

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
8	Ridefinite alcune fasi del processo commerciale; inserito linguaggio neutro; altre modifiche minori	2024-01-08
7	Aggiornamenti regole di effettuazione dell'esame e dei requisiti di accesso, altri adeguamenti minori	2023-06-20
VERIFICA		Responsabile Compliance Prodotti Laura Moro
APPROVAZIONE		Direttore Compliance e Affari Legali Maria Anzilotta

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

Sommario

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

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 Cermet (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.

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 Cermet 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 Cermet; su questo punto Kiwa Cermet 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, ricorsi e contenziosi, 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 Cermet 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) Accreditazioni: in caso di servizio coperto da accreditamento Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; in tali casi Kiwa Cermet 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 Cermet, 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 4	Esterna	D.lgs.	Legge sulle 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. 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 Cermet.

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 Cermet 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 Cermet Italia. 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 Cermet Italia.

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 dal/dalla candidato/a a Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet, 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 Cermet 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 Cermet entro e non oltre una settimana prima della data definita per la sessione d'esame di certificazione.

La funzione commerciale di Kiwa Cermet 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 Cernet 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 Cernet e rispetto al quale il/la professionista certificato/a dovrà garantire aggiornamento periodico.

7.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Cernet 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 Cernet.

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 riacquiescenza 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 Cernet 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 Cermet.

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 Cermet, 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet.

In caso di esame telematico, per la parte scritta il ruolo del/della Presidente verrà assunto dal personale Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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

Il/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 Cermet.

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 Cermet, 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 Cermet, 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

Terminato positivamente l'iter di certificazione viene concesso al/alla professionista l'uso del marchio di certificazione Kiwa Cermet.

Il/la professionista certificato/a da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) da solo o combinato con il marchio dell'Organismo di Accreditamento Accredia, presentati nelle figure 1 o 2. In riferimento alla figura 2, i due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi, eventualmente ridotta purché proporzionali.

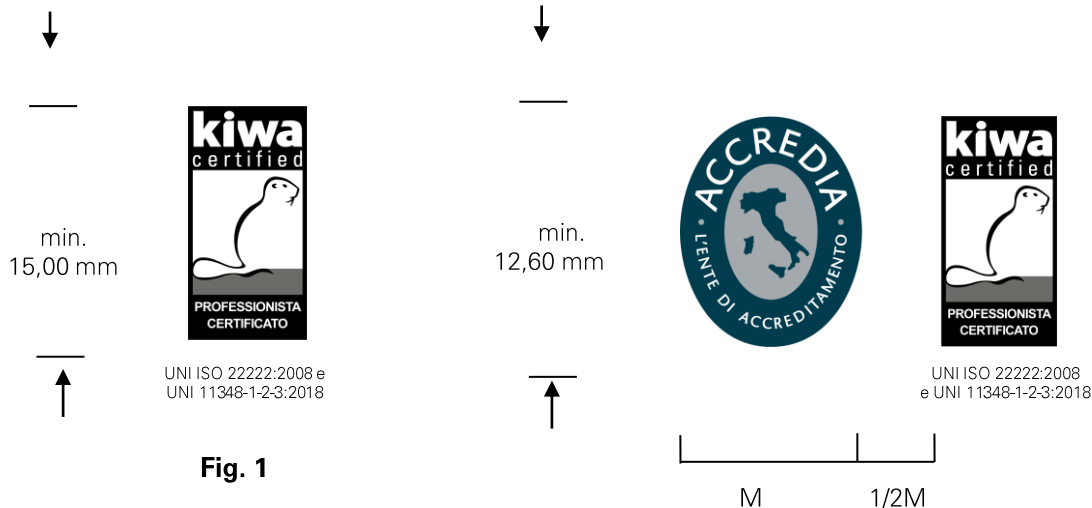


Fig. 1

Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it); per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il/la professionista certificato/a si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro e del tesserino plastificato, questi ultimi ove richiesto.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione dell'infrazione), la sospensione o la revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo dei marchi. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo da Kiwa Cermet.

Si riportano a seguire le regole del marchio Kiwa Cermet e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa Cermet Italia, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore deve contattare Kiwa Cermet per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione;
5. Il marchio deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
6. Il marchio deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
7. I colori del marchio Accredia sono riportati nel regolamento di Accredia RG 09;
8. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità;
9. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore;
10. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - a) Biglietti da visita;
 - b) Carta da Lettere;
 - c) Targhe;
 - d) Siti Internet.

11. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
12. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Kiwa Cermet ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema Personal Financial Planner;
13. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di Kiwa Cermet) automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione e/o revoca, o alla scadenza naturale della certificazione;
14. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, una volta analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutate le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura reclami e ricorsi di Kiwa Cermet.

10.2 Uso del certificato, del tesserino e del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet 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.

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

11.2 Requisiti per il mantenimento della certificazione

Annualmente il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet 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 (paragrafo 6.4.1)
- 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 Cermet 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 Cermet 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 rimesso aggiornando la relativa scadenza.

12. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Per il mantenimento della certificazione, il/la professionista certificato/a 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 probato possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Causa delle sanzioni possono essere:

- 1) reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) mancato pagamento delle quote di certificazione;
- 5) errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

Il Direttore di Divisione di Kiwa Cermet, 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.

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 Cermet e a seguito di tale comunicazione Kiwa Cermet provvederà alla revoca della certificazione.** A seguito di revoca Kiwa Cermet invierà apposita comunicazione al/alla professionista certificato/a che sarà eliminato dall'albo dei professionisti certificati.

La certificazione viene revocata anche in caso di formale rinuncia da parte del soggetto certificato.

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 Cermet 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 Cermet.

In caso di richiesta di trasferimento da altro Organismo di certificazione accreditato a Kiwa Cermet da parte di un/una professionista in possesso di un certificato in corso di validità, Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

14. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, Kiwa Cermet, con il supporto di adeguati/e professionisti/e competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

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

In funzione delle modifiche al contesto normativo e/o legislativo di riferimento, 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 triennale sopra indicata.

15. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

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

15.1 Reclami

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

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 Cermet.

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

15.2 Ricorsi

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

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

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

Per garantire imparzialità i ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

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

15.3 Contenziosi

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa Cermet, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

16. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet 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 Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet.

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