

STATO DELLE REVISIONI		
Rev.	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
0	Prima emissione	2023-11-07
VERIFICA	Responsabile Compliance Prodotti Dott.ssa Laura Moro	
APPROVAZIONE	Direttore Compliance e Affari Legali Ing. Maria Anzilotta	

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

---

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
3. CODICE DEONTOLOGICO
4. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
5. COMUNICAZIONE
6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
7. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE
8. CERTIFICATO, TIMBRO E TESSERINO
9. USO DEL MARCHIO KIWA CERMET
10. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E DEL TIMBRO
11. MANTENIMENTO, RINNOVO E UPGRADE
12. SANZIONI
13. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
15. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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". Le regole di tale schema sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e allo Standard Proprietario di Kiwa Cermet Italia "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 Cermet Italia.

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.

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.

## 2 FIGURA PROFESSIONALE 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.

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

## 3 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](http://www.kiwa.it)

## 4 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 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 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 § 14 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.

## 5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione MOD R 01\_PRS\_WBS all'interno del quale il candidato deve indicare i suoi riferimenti.

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa, avvengono all'indirizzo di posta elettronica segnalato dal candidato. Il professionista certificato si impegna a mantenere aggiornati i propri riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet. Il professionista certificato 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 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 Requisiti generali

Le principali fasi del processo di certificazione sono sinteticamente espresse nella tabella a seguire e descritte nei successivi paragrafi.

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	Modulo Iscrizione MOD R 01_PRS_WBS Dichiarazione di affidabilità giuridica ai sensi DPR 445 Curriculum Vitae Evidenze delle attività formative e lavorative
Analisi dei requisiti di accesso all'esame	Customer Care di Kiwa Cermet	MOD R 02_PRS Valutazione
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame MOD PO 02_03_PRS Foglio risposte
Delibera della certificazione	Deliberatori di Kiwa Cermet	MOD R 02_PRS Valutazione
Emissione del certificato ed aggiornamento dell'elenco delle Persone Certificate	Customer Care di Kiwa Cermet	Certificato Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa delle Persone Certificate

### 6.2 Domanda di Certificazione

La domanda di certificazione deve essere inviata a Kiwa Cermet, completa di tutte le informazioni richieste con firma del candidato e data di compilazione.

La domanda compilata è rappresentata dal Modulo di Iscrizione, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet e lo impegna al rispetto di tutti i requisiti definiti nello schema "**Wellbeing Corporate Specialist**", 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.*

La domanda di certificazione 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 d'esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di certificazione, il candidato dovrà inviare a Kiwa Cermet i seguenti documenti:

- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Curriculum Vitae aggiornato, datato, 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*
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione per come richiesti dallo schema di certificazione *Wellbeing Corporate Specialist* a supporto del CV;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione all'esame (come da tariffario in vigore).
- Autocertificazione di affidabilità giuridica. Per poter accedere alla sessione d'esame di certificazione, il/la candidato/a dovrà sottoscrivere una dichiarazione ai sensi del DPR 445 sulla propria affidabilità giuridica e onorabilità professionale.

Il personale Kiwa Cermet darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al/alla candidato/a eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica consegnata risulta completa e coerente per il soddisfacimento dei requisiti documentali richiesti. I pagamenti indicati nel modulo di iscrizione devono risultare eseguiti.

Eventuali situazioni particolari (es. iscrizioni tardive), devono essere adeguatamente motivate ed autorizzate da Kiwa Cermet.

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

### **6.3 Analisi Requisiti**

L'accesso alla sessione d'esame di certificazione è subordinato alla valutazione positiva del possesso dei requisiti specifici richiesti per ogni singolo livello professionale, definiti nello Standard Proprietario di riferimento. Kiwa Cermet può richiedere ulteriore documentazione a supporto della dimostrazione di conformità ai requisiti richiesti per il profilo specifico.

Il personale abilitato di Kiwa Cermet 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 01\_02\_PRS\_Valutazione.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel modulo di Iscrizione e l'analisi requisiti restano appannaggio di Kiwa Cermet.

### **6.4 Pianificazione dell'Esame di Certificazione**

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, insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

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. 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 prodotto tutti i documenti richiesti insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il personale Kiwa Cermet dedicato comunica per iscritto a tutti/e i/le candidati/e, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, data, orari e luogo di svolgimento

dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricusazione motivata del personale esaminatore incaricato, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

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

### **6.5 Composizione della Commissione d'esame ed eventuale personale in veste di Osservatore**

La commissione d'esame è costituita da personale qualificato da Kiwa Cermet con un profilo professionale almeno uguale e/o superiore rispetto al profilo professionale del/della candidato/a da esaminare.

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

Nel caso in cui il personale Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria 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 Cermet che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

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 8/9 iscritti). La sessione di esame, salvo che in casi eccezionali autorizzati, si attiverà con numero minimo di 4 iscritti/e e sarà garantito da Kiwa Cermet un numero adeguato di persone totale fra esaminatori/trici ed eventuali assistenti in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame.

Eventuali casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Cermet 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 Cermet ha diritto ad assistere come osservatore/trice alle prove di esame.

### **6.6 Svolgimento dell'esame di certificazione**

#### *6.6.1 Requisiti Generali*

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 Cermet ed il/la candidato/a.

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

#### *6.6.2 Gestione della Riservatezza*

Il/la candidato/a si impegna a non divulgare i documenti e i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Cermet. Il/la candidato/a che divulghi in toto 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.

#### *6.6.3 Programma e composizione delle prove di esame*

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

#### 6.6.4 Modalità operative di svolgimento delle prove

##### 6.6.4.1 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.

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 questi casi il personale esaminatore viene informato prima dell'esame da Kiwa Cermet e in sede di esame determina le eventuali misure di intervento.

##### 6.4.4.2 Prove d'esame in modalità da remoto

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

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 Cermet 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 Cermet verificarne le cause e decidere le azioni da intraprendere.

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

#### *4.4.3 Identificazione dei/delle candidati/e*

Il personale di Kiwa Cermet 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.

#### *6.4.4.4 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).

### **6.5 Correzione delle Prove d'esame**

#### *6.5.1 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.

#### *6.5.2 Prova Scritta su caso studio per il solo profilo Senior*

La valutazione della seconda prova scritta 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.

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

**6.6 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.

**6.7 Redazione del Verbale d'esame**

Eseguite le valutazioni complessive, la commissione redige il verbale di esame sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti 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.

**7 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 ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è stato superato.

Il personale del Customer Care di Kiwa Cermet aggiorna l'elenco dei/delle professionisti/e certificati/e per lo schema e lo pubblica nel sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

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 Cermet.

## 8 CERTIFICATO, TIMBRO E TESSERINO

Il personale di Kiwa Cermet prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal/dalla candidato/a nella propria scheda di iscrizione.

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, tramite la compilazione del modulo *MOD R 06\_PRS - Richiesta*, la persona certificata può richiedere 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 Iscrizione MOD R 01\_PRS\_WBS.

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Cermet, 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 Cermet;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- I riferimenti allo Standard Proprietario;
- Il numero identificativo del certificato.

## 9 USO DEL MARCHIO KIWA CERMET

La persona certificata da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) presentato nella figura 1.



Fig. 1

La persona certificata si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro ove richiesto e del tesserino plastificato.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione dell'infrazione), la sospensione o revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo del marchio. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo. Si riportano a seguire le regole del marchio e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa Cermet, che ne concede l'uso alla persona certificata;
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, si deve contattare Kiwa Cermet per una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio deve essere riportato unitamente allo standard proprietario.
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. 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.
8. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome della persona certificata.
9. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
  - a) Biglietti da visita
  - b) Carta da Lettere;
  - c) Targhe;
  - d) Siti Internet.
10. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome della persona certificata, non può essere mai associato ad un nome di società, a persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente alla persona fisica certificata, eventualmente abbinato al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
11. 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 dello schema oggetto del presente regolamento.
12. 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;
13. 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 ricorsi e reclami di Kiwa Cermet.

## **10 USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E DEL TIMBRO**

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet 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.

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.

## 11 MANTENIMENTO, RINNOVO E UPGRADE

### 11.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione (3 anni) viene svolta da Kiwa Cermet 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 Cermet affinché possa svolgere le valutazioni in merito al mantenimento annuale del certificato.

Ai fini del mantenimento della certificazione, la persona certificata non deve aver ricevuto da Kiwa Cermet 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 Cermet della completezza, congruità della documentazione presentata nonché gestione di eventuali reclami e/o ricorsi in carico alla persona certificata.

### 11.2 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 professionista certificato 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.

### 11.3 Upgrade: passaggio ad un livello professionale superiore rispetto a quello certificato

In sede di mantenimento o di rinnovo della certificazione, il soggetto certificato con profilo junior potrà candidarsi per l'ottenimento della certificazione relativa al profilo professionale senior (upgrade).

A tal fine, il soggetto dovrà dimostrare:

- il possesso dei requisiti previsti per la specifica figura professionale alla quale vuole candidarsi, così come descritto nello Standard proprietario di riferimento;
- il soddisfacimento dei requisiti previsti per il mantenimento e/o il rinnovo, così come precedentemente descritti.

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

- un caso studio coerente;
- un colloquio orale di approfondimento.

## 12 SANZIONI

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 probo possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato.

Oltre a tutti i casi di applicazione delle sanzioni di sospensione o revoca della certificazione, già previsti dal Regolamento Kiwa per la certificazione, cause di sanzioni possono essere:

- 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) Perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) Mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) Mancato pagamento delle quote di mantenimento e/o rinnovo;
- 5) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

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 la persona certificata può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, la persona certificata si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione e a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare su richiesta il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso (di cui in ogni caso ne è inibito l'uso).

La persona certificata alla 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.

## 13 RIESAME E VALIDAZIONE DELLO SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale ed in caso di modifiche relative allo Schema Proprietario, Kiwa Cermet, 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 Cermet 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.

## 14 RECLAMI, RICORSI 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 esporre alla struttura Kiwa Cermet, reclami in merito ad aspetti ritenuti non adeguati dell'intero processo di certificazione o ricorsi in merito alle decisioni prese dal personale incaricato.

### 14.1 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, comportamenti non corretti da parte del personale esaminatore o di altro personale di Kiwa Cermet.

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

#### **14.2 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](http://www.kiwa.it).

#### **14.3 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*.

### **15 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*.

### **16 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.