della piattaforma con cui Kiwa Italia conduce l'esame e per un breve lasso di tempo, in caso contrario la prova sarà annullata. Qualora vi sia un'interruzione, qualunque ne sia la causa, sarà facoltà di Kiwa Italia verificarne le cause e decidere le azioni da intraprendere.

In caso di problemi di collegamento, che possono compromettere il controllo da parte di Kiwa Italia, la prova è invalidata e riprogrammata. Se il/la candidato/a si allontana dalla postazione, la prova d'esame viene invalidata.

8.3.5. Identificazione dei/delle candidati/e

Il personale di Kiwa Italia provvede a consegnare la lista degli/delle iscritti/e alle prove d'esame al/alla Presidente della commissione. Tutto il personale esaminatore ne prende 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 dalla legge.

8.3.6. Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte **non** sono ammessi dispositivi quali computer, smartphone o tablet che, se posseduti, devono essere segnalati dal/dalla candidato/a e consegnati alla Commissione prima dell'inizio delle prove.

Tutti i materiali e attrezzature devono essere preventivamente autorizzati dalla Commissione di esame e vengono messi in postazione apposita, per consultazione/utilizzo da parte dei/delle candidati/e.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Non è consentito lo scambio di informazioni con altri/e candidati/e.

Eventuali infrazioni a questi requisiti vengono valutate dal/dalla Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità (es. interruzione dell'esame che viene invalidato).

8.3.7. Correzione delle Prove d'esame

8.3.7.1. Prova Scritta a risposte multiple

La prova deve consentire l'accertamento delle conoscenze e abilità definite nello Standard Proprietario "Wellbeing Corporate Specialist". Ciascuna risposta corretta vale un (1) punto, quelle sbagliate o non date valgono zero (0) punti, non si assegnano punteggi negativi.

La valutazione della prova scritta è fatta a fronte del modello delle risposte esatte (griglie di correzione). La sufficienza viene raggiunta, totalizzando il 60% di risposte corrette (almeno 18 risposte esatte su 30). Nel caso non sia raggiunta la sufficienza non si potrà accedere alla prova successiva.

8.3.7.2. Prova Scritta su caso studio per il solo profilo Senior

La valutazione del caso studio è fatta a fronte di una griglia di correzione come di seguito riportata con un punteggio massimo di 100 punti.

La prova si ritiene superata con il punteggio minimo di 70 punti.

8.3.7.3. Prova Orale

Nella prova orale vengono formulate 3 domande orali sui temi professionali, in modo da verificare le conoscenze e abilità del/della candidato/a in base a quanto definito nello Standard proprietario "Wellbeing Corporate Specialist".

La commissione è fornita della griglia di riferimento per la valutazione delle risposte orali di seguito riportata.

Per ogni domanda il punteggio varia da 0 a 100. Per il calcolo del punteggio finale della prova orale si effettua la media fra il punteggio attribuito alle singole risposte. La prova si ritiene superata con il punteggio minimo di 70.

Tabella valutazione del caso studio e della prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-85	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
86-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

8.3.7.4. Superamento dell'esame

Tutte le prove (scritto e orale) previste per singolo profilo, devono raggiungere il punteggio minimo di risposte esatte indicato ai precedenti paragrafi affinché l'esame possa essere considerato superato.

Per essere ammesso alla prova orale il/la candidato/a deve aver superato tutte le prove scritte previste. Se il/la candidato/a ha superato una sola delle prove scritte e deve sostenere anche il caso studio perché si candida per il profilo Senior, ma non supera il caso studio, non è ammesso/a all'esame orale ed in tal caso la prova superata rimane valida per un anno, periodo entro il quale il/la candidato/a dovrà svolgere la prova scritta non superata e l'esame orale. Trascorso l'anno senza il superamento della/e prova/e mancanti, il/la candidato/a dovrà ripetere l'esame per intero.

Se il/la candidato/a ha superato tutte le prove scritte previste, ma non supera la prova orale, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di un anno. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

Il/la candidato/a potrà ripetere la singola prova d'esame non superata 1 sola volta entro 12 mesi dalla prima sessione d'esame.

8.3.8. 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.

La commissione riporta il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei/delle candidati/e che hanno sostenuto l'esame, compresi/e i/le candidati/e che non hanno superato l'esame, oltre ai/alle componenti della commissione e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

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

8.3.9. Esame di certificazione per passaggio di profilo professionale

Il professionista, già in possesso della certificazione del profilo professionale Junior di Wellbeing Corporate Specialist, potrà richiedere la certificazione al profilo professionale Senior, solo nel caso in cui possieda i requisiti di accesso richiesti per il profilo professionale superiore e presentando le seguenti evidenze:

- Domanda di certificazione (MOD R 01 PRS_WBS_ISCRIZIONE) indicando la richiesta per il passaggio di profilo;
- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla Privacy;
- Evidenze dei requisiti per come indicato al precedente § 8.3.1, a supporto del CV;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'esame di passaggio (come da Modulo Costi sottoscritto);

Al fine dell'ottenimento della certificazione di livello superiore (senior) il soggetto, oltre a fornire le evidenze documentali sopra descritte, dovrà sostenere e superare

- Caso studio specifico e coerente con il Profilo professionale;
- Colloquio orale di approfondimento sulle conoscenze richieste dal profilo professionale pertinente.

8.3.10. Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa Italia, 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 ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è stato superato.

Il personale del Customer Care di Kiwa Italia aggiorna l'elenco dei/delle professionisti/e certificati/e per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it.

9. CERTIFICATO

Il personale di Kiwa Italia 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 della certificazione, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera da parte di Kiwa Italia.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Italia;
2. Nome, cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Standard di certificazione di riferimento ed anno di emissione;
4. Profilo di riferimento (Junior o Senior);
5. Numero identificativo del certificato;
6. Riferimento allo schema di certificazione;
7. Data di emissione della certificazione; data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

La durata della certificazione è stabilita in 3 anni dalla data di delibera del certificato.

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

Su richiesta, la persona certificata può ricevere anche:

- Il certificato in formato cartaceo
- Il certificato in forma di tesserino
- Il timbro di professionista certificato/a.

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

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Italia, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

Il tesserino plastificato e il timbro vengono forniti a pagamento su richiesta. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito e contiene almeno le seguenti informazioni:

- Riferimenti di Kiwa Italia;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- I riferimenti allo Standard Proprietario;
- Il numero identificativo del certificato.

10. 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* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

11. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E DEL TIMBRO

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato alla persona certificata 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.

Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet della persona certificata) 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. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al/alla professionista, venga confuso o associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dalla singola persona certificata.

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.

Nel caso in cui la persona certificata sia socia, o proprietaria, o dipendente, o collaboratrice di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

12. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

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 Italia. 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 Italia, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti o ai requisiti di certificazione, Kiwa Italia provvederà all'eventuale sospensione o revoca del certificato. La persona certificata può presentare ricorso contro i provvedimenti di Kiwa Italia (rif. § 15).

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

12.1. Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione (3 anni) viene svolta da Kiwa Italia una valutazione annuale (verifica di mantenimento della certificazione).

I criteri di mantenimento annuale della certificazione nel corso del triennio di validità prevedono, in via alternativa tra loro, che il soggetto debba dare evidenza di:

- continuità nello svolgimento delle attività professionali nel settore del Wellbeing aziendale. Le evidenze richieste sono dichiarazioni del datore di lavoro o di persona da lui delegata. In alternativa, esclusivamente per professionisti certificati senior, che operano in regime di contratto di lavoro subordinato, è ammessa un'autodichiarazione su carta intestata dell'azienda per cui si lavora, con richiamo agli artt. 46-47 e 76 del D.P.R. 445/2000 contenente le attività svolte riferite alla certificazione ottenuta (Wellbeing Corporate Specialist).

oppure

- partecipazione ad attività di formazione/convegni/docenze/relazioni/gruppo di lavoro normativo o tecnico, durante l'anno, in tematiche specifiche di Wellbeing (a titolo di esempio non esaustivo alimentazione, esercizio fisico, psicologico posturale) nella misura di 8 ore annue da dimostrare tramite evidenze oggettive (attestati/contratti/registri partecipazione e documenti equivalenti).

Per ogni anno di mantenimento della certificazione, la persona certificata è tenuta ad inviare, entro la periodicità del certificato, le evidenze documentali sopra citate a Kiwa Italia affinché possa svolgere le valutazioni in merito al mantenimento annuale del certificato e evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel Modulo Costi di Certificazione.

Ai fini del mantenimento della certificazione, la persona certificata non deve aver ricevuto da Kiwa Italia nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

L'attività di verifica periodica annuale può avere come esito il mantenimento, la sospensione o la revoca della certificazione a fronte della valutazione da parte di Kiwa Italia della completezza, congruità della documentazione presentata nonché gestione di eventuali reclami e/o ricorsi in carico alla persona certificata.

12.2. Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione

Ai fini del rinnovo della certificazione, almeno 30 giorni prima della scadenza della stessa, il soggetto interessato dovrà fornire le evidenze documentali relative alla partecipazione ad attività di formazione (convegni/docenze/relazioni/gruppo di lavoro normativo o tecnico) in tematiche specifiche di Wellbeing (nella misura di 8 ore annue), svolte nel periodo intercorso tra il 2° mantenimento e la data di scadenza del certificato.

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 data di scadenza riportata nel certificato.

13. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

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

Per il mantenimento della certificazione, la persona certificata 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 proba possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato.

Cause di sospensione o revoca possono essere anche le seguenti:

- 1) Reclamo attinente la certificazione, a carico della persona certificata, non correttamente risolto attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del/della professionista;
- 2) Mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 3) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

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 della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il/la professionista certificato/a può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

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 (di cui in ogni caso ne è inibito l'uso).

Il Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione non prima di 6 mesi dalla data di revoca, a condizioni che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte del/della professionista certificato/a, con lettera raccomandata o e-mail certificata; nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Italia entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

14. RIESAME E VALIDAZIONE DELLO SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale ed in caso di modifiche relative allo Schema Proprietario, Kiwa Italia, con il supporto di adeguati professionisti competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Kiwa Italia vigila sull'uso delle prove d'esame, garantendo un'adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

In funzione delle modifiche allo "Schema Proprietario Wellbeing Corporate Specialist", dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Direttore di riferimento può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza sopra indicata.

15. RECLAMI E RICORSI

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

15.1. Reclami relativi a servizi erogati da Kiwa

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

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

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il/la 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 Italia stabilirà con il/la reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

15.2 Reclami di terze parti relativi a servizi di persone certificate da Kiwa Italia

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

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento del suddetto reclamo, Kiwa Italia informerà il soggetto reclamante in merito alle azioni intraprese, stabilendo con esso e con la persona certificata 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 Italia piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza.

15.3 Ricorsi

Qualora la persona reclamante non risulti soddisfatto/a della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia 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 Italia nell'ambito dell'iter di certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

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

Kiwa Italia 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.

16. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia 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 Italia comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

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*.

17. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Italia 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 Italia.

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