

## SCHEMA ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 1 of 19

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

### Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....	2
3	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PFP .....	2
4	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO .....	3
5	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	3
5.1	Requisiti.....	3
5.1.1	Pre-requisiti di accesso all'esame – Idoneità .....	3
5.1.2	Istruzione.....	4
5.1.3	Formazione specifica .....	4
5.1.4	Esperienza di lavoro specifica .....	4
5.1.5	Tipologia di esame e modalità .....	5
5.1.6	Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali .....	9
6	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	12
6.1	Domanda di certificazione .....	12
6.2	Nomina commissione d'esame ed eventuali osservatori .....	13
6.3	Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura .....	13
6.4	Programma delle prove.....	13
6.5	Attrezzatura, strumenti, dispositivi e documenti consultabili .....	14
6.6	Valutazione complessiva delle prove .....	14
6.7	Decisione/Delibera della certificazione.....	15
6.8	Requisiti per il mantenimento della certificazione .....	15
6.9	Requisiti per il rinnovo della certificazione.....	16
7	Processo di gestione generale.....	16
7.1	Riservatezza .....	16
7.2	Sicurezza.....	16
7.3	Codice deontologico .....	17
7.4	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente .....	17
7.5	Ricorsi e reclami .....	17
7.6	Contenziosi .....	18
7.7	Sanzioni .....	18
7.8	Uso del Marchio .....	18
7.9	Uso del certificato.....	19





## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti e le modalità per la certificazione delle dei pianificatori finanziari e patrimoniali personali (Personal Financial Planner -PFP) Le regole di tale schema sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e alla norma UNI ISO 22222:2008

Lo scopo e campo di applicazione che viene riportato nel certificato può anche essere limitato in base alla tipologia di prodotti/servizi a cui il PFP è autorizzato.

## 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione in conformità alla norma ISO 17024:2012. Trattandosi di una certificazione che rimanda ad una norma UNI, quindi ad un documento pubblico acquistabile presso UNI, [www.uni.com](http://www.uni.com).

Norma di Riferimento UNI ISO 22222:2018

La presente procedura di schema rimanda per molte parti a quanto definito nella norma.

## 3 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PFP

Il PFP nel processo che presiede deve gestire 6 macro-compiti principali come definito al punto 4 nella norma ISO 22222:

1. Instaurare e definire il rapporto tra cliente e pianificatore finanziario-economico-patrimoniale personale
2. Raccogliere i dati dei clienti e determinare gli obiettivi e le aspettative
3. Analizzare e valutare la situazione finanziari del cliente
4. Sviluppare e presentare il piano finanziario-economico-patrimoniale
5. Applicare le proposte del piano finanziario-economico-patrimoniale
6. Monitorare il piano finanziario-economico-patrimoniale rispetto la pianificazione finanziaria-economico-patrimoniale

Il PFP\* può operare come:

- ① dipendente di una struttura autorizzata ad erogare servizi di personal financial planning
- ② collaboratori contrattualizzati con struttura autorizzata ad erogare servizi di personal financial planning
- ③ liberi professionisti autorizzata ad erogare servizi di personal financial planning

\*ATTENZIONE le modalità di esame variano a seconda di come opera il PFP.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 3 of 19

### 4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Documento <sup>(*)</sup>	Descrizione
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012</b>	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
<b>UNI ISO 22222</b>	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale (personal financial planning) - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico- patrimoniali personali (personal financial planner)
<b>Per quanto applicabili documenti correlati utili</b>	
<b>UNI 11348-1:2018</b>	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 Parte 1: Terminologia, classificazione e requisiti del servizio per i pianificatori
<b>UNI 11348-2:2018</b>	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Parte 2: Prodotti e servizi
<b>UNI 11348-3:2018</b>	Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Parte 3: Sviluppo della cultura dell'integrità delle organizzazioni e dei professionisti mediante predisposizione di un codice di integrità e delle attività educative connesse
<b>UNI Pdr 36:2018</b>	Pianificazione persone ed educazione finanziaria -Indicazioni per la valutazione della conformità ai requisiti della UNI ISO 22222 serie UNI 11348 e UNI 11402

### 5 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

#### 5.1 REQUISITI

##### 5.1.1 PRE-REQUISITI DI ACCESSO ALL'ESAME – IDONEITÀ

Nessuno vincolo di idoneità fisica.

Come definito dal punto 6.1 i PFP devono essere a conoscenza del quadro legislativo e regolatorio in cui operano; devono essere quindi autorizzati ad operare o perché dipendenti di una struttura autorizzata o perché iscritti al registro dei consulenti finanziari della Consob.



Si precisa che nel caso in cui il PFP operi per una struttura autorizzata e quindi non è lui direttamente ad essere autorizzato, sia in presenza di una certificazione di servizio sia in assenza della stessa, se la persona interrompe il rapporto con la struttura autorizzata e non viene direttamente autorizzato dalla Consob attraverso il superamento dell'esame per consulenti finanziari, la certificazione decade automaticamente.

## 5.1.2 ISTRUZIONE

La norma di riferimento ISO 22222 è stata sviluppata a livello internazionale seguendo il modello anglosassone ove il titolo di studio non ha valore legale. In ogni caso in base a quanto riportato al capitolo 6 e al capitolo 7 della ISO 22222 si identifica un livello EQF 4 come valore minimo di formazione formale.

Ove sia presente un titolo EQF 3 si richiedono 10 anni di esperienza e corso specifico.

## 5.1.3 FORMAZIONE SPECIFICA

Come riportato nella norma ISO 22222 al punto 6.4.2 "I principali temi dei programmi di formazione continua per i pianificatori finanziario-economico patrimoniali personali si devono occupare dei requisiti di competenza fondamentale evidenziati dalla norma internazionale ISO 22222.

I livelli di formazione continua devono consentire al pianificatore finanziario-economico-patrimoniale personale di dimostrare i più attuali requisiti in termini di competenza. Deve essere posto l'accento sugli esiti dell'apprendimento della formazione continua."; Intertek Italia sulla base di quanto riportato riduce di 1 anno il requisito di esperienza in presenza di corsi propedeutici qualificati.

Indicativamente per personale dipendente di Banche o strutture autorizzate si ipotizzano corsi ambito ESMA/MIFID2/ambiti della ISO 22222 di almeno 60 ore antecedenti alla data di esame come richiesto dalla CONSOB. Le 60 ore non sono necessarie per candidati che hanno un profilo formativo formale adeguato.

Nel Processo di valutazione dei professionisti si consiglia di tenere in considerazione il possesso da parte del candidato di attestazioni, rilasciate da associazioni professionali iscritte alla sezione 2 dell'elenco del MISE, ai sensi della Legge 4/2013.

Si ritengono equivalenti le dichiarazioni provenienti dal datore di lavoro o azienda di appartenenza sottoscritte ai sensi della D.lgs 445.

## 5.1.4 ESPERIENZA DI LAVORO SPECIFICA



Esperienza richiesta di 3 anni nel settore o due anni se vi è un anno specifico di esperienza equivalente che può essere ottenuto in uno dei seguenti modi:

- a) due anni di attività di supporto, in un ambiente di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale, legati all'applicazione pratica di una qualsiasi delle sei fasi del processo di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale;
- b) due anni di insegnamento o di formazione nel processo di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale;
- c) due anni di attività relative alla pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale intrapresi all'interno di una professione associata;
- d) cinque anni di altre attività idonee, che siano pertinenti a una qualsiasi delle competenze richieste nelle sei fasi del processo di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale;
- e) un diploma superiore o una laurea universitaria riconosciuti in pianificazione finanziaria economica e patrimoniale o in una disciplina correlata che sia valutata almeno pari a una laurea di primo livello
- f) corso professionalizzante di almeno 24 ore su ambito specifico

In caso di livello EQF 6 o superiore si richiede per i dipendenti di banche o strutture autorizzate 1 anno di esperienza.

In caso di livello EQF 3 per la formazione formale si richiedono 10 anni di esperienza.

### 5.1.5 TIPOLOGIA DI ESAME E MODALITÀ

L'esame è diversificato a seconda che il PFP operino come dipendenti di una struttura o come liberi professionisti. Vi può essere anche il caso in cui un gruppo di PFP operino per una Banca o struttura autorizzata ma non come dipendenti ma solo per quella struttura.

La norma ISO 22222 prevede diverse modalità di valutazione della conformità e dato che vi è anche la possibilità che la Banca o la struttura autorizzata attivi un processo di certificazione del servizio di Personal Financial Planning, questo influisce sulle modalità di esame perché alcuni metodi di valutazione possono essere demandati come al punto 6.3.1 della ISO 22222.

Nel caso in cui il PFP operi come libero professionista, comunque autorizzato, l'esame è completo ovvero verte su analisi del CV, esame scritto, esame orale complesso ovvero con esempi pratici, role play e valutazioni in ambito etico.

Per coloro che operano come dipendenti è possibile operare con singolo esame scritto a patto che contempli anche elementi legati all'etica. Tale processo è possibile perché la ISO 22222 al punto 6.3.1 introduce diverse modalità di valutazione che possono essere attivati.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 6 of 19

Si identifica anche la possibilità che in caso di combinazione della certificazione del personale con la certificazione del servizio entrambe siano vincolate l'un l'altra proprio per permettere una valutazione continua anche ex post all'esame di certificazione come indicato al punto 6.3.1 della ISO 22222 specificamente al punto C. Tale modalità costituisce un rafforzativo all'efficacia ed efficienza del processo di valutazione della conformità.

### PFP dipendenti di strutture autorizzate:

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
<input type="checkbox"/> <u>analisi della dichiarazione del datore di lavoro</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>④ <u>Presenza nel ruolo in struttura autorizzata</u></li><li>④ <u>2 anni di esperienza</u></li><li>④ <u>Corso di almeno 24 ore in ambito PF Planning</u></li><li>④ <u>Rispetto del codice etico della struttura e delle procedure della struttura</u></li><li>④ <u>Matricola univoca di identificazione</u></li><li>④ <u>Assenza di reclami o procedimenti interni per non adeguato espletamento delle funzioni di PFP</u></li><li>④ <u>Dichiarazione di corretto esercizio nel ruolo di PFP</u></li><li>④ <u>Accesso univoco a sistemi informativi o documentazione procedurale interna</u></li><li>④ <u>Rispetto della privacy</u></li></ul>	Ostativo	<u>Ex ante o ex post all'esame scritto ma prima della delibera</u>
<input type="checkbox"/> <u>Prova scritta *</u>	Esame scritto per valutazione delle conoscenze rispetto le fasi e ambiti in cui opera il PFP almeno 30	Il 60% di risposte corrette	Max 60 minuti



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 7 of 19

	domande se solo 1 settore tipo investimenti o patrimoniale.  Eventuali settori aggiuntivi, almeno 10 domande aggiuntive per settore.  Volume domande di almeno 5 volte per permettere una alta rotazione degli esami.		
<input type="checkbox"/> <b>prestazione di servizio</b>	Valutazione sul campo dichiarata al punto 1 ovvero nella dichiarazione del datore di lavoro (rif. 6.4.3 della ISO 22222)	Ostativa	

\*la prova scritta può essere condotta in modo frontale o a distanza. La piattaforma di esame deve essere di Intertek Italia o se terza o controllata da terzi, deve essere auditata da Intertek Italia e rispettare i requisiti indicati dalla GOP 102 exam online.

Peso delle prove rispetto la valutazione finale:

Prove	Peso delle prove
Prova scritta	100%
Livello prestazione in servizio	Ostativa
<b>Superamento esame</b>	<b>Il superamento dell'esame si ottiene al raggiungimento del punteggio minimo complessivo del 60%</b>

Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione d'esame lo informa dell'esito dell'esame ricordando che, se positivo, la delibera finale spetta al comitato di delibera.

In caso di esami online il risultato proveniente dalla piattaforma costituisce verbale di esame.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 8 of 19

### PFPI esterni non dipendenti

Tipologia	Dettaglio	Valutazione	Tempo massimo di esecuzione della prova
<input type="checkbox"/> <u>analisi della dichiarazione del datore di lavoro</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>④ <u>Presenza nel ruolo</u></li><li>④ <u>2 anni di esperienza</u></li><li>④ <u>Corso di almeno 24 ore in ambito PF Planning</u></li><li>④ <u>Rispetto del codice etico della struttura e delle procedure della struttura</u></li><li>④ <u>Matricola univoca di identificazione</u></li><li>④ <u>Assenza di reclami o procedimenti interni per non adeguato espletamento delle funzioni di PFP</u></li><li>④ <u>Dichiarazione di corretto esercizio nel ruolo di PFP</u></li><li>④ <u>Accesso univoco a sistemi informativi o documentazione procedurale interna</u></li><li>④ <u>Rispetto della privacy</u></li></ul>	Ostativo	<u>Ex ante all'esame scritto</u>
<b>↓ In alternativa alla analisi del datore di lavoro</b>			
<input type="checkbox"/> <u>analisi del CV</u>	<u>Per verificare 3 anni di esperienza, presenza nel ruolo, corsi di aggiornamento</u>		<u>Ex ante all'esame scritto</u>
<input type="checkbox"/> <u>Prova scritta *</u>	Esame scritto per valutazione delle conoscenze rispetto le fasi e ambiti in cui opera il PFP almeno 60 domande a risposta multipla	Il 60% di risposte corrette	Max 60 minuti





## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 9 of 19

<input type="checkbox"/> <b>esame orale</b>	Centrato su casi studi di esempio, role play e aspetti etici	60% di valutazione	Max 30 minuti
---	--	--------------------	---------------

\*la prova scritta può essere condotta in modo frontale o a distanza. La piattaforma di esame deve essere di Intertek Italia o se terza o controllata da terzi, deve essere auditata da Intertek Italia e rispettare i requisiti indicati dalla GOP 102 exam online.

Peso delle prove rispetto la valutazione finale:

Prove	Peso delle prove
Prova scritta	50%
Prova orale	50%
<b>Superamento esame</b>	<b>Il superamento dell'esame si ottiene al raggiungimento del punteggio minimo complessivo del 60%</b>

Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione d'esame lo informa dell'esito dell'esame ricordando che, se positivo, la delibera finale spetta al comitato di delibera.

### Estensione del campo di applicazione

Nel caso in cui un candidato abbia una riduzione del campo di applicazione della certificazione e voglia ampliarlo dovrà sostenere una prova di esame integrativa come indicato precedentemente (solo scritto in caso di dipendenti, prova scritta e orale in caso di esterni).

#### 5.1.6 ABILITÀ, CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE, TRASVERSALI E TECNICO PROFESSIONALI

Le conoscenze, abilità e competenze sono descritte nel prospetto 1 della UNI ISO 22222.

Si riporta sinteticamente la competenza per singola fase:

##### Fase 1:

- ① I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di assistere il cliente nello stabilire aspettative ragionevoli basate sulle finalità dell'incarico di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale.



## Fase 2:

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di raccogliere i dati del cliente e di stabilire obiettivi e aspettative iniziali.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di lavorare con un cliente allo sviluppo degli obiettivi finanziari quantitativi e qualitativi del cliente stesso.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di ottenere dati personali non finanziari di un cliente, quali la salute, il genere, l'età, lo stile di vita, l'occupazione, lo stato civile, le esigenze della famiglia e le priorità.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di raccogliere e registrare accuratamente i dati finanziari presenti e passati di un cliente, il reddito attuale ed atteso per il futuro, le spese, le attività e le passività.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di raccogliere tutte le altre informazioni pertinenti l'incarico, come le assicurazioni, gli investimenti, il pensionamento, le donazioni, i dati immobiliari e fiscali.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di raccogliere informazioni circa la tolleranza al rischio finanziario del cliente e la capacità di questi di sostenerlo.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di assemblare e consolidare i dati e le informazioni attinenti alle analisi.

## Fase 3:

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di preparare una cronologia degli eventi della vita del cliente tenendo conto della sua situazione e delle sue intenzioni, così come definito negli obiettivi.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di analizzare le connessioni tra patrimonio netto attuale e futuro e prospetto dei flussi di cassa del cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di individuare e analizzare le specifiche questioni fiscali e le relative implicazioni per i loro clienti.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere capaci di analizzare e valutare i fattori economici, finanziari e sociali relativi alla situazione del cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere capaci di analizzare e valutare la gestione del rischio e la situazione assicurativa del cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di analizzare e valutare la situazione pensionistica del cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di analizzare e valutare la situazione immobiliare del cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di analizzare e valutare la situazione degli investimenti del cliente



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 11 of 19

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di analizzare e valutare la posizione finanziaria globale del cliente.

### Fase 4

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare proposte basate sui prospetti del patrimonio netto e dei flussi di cassa e presentare queste proposte in un modo che aiuti il cliente a capire come esse soddisfino le sue esigenze.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare proposte per le strategie fiscali e presentarle in modo che possano aiutare il cliente nella comprensione di come esse possano soddisfare le sue esigenze.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare e presentare proposte per la gestione del rischio personale e il piano di protezione assicurativa.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare e presentare proposte per il piano di pensionamento.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare e presentare proposte per il piano di investimento.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di sviluppare e presentare proposte per il piano di investimenti immobiliari.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di confrontare la tolleranza al rischio finanziario del cliente con i rischi finanziari conseguenti al raggiungimento dei suoi obiettivi e di assisterlo nel risolverne qualsiasi divario.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di confrontare la tolleranza al rischio finanziario del cliente con i rischi finanziari conseguenti al raggiungimento dei suoi obiettivi e di assisterlo nel risolverne qualsiasi divario.

### Fase 5

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di preparare una documentazione che riassume gli obiettivi e le strategie di attuazione come concordato con il cliente.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono realizzare la strategia di attuazione e assistere il cliente nell'attuazione del piano così come con lui concordato.

### Fase 6

- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado di monitorare le modificazioni della situazione del cliente, dei bisogni e degli obiettivi con continuità e riconsiderare il piano finanziario economico e patrimoniale se necessario.
- ④ I pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali devono essere in grado, durante la relazione con il cliente, di monitorare i cambiamenti del contesto finanziario, economico, della regolamentazione, legislativo, e politico che potrebbero influire sulla situazione di un cliente e rivedere il piano finanziario economico e patrimoniale se necessario.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 12 of 19

L'ambito di certificazione può essere differenziato e limitato ad esempio investimenti, patrimonio o altro come identificato nella ISO 22222. Nel caso l'ambito ristretto verrà riportato direttamente nel certificato. Nel caso in cui si voglia integrare nel tempo si procederà ad un esame suppletivo per integrare. Anche le fasi potrebbero essere ridotte in caso di persona che effettua solo parti del servizio, anche in questo caso le limitazioni verrebbero riportate sul certificato.

### 6 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

#### 6.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito [www.intertek.it](http://www.intertek.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'Area Operation.

Per le grandi strutture la domanda di certificazione può essere cumulativa e presentata direttamente dal datore di lavoro.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Intertek i seguenti documenti:

- copia di un documento d'identità in corso di validità o dichiarazione datore di lavoro
- curriculum vitae o dichiarazione del datore di lavoro
- evidenze di formazione e di esperienza con autodichiarazione o dichiarazione del datore di lavoro o dello studio con cui si collabora o della Associazione di riferimento
- eventualmente 1 foto tessera nel caso si voglia tesserino formato carta di credito da richiedere tramite modulo MOD F018 – domanda extended da richiedere direttamente all'Area Operation di Intertek attraverso la mail [professioni@intertek.com](mailto:professioni@intertek.com) L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze fornite per il soddisfacimento dei requisiti e i pagamenti delle quote come da tariffario
- la durata della certificazione è di 3 anni

In caso di esami commissionati da unico committente datore di lavoro, risulta sufficiente la richiesta da parte dell'Azienda di provenienza corredata dalle dichiarazioni del datore di lavoro di consistenza dei requisiti di accesso. Il datore di lavoro si assume ogni responsabilità delle dichiarazioni ai sensi del Dlgs 445. Intertek Italia si riserva la possibilità di verificare la consistenza delle stesse.



## 6.2 NOMINA COMMISSIONE D'ESAME ED EVENTUALI OSSERVATORI

Come da requisiti definiti nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - creazione degli schemi di certificazione.

In caso di esami online solo scritti Intertek valida sia la piattaforma di esame sia il Data Base da cui vengono estratte le prove di esame. Il numero di domande complessive sarà pari almeno a 3 volte il numero delle domande che compongono le singole prove.

## 6.3 IDENTIFICAZIONE SEDE ESAME ED EVENTUALE LABORATORIO/ATTREZZATURA

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento.

## 6.4 PROGRAMMA DELLE PROVE

In caso di esami frontali gestiti direttamente da Intertek Italia, la commissione garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e ne attesta efficienza e sicurezza, utilizzando l'apposito modulo Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e la possibilità di svolgere le prove scritte e orali in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Prova scritta
- Prova orale, ove prevista

L'ordine delle prove non può essere invertito.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'Area Operation di Intertek del programma giornaliero e della commissione d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie.

### Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove (esempio su 6 esaminandi con 1 esaminatore)

Orario	Attività
--------	----------



## ISO BANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISO BANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 14 of 19

8.30	Identificazione dei candidati e registrazione. Presentazione dell'esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle persone durante lo svolgimento delle prove.
09.00	Avvio della prova scritta
10.00	Correzione prova scritta
10.30	Prova orale
13.30	Pausa pranzo
14.30	Riavvio delle prove orali
17.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata

In caso di utilizzo della modalità di esami online si fa riferimento ai requisiti aggiuntivi espressi dalla GOP102- esami\_online.

### 6.5 ATTREZZATURA, STRUMENTI, DISPOSITIVI E DOCUMENTI CONSULTABILI

Durante l'esecuzione delle prove scritte non vi sono limitazione nell'uso di documenti o internet.

### 6.6 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLE PROVE

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Per gli esami solo scritti su piattaforma, risulta come verbale l'output della piattaforma di esami on line.

Il candidato, a propria discrezione, ha sempre facoltà di ripetere la prova d'esame in caso di mancato superamento, sostenendone nuovamente i costi.

La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti, senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull'esito.

I parametri di valutazione specifica sono:

- ④ Superamento prova scritta con punteggio superiore al 60%, prova ostantiva in caso di mancato superamento
- ④ Prova orale (ove previsto) e superamento con punteggio superiore al 60%



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 15 of 19

L'esame si intende superato con punteggio superiore al 60% complessivo della media delle due prove.

In caso di esami per dipendenti, si valuteranno i verbali di esami delle piattaforme informatiche per verificare se vi sono delle anomalie di prestazioni geolocalizzate con voti molto alti quindi che presuppongono una condivisione delle domande. La commissione deliberatrice valuterà durante le analisi le valutazioni da intraprendere.

### 6.7 DECISIONE/DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Come detto la commissione di delibera analizzerà a campione i verbali per vedere quando vi sono delle valutazioni molto alte estremamente diffuse in una sede o territorio molto specifico.

La certificazione può essere settoriale e quindi il settore verrà riportato sul certificato. Anche l'ambito di processo riferito alle fasi potrebbero essere limitate, anche in questo caso le fasi oggetto di valutazione verrebbero riportate sul certificato.

In caso di certificazione congiunta servizio-persone, il certificato riporta il riferimento alla Banca o Struttura autorizzata. In questo caso se la persona abbandona l'azienda o il ruolo ufficialmente deve informare Intertek Italia e la certificazione verrà ritirata.

### 6.8 REQUISITI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- abbia attivato processi di aggiornamento professionale svolgendo un corso di aggiornamento di almeno 4 ore in materie correlate all'esercizio della professione di PFP come indicato al punto 6.4.2 della ISO 22222 secondo i parametri definiti al punto 6.4.3 della ISO 22222
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento che l'Area Operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

Le dichiarazioni possono, in caso di committente aziendale, essere cumulative ma devono riportare i nomi di ogni persona e il soddisfacimento di quanto definito al punto precedente.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 16 of 19

Come sopra riportato, in caso di certificazione congiunta servizio-persone, il certificato riporta il riferimento alla Banca o Struttura autorizzata. In questo caso se la persona abbandona l'azienda o il ruolo ufficialmente deve informare Intertek Italia e la certificazione verrà ritirata anche nella fase di mantenimento.

### 6.9 REQUISITI PER IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Le condizioni per il rinnovo della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione
- abbia attivato processi di aggiornamento formativo svolgendo nel triennio di certificazione almeno 3 corsi (1 corso all'anno), della durata di almeno 8 ore per ciascun corso (n° 24 ore complessive nel triennio)
- effettui il pagamento delle quote previste per il rinnovo definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento che l'Area Operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

Le dichiarazioni possono, in caso di committente aziendale, essere cumulative ma devono riportare i nomi di ogni persona e il soddisfacimento di quanto definito al punto precedente.

La durata della certificazione è di tre anni.

## 7 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

### 7.1 RISERVATEZZA

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 7.2 SICUREZZA

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presente negli schemi sono:

- sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati
- sicurezza dei materiali di esame





## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 17 of 19

- sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia online

### 7.3 CODICE DEONTOLOGICO

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

### 7.4 SUBENTRO DA ALTRO ENTE O CESSIONE AD ALTRO ENTE

Il subentro ad altro organismo è consentito a patto che il candidato richiedente sia in possesso del certificato in corso di validità sotto accreditamento che deve essere prodotto in copia o tramite foto leggibile. Se giudicato e verificato conforme, Intertek provvederà a rimettere il certificato e al primo mantenimento si procederà a richiedere i documenti per il mantenimento o rinnovo.

Il subentro ad un Ente di certificazione non accreditato non è consentito, il candidato dovrà sostenere la prova intesa come nuova certificazione.

### 7.5 RICORSI E RECLAMI

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

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 Intertek. Intertek provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro ricevimento provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, a conclusione del processo di trattamento del reclamo viene sempre comunicata formalmente a chi ha presentato il reclamo l.

Intertek esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Il reclamante può presentare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 18 of 19

Il ricorso scaturisce dal dissenso del candidato o del professionista certificato nei confronti di una decisione presa da Intertek nell'ambito dell'iter di certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Intertek.

### 7.6 CONTENZIOSI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

### 7.7 SANZIONI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

### 7.8 USO DEL MARCHIO

Terminato positivamente l'iter di certificazione al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, e del tesserino plastificato. Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento implica l'apertura di un'istruttoria di infrazione. Si precisa che:

- il marchio è di proprietà di Intertek Italia che ne concede l'uso all'Utilizzatore
- la concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi
- in caso di dubbi circa il corretto uso del marchio l'Utilizzatore dovrà contattare Intertek Italia per un parere e una valutazione formale dei casi specifici
- il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità
- la dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante nei confronti del nome dell'Utilizzatore
- il marchio di certificazione può essere usato in: biglietti da visita, carta da lettere, targhe, siti Internet
- Il marchio deve essere sempre utilizzato in abbinamento con il nome dell'Utilizzatore e in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale



## ISOBANK

Document #: GOP135-PERS-IT-ISOBANK

Release Date: 13-Dec-2019

Page 19 of 19

- non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sulla effettiva copertura dello stesso. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Intertek Italia ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema di riferimento
- l'utilizzo del marchio di certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento.

### 7.9 USO DEL CERTIFICATO

- Il certificato può essere consegnato anche in formato elettronico o in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni.
- Il certificato può essere rappresentato da un tesserino plastificato stampato su richiesta da Intertek Italia.
- Il certificato può essere pubblicato dal professionista certificato (es. come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet l'Utilizzatore), ma per esteso e sempre in riferimento alla persona. 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. La propria qualifica può essere pubblicamente promossa, ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona
- Come definito precedentemente in caso di certificazione correlata a certificazione del servizio o azienda autorizzata, se si esce da tale contesto e vengono a mancare i requisiti per l'esercizio della professione la certificazione viene ritirata e non è consentito l'uso del certificato.