



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Associazione Svizzera per la Qualità  
Certificazione di persone

Accreditato sulla base della normativa SN/EN ISO IEC 17024:2012  
Servizio di accreditamento svizzero SAS (SCESe 0016)

---

## **Certificazione Consulente alla clientela bancaria**

### ***Regolamento di esame***

---

Versione 1.8.4, 03.01.2019

Sostituisce la versione 1.8.3 del 30.06.2019

Livello: pubblico

Stato: entrata in vigore su approvazione autorizzato dal Comitato di normazione

Valido dal 03.01.2020

**Personnel Certification**  
SAQ Swiss Association for Quality  
Stauffacherstrasse 65/42  
CH-3014 Bern

T +41 (0)31 330 99 00  
banking@saq.ch  
www.bankenzertifikate.ch



## Indice

<b>1. Panoramica .....</b>	<b>4</b>
1.1 Obiettivo e scopo .....	4
1.2 Campo di applicazione ed elementi d'esame .....	4
1.3 Gruppi di destinatari .....	5
1.4 Mancato adempimento delle condizioni di ammissione .....	5
<b>2. Esame scritto .....</b>	<b>6</b>
2.1 Obiettivi .....	6
2.2 Struttura e condizioni d'esame .....	6
2.3 Sistema d'esame, domande d'esame e mezzi ausiliari .....	6
2.4 Audit e garanzia di qualità .....	7
2.5 Presupposti .....	7
2.6 Preparazione .....	7
2.7 Mancato superamento dell'esame scritto .....	8
<b>3. Esame orale .....</b>	<b>8</b>
3.1 Obiettivi .....	8
3.2 Struttura e condizioni dell'esame .....	8
3.3 Sistema d'esame, esame e mezzi ausiliari .....	9
3.4 Audit e garanzia di qualità .....	10
3.5 Presupposti .....	10
3.5.1 Esperti .....	10
3.6 Preparazione .....	10
3.7 Mancato superamento dell'esame orale .....	10
<b>4. Certificato .....</b>	<b>11</b>
4.1 Durata .....	11
4.2 Ricertificazione .....	11
4.3 Sospensione del certificato .....	12
4.3.1 Richiesta di sospensione .....	12
4.3.2 Riattivazione della sospensione .....	12
4.4 Rinuncia / Restituzione .....	12
4.5 Proprietà .....	13
4.6 Spedizione .....	13
<b>5. Direttive generali .....</b>	<b>13</b>
5.1 Lingua .....	13
5.2 Ritiro dagli esami .....	13
5.3 Luogo dell'esame .....	13
5.4 Risultati dell'esame .....	13
5.5 Valutazione degli esami .....	13
5.6 Archiviazione .....	13



5.7	Costi del certificato.....	14
5.8	Conseguenze in caso di violazione delle regole d'esame.....	14
5.9	Truffa .....	14
5.10	Responsabilità .....	14
5.11	Obbligo d'informazione e protezione dei dati .....	14
<b>6.</b>	<b>Consultazione.....</b>	<b>15</b>
6.1	Principio .....	15
6.2	Costi della consultazione .....	15
<b>7.</b>	<b>Obiezione .....</b>	<b>15</b>
7.1	Principio .....	15
7.2	Esclusione di svantaggi .....	15
7.3	Costi dell'obiezione .....	15
<b>8.</b>	<b>Ricorso .....</b>	<b>15</b>
8.1	Principio .....	15
8.2	Costi del ricorso .....	16
<b>9.</b>	<b>Reclamo .....</b>	<b>16</b>
9.1	Principio .....	16
9.2	Costi del reclamo .....	16
<b>10.</b>	<b>Allegati .....</b>	<b>16</b>
	Allegato 1: Tariffario per la certificazione consulente alla clientela bancaria .....	17

Per una maggiore leggibilità, nel presente documento si utilizza esclusivamente la forma maschile. Le formulazioni valgono tuttavia esplicitamente per entrambi i sessi.

## 1. Panoramica

### 1.1 Obiettivo e scopo

Con le direttive generali d'esame devono essere attuate le regole per lo svolgimento degli esami conformemente ai programmi di certificazione descritti nei documenti separati.

### 1.2 Campo di applicazione ed elementi d'esame

Le direttive generali d'esame "Certificazione consulente alla clientela bancaria" valgono per i seguenti programmi di certificazione e loro esami:

	Programma di certificazione	Esame scritto	Esame orale
<b>Wealth Management</b>	<b>Wealth Management Advisor CWMA</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (Simulazione)
	<b>Consulente alla clientela Affluent</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (Simulazione)
<b>Corporate</b>	<b>Corporate Banker CCoB</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (in due parti) (Simulazione)
	<b>Consulente alla clientela PMI</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (in due parti) (Simulazione)
<b>Retail</b>	<b>Consulente alla clientela individuale</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (1 – 2 parti) (Simulazione)
	<b>Consulente alla clientela privata</b>	Possibili parecchi esami parziali	Colloquio con i clienti (1 – 2 parti) (Simulazione)

### 1.3 Gruppi di destinatari

Al momento dello svolgimento dell'esame, devono essere soddisfatti i seguenti presupposti:

Esame scritto	Esame orale	Certificazione	Ricertificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavorare presso un istituto finanziario<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavorare presso un istituto finanziario<sup>1</sup></li> <li>• disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per clienti come specialista avendo un contatto diretto con loro. Questo significa avere la responsabilità della consulenza dei clienti personalmente o in team, avendo con loro un contatto diretto.</li> <li>• disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame</li> <li>• aver superato tutti gli esami scritti obbligatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavorare presso un istituto finanziario<sup>1</sup></li> <li>• disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per clienti come specialista avendo un contatto diretto con loro. Questo significa avere la responsabilità della consulenza dei clienti personalmente o in team, avendo con loro un contatto diretto.</li> <li>• disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame</li> <li>• aver superato tutti gli esami scritti e orali obbligatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavorare presso un istituto finanziario<sup>1</sup></li> <li>• disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per clienti come specialista avendo un contatto diretto con loro. Questo significa avere la responsabilità della consulenza dei clienti personalmente o in team, avendo con loro un contatto diretto.</li> <li>• disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame</li> <li>• aver superato tutte le misure di ricertificazione SAQ richieste e riconosciute</li> </ul>

I candidati devono di provare l'adempimento di questi presupposti.

I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre soddisfare le loro esigenze. Queste esigenze sono elencate nel programma CWMA, allegato D <Esigenze regolatori locali>.

Qualora soggiacciono alle direttive ESMA, i candidati devono dimostrare almeno 6 mesi di esperienza lavorativa come consulente alla clientela secondo le prescrizioni ESMA.

### 1.4 Mancato adempimento delle condizioni di ammissione

Qualora un candidato, durante la procedura di qualificazione, non adempie più o non adempie temporaneamente le condizioni di ammissione, è tenuto a comunicarlo per scritto all'istituto di certificazione.

<sup>1</sup> La definizione di <istituto finanziario > è desumibile dal rispettivo programma di certificazione



## 2. Esame scritto

### 2.1 Obiettivi

L'esame scritto serve a verificare le conoscenze professionali del rispettivo programma di certificazione. Il candidato deve dimostrare di possedere le conoscenze professionali.

### 2.2 Struttura e condizioni d'esame

L'esame scritto può essere sostenuto attraverso esami parziali.

Se un esame scritto è composto da esami parziali, il candidato ha la possibilità di scegliere quanti ne vuole sostenere in ogni giorno d'esame.

Se un esame scritto è composto da diversi esami parziali, a partire dal primo tentativo il candidato ha 3 anni di tempo per assolvere con successo gli altri esami parziali

Ogni esame/esame parziale obbligatorio (vedi capitolo 1.2) deve essere superato con un valore del 70%. I risultati degli esami parziali non possono essere compensati né cumulati.

La comunicazione dei risultati degli esami avviene conformemente a quanto stabilito nel capitolo 5.4.

Sia gli esami scritti sia gli esami orali superati hanno una validità di 3 anni. Attraverso una misura di ricertificazione riconosciuta l'esame scritto può essere prolungato una volta.

La validità degli esami scritti può essere estesa per altri 3 anni tramite superamento di una misura predefinita.

L'esame scritto nel programma Consulente alla clientela individuale dà diritto alla partecipazione all'esame orale per i programmi Consulente alla clientela individuale e Consulente alla clientela privata.

L'esame scritto nel programma Corporate Banker CCoB dà diritto alla partecipazione all'esame orale per i programmi Corporate Banker CCoB o Consulente alla clientela PMI.

L'esame scritto nel programma Wealth Management Advisor CWMA dà diritto alla partecipazione all'esame orale per i programmi Wealth Management Advisor CWMA o Consulente alla clientela Affluent.

### 2.3 Sistema d'esame, domande d'esame e mezzi ausiliari

#### Identificazione

Il candidato presenta un documento di legittimazione ufficiale (carta di identità, patente di guida o passaporto) in modo che la sua identità possa essere verificata. A tal fine non basta una tessera personale del datore di lavoro. I sorveglianti hanno l'obbligo di controllare l'identità dei candidati. Se non ha con sé un documento di identificazione valido, il candidato non può sostenere l'esame e i sorveglianti non hanno il diritto di consegnargli nessun testo d'esame. La sua presenza conta però come partecipazione all'esame.

#### Svolgimento dell'esame

- La durata e l'entità dell'esame dipendono da quanto specificato nei singoli programmi di certificazione.
- I candidati devono attenersi alle istruzioni delle persone addette alla sorveglianza. In caso contrario la direzione d'esame può applicare delle sanzioni.

#### Forma dell'esame scritto

L'esame scritto è svolto in forma cartacea o in formato elettronico, in base all'infrastruttura disponibile. In ogni caso l'esame scritto si svolge in un locale chiuso e sotto la sorveglianza delle persone incaricate dall'istituto esterno di certificazione. I sorveglianti sono stati istruiti sui loro compiti, sulle loro responsabilità e le competenze e dispongono di un mandato ufficiale per tale funzione.



## **Swiss Association for Quality**

Per gli esami scritti in forma cartacea possono essere impiegate serie differenti. Negli esami in forma elettronica le domande sono selezionate secondo un principio casuale.

### **Mezzi ausiliari**

Sono permessi i seguenti mezzi ausiliari:

- l'occorrente per scrivere
- una calcolatrice tascabile come da programma di certificazione: i candidati devono portare la propria calcolatrice tascabile. Sono permesse le calcolatrici finanziarie, ma non sono consentiti apparecchi elettronici con funzioni per salvare testi o file.

Altri mezzi ausiliari sono elencati nel relativo programma di certificazione. Si tratta di un esame "closed book" (senza ulteriori documenti). L'esame è un lavoro individuale. I sorveglianti non risponderanno a nessuna domanda sul contenuto.

Sul luogo dell'esame non si possono avere borse e apparecchi elettronici (telefoni cellulari, smartphone, tablet (ad es. iPad), notebook, ecc.). Tali apparecchi possono essere depositati conformemente alle istruzioni impartite.

Le violazioni delle presenti direttive d'esame comportano l'esclusione del candidato dagli esami.

Il giorno dell'esame viene impartita un'istruzione dettagliata da parte del sorvegliante. Il tempo necessario a tal fine non conta come durata effettiva dell'esame.

## **2.4 Audit e garanzia di qualità**

L'esame scritto è sempre gestito dall'istituto di certificazione esterno. Il Servizio di accreditamento svizzero SAS può effettuare controlli a campione.

## **2.5 Presupposti**

Per sostenere l'esame scritto devono essere soddisfatti i presupposti di cui al punto 1.3.

## **2.6 Preparazione**

Non vi è alcuna preparazione obbligatoria, responsabile della propria preparazione è il candidato stesso. Prima di presentarsi all'esame è però consigliabile seguire una formazione e/o una preparazione adeguata presso i rispettivi istituti di formazione.

I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre adempiere alle loro esigenze. I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre soddisfare le loro esigenze. Queste esigenze sono elencate nel programma CWMA, allegato D <Esigenze regolatori locali>



## 2.7 Mancato superamento dell'esame scritto

Se un candidato non supera l'esame o l'esame parziale scritto tre volte, può ricominciare la procedura di qualificazione al più presto dopo un periodo di attesa di dodici mesi.

Se l'esame o l'esame parziale è stato superato, non lo si può ripetere per ottenere un risultato migliore.

Se il candidato non può presentare un documento di legittimazione ufficiale, non si è ritirato tempestivamente, o manca all'esame o all'esame parziale senza giustificazione, verrà considerato come partecipante.

Se il candidato non si presenta all'esame per un motivo valido, deve inoltrare all'istituto competente il certificato medico o altre prove scritte al più tardi entro 30 giorni lavorativi dopo l'esame o l'esame parziale. Questo decide definitivamente se la motivazione è valida e trasmette la decisione con relativa motivazione e allegati alla direzione d'esame. In tal caso, si ritiene che non ci sia stata alcuna partecipazione all'esame.

Non sono previste sessioni di esame individuali per ripetenti. È possibile ripetere l'esame soltanto nelle sessioni ordinariamente previste.

## 3. Esame orale

### 3.1 Obiettivi

Durante l'esame orale gli esperti d'esame osservano e valutano in modo sistematico la competenza di consulenza dei candidati. Per valutare tutto questo in un quadro il più possibile realistico, la competenza comportamentale e professionale è esaminata mediante la simulazione di un colloquio con un cliente.

### 3.2 Struttura e condizioni dell'esame

L'esame orale pone le seguenti esigenze ai candidati:

- comprendere completamente gli obiettivi e i bisogni del cliente lungo la catena del valore aggiunto, così come il suo orientamento strategico
- proporre al cliente delle soluzioni lungo la catena del valore aggiunto e, se possibile, giungere a una conclusione o almeno convenire un successivo colloquio per continuare il discorso
- rispondere con competenza alle domande mirate del cliente e offrire l'impressione una consulenza tecnicamente approfondita. Le domande tecniche si riferiscono ai contenuti dell'esame scritto
- impiego di tecniche per la consulenza e la vendita (ad es. argomentazione sull'utilità, gestione delle obiezioni)
- costruire con il cliente una relazione di fiducia
- svolgere un colloquio di consulenza in modo strutturato ed efficiente



## **Swiss Association for Quality**

L'esame orale deve essere superato per ciascun programma di certificazione con un valore del 70%. L'esame è valutato mediante un formulario di valutazione strutturato. La scala di valutazione è la seguente:

- 1 = Le esigenze sono state chiaramente mancate. Esistono lacune molto grandi (oppure l'elemento mancava del tutto).
- 2 = Corrisponde parzialmente alle esigenze. Ci sono ancora lacune.
- 3 = Le esigenze sono state interamente soddisfatte.
- 4 = Le esigenze sono state soddisfatte in modo ottimale.

La comunicazione dei risultati degli esami avviene conformemente a quanto stabilito nel capitolo 5.4.

Gli esami orali e gli esami scritti superati hanno una validità di 3 anni.

### **3.3 Sistema d'esame, esame e mezzi ausiliari**

#### **Identificazione**

Il candidato presenta un documento di legittimazione ufficiale (carta di identità, patente di guida o passaporto) in modo che la sua identità possa essere verificata. A tal fine non basta una tessera personale del datore di lavoro. I sorveglianti hanno l'obbligo di controllare l'identità dei candidati. Se il candidato non ha con sé un documento di identificazione valido, non può sostenere l'esame. La sua presenza conta però come partecipazione all'esame.

#### **Setting dell'esame**

L'esame orale è costituito dalla simulazione di un colloquio con un cliente. Il colloquio viene valutato da due esperti d'esame incaricati dall'istituto di certificazione esterno sulla base di un formulario di osservazione e valutazione strutturato. Il ruolo del cliente può essere assunto da un terzo incaricato. Ad eccezione di SAQ o di uditori SAS, non sono ammesse altre persone. Ciò vale per la presenza sul posto come anche per la trasmissione di immagini o di suoni. Il colloquio con il cliente può svolgersi in una o due fasi di colloquio (secondo paragrafo 1.2). La simulazione del colloquio dura al massimo un'ora.

#### **Compito**

Prima di sostenere il colloquio con il cliente – con relativa valutazione – i candidati ricevono il compito e la documentazione per tale colloquio e dispongono di un certo tempo di preparazione. Né gli esperti d'esame né i sorveglianti rispondono a domande concernenti sul contenuto.

Dopo l'iscrizione, il candidato riceve informazioni dettagliate sull'esame orale.

#### **Mezzi ausiliari**

Durante l'esame orale si possono utilizzare esclusivamente i documenti messi a disposizione o permessi dall'istituto che organizza l'esame. Quest'ultimo può ammettere l'uso di dispositivi elettronici. Alla fine dell'esame deve consegnare agli esperti d'esame tutti i documenti utilizzati.

L'istituto che organizza l'esame può richiedere, in caso di esami orali specifici per il settore bancario, l'uso/impiego dei mezzi ausiliari utilizzati sul posto di lavoro, come ad esempio tablet e di inserirlo nella valutazione.

L'istituto che organizza l'esame deve occuparsi del salvataggio delle informazioni utilizzate durante l'esame. I candidati che non dispongono di tali mezzi possono esserne esonerati.

#### **Feedback**

Al termine dell'esame non viene dato nessun feedback al candidato da parte degli esperti d'esame.



### 3.4 Audit e garanzia di qualità

L'esame orale è sempre gestito dall'istituto di certificazione esterno. Il Servizio di accreditamento svizzero SAS può effettuare controlli a campione.

### 3.5 Presupposti

Per poter partecipare all'esame orale i candidati devono soddisfare i presupposti di cui al punto 1.3.

#### 3.5.1 Esperti

- L'esame e la valutazione di almeno 9 candidati all'esame orale nel rispettivo segmento, compresa una formazione specifica quale esperto, valgono come esame orale superato, se
- l'esame scritto è stato precedentemente superato con successo.

### 3.6 Preparazione

Non vi è alcuna preparazione obbligatoria, responsabile della propria preparazione è il candidato stesso. Prima di presentarsi all'esame è però consigliabile seguire una formazione e/o una preparazione adeguata presso i rispettivi istituti di formazione.

I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre soddisfare le loro esigenze. Queste esigenze sono elencate nel programma CWMA, allegato D <Esigenze regolatori locali>

### 3.7 Mancato superamento dell'esame orale

Se un candidato non supera l'esame o l'esame parziale orale tre volte, può ricominciare la procedura per l'esame orale al più presto dopo un periodo di attesa di dodici mesi.

Se l'esame o l'esame parziale è stato superato, non lo si può ripetere per ottenere un risultato migliore.

Se il candidato non può presentare un documento di legittimazione ufficiale, non si è ritirato tempestivamente, o manca all'esame o all'esame parziale senza giustificazione, verrà considerato come partecipante.

Se il candidato non si presenta all'esame per un motivo valido, deve inoltrare all'istituto competente il certificato medico o altre prove scritte al più tardi entro 30 giorni lavorativi dopo l'esame o l'esame parziale. Questo decide definitivamente se la motivazione è valida e trasmette la decisione con relativa motivazione e allegati alla direzione d'esame. In tal caso, si ritiene che non ci sia stata alcuna partecipazione all'esame.

Non sono previste sessioni di esame individuali per ripetenti. Si potrà ripetere l'esame soltanto nelle sessioni ordinariamente previste.

## 4. Certificato

Per tutta la durata di validità del certificato, il suo titolare è autorizzato a utilizzare il titolo e l'abbreviazione corrispondenti. In linea di principio, il certificato viene rilasciato nella lingua nella quale è stato sostenuto l'esame. Ogni candidato può disporre al massimo di un certificato.

Retail		Corporate		Wealth Management	
Zertifizierter Privatkundenberater	Zertifizierter Individualkundenberater	Zertifizierter KMU Kundenberater	Certified Corporate Banker CCoB	Certified Wealth Management Advisor CWMA	Zertifizierter Affluent Kundenberater
Conseiller clientèle privée certifié	Conseiller clientèle individuelle certifié	Conseiller clientèle PME certifié			Conseiller clientèle Affluent certifié
Consulente alla clientela privata certificato	Consulente alla clientela individuale certificato	Consulente alla clientela PMI certificato			Consulente alla clientela Affluent certificato
Certified Advisor Private Clients	Certified Advisor Individual Clients	Certified Advisor SME Clients			Certified Advisor Affluent Clients

### 4.1 Durata

La validità dei certificati è limitata a 3 anni.

### 4.2 Ricertificazione

Per la ricertificazione bisogna presentare al più tardi al momento della scadenza del certificato una prova. La prova si riferisce alle componenti "Conoscenze professionali" e "Comportamento". I titolari della certificazione dimostrano all'istituto di certificazione che durante il periodo di validità del certificato hanno mantenuto aggiornate le loro conoscenze professionali e la loro competenza pratica nel campo della consulenza alla clientela bancaria. Una ricertificazione è possibile solamente per il programma di certificazione della prima certificazione e può essere rilasciata solamente nel caso in cui il titolare della certificazione è attivo in tale ambito. Il proprietario del certificato stesso è responsabile per lo svolgimento tempestivo e l'inoltro delle misure di ricertificazione riconosciute dalla SAQ.

#### Presupposti

- Partecipazione a unità o moduli di apprendimento e/o formazione riconosciuti, nei quali sono stati trattati novità e/o ampliamenti delle tematiche "Conoscenze professionali" e "Regole comportamentali" oppure l'attestato del superamento di un esame scritto, che comprende le tematiche "Conoscenze professionali" e "Regole comportamentali". Informazioni dettagliate sulle misure di ricertificazione si trovano nei rispettivi programmi di certificazione.
- Adempimento secondo paragrafo 1.3



## **Swiss Association for Quality**

I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre soddisfare le loro esigenze. Queste esigenze sono elencate nel programma CWMA, allegato D <Esigenze regolatori locali>

Per gli esperti valgono:

Per l'esame e la valutazione di 9 candidati all'esame orale sono accreditate 24 ore di apprendimento. Crediti parziali e combinazioni con altre opzioni sono possibili. Le attività di esperto devono essere svolte nel rispettivo segmento in cui si richiede la ricertificazione. Indicazioni dettagliate sugli accreditamenti sono contenute nei relativi programmi di certificazione.

In caso di decisione negativa sulla ricertificazione, è possibile presentare ricorso scritto entro 30 giorni al comitato di programma della SAQ

### **4.3 Sospensione del certificato**

La sospensione della certificazione può avvenire se l'adempimento dei requisiti di certificazione non è più garantito, ma esiste l'intenzione e la possibilità di soddisfare nuovamente in futuro i requisiti. Può essere predisposta dall'organismo di certificazione o da una richiesta della persona certificata.

#### **4.3.1 Richiesta di sospensione**

La richiesta è presentata dal titolare del certificato in forma scritta all'organismo di certificazione SAQ e contiene una descrizione del motivo della sospensione nonché la durata della sospensione richiesta. La durata della sospensione può essere al massimo di 18 mesi.

SAQ decide in merito all'accettazione o al rifiuto e informa il candidato della decisione.

Durante la sospensione della certificazione, il richiedente non ha più il diritto di fregiarsi del titolo ottenuto.

#### **4.3.2 Riattivazione della sospensione**

Il titolare del certificato presenta all'organismo di certificazione SAQ una richiesta scritta per la riattivazione del certificato. La domanda contiene la prova confermata di tutti i requisiti di certificazione secondo il regolamento d'esame.

Se le misure necessarie per la riattivazione del certificato non vengono adottate nei tempi fissati, l'autorità di certificazione avvia la procedura per il ritiro del certificato.

SAQ non invia nessun sollecito (reminder) ai fini della riattivazione. La responsabilità della tempestiva presentazione è a carico del titolare del certificato.

### **4.4 Rinuncia / Restituzione**

Qualora si rinunci al certificato o al rispettivo rinnovo, bisogna rispedire il documento originale. Se il titolare del certificato non soddisfa più i requisiti per un certificato nell'ambito del periodo di validità del certificato stesso, egli deve comunicarlo per iscritto all'istituto di certificazione e rispedire il certificato all'istituto di certificazione.



#### **4.5 Proprietà**

Il certificato rimane proprietà della SAQ e può essere ritirato al possessore temporaneamente o definitivamente facendo riferimento a motivi importanti senza rimborso dei costi della certificazione. Motivi importanti sono:

- Sospetto fondato di abuso da parte del possessore
- Violazione del regolamento di esame

In caso di sospetto di abuso o in presenza di segnali di informazioni sbagliate da parte della persona certificata, la SAQ ha il diritto di verificare tali informazioni e analizzare eventuali casi di abuso.

#### **4.6 Spedizione**

In assenza di ulteriori indicazioni da parte del candidato, l'organizzazione dell'esame spedisce il certificato all'indirizzo indicato. Una copia del certificato può essere messa a disposizione del datore di lavoro.

### **5. Direttive generali**

#### **5.1 Lingua**

L'esame scritto e l'esame orale sono organizzati in Svizzera nelle tre lingue ufficiali tedesco, francese e italiano. Sono possibili anche altre lingue. Per gli esami all'estero valgono regole speciali.

#### **5.2 Ritiro dagli esami**

Il candidato che desidera ritirarsi da un esame deve comunicarlo per iscritto con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo (data del timbro postale) all'istituto competente.

#### **5.3 Luogo dell'esame**

L'organizzatore dell'esame definisce il luogo in cui devono essere sostenuti gli esami scritti e orali.

#### **5.4 Risultati dell'esame**

I candidati ricevono la comunicazione in forma elettronica o cartacea al più tardi un mese dopo l'esame.

#### **5.5 Valutazione degli esami**

L'esame scritto viene valutato elettronicamente o a mano, il risultato (valore percentuale) risulta dal rapporto fra il punteggio raggiunto e il punteggio massimo possibile.

L'esame orale viene valutato dagli esperti d'esame e sulla base di una griglia uniforme e prestabilita. Il risultato (valore percentuale) risulta dal rapporto fra punteggio raggiunto e punteggio massimo possibile.

#### **5.6 Archiviazione**

I risultati dell'esame sono archiviati elettronicamente o in forma cartacea.



## **5.7 Costi del certificato**

I costi degli esami sono indicati nel listino prezzi in allegato.

## **5.8 Conseguenze in caso di violazione delle regole d'esame**

Le violazioni delle presenti direttive di esame (copiatura, impiego di mezzi ausiliari non consentiti, coinvolgimento di terzi, mancato rispetto delle istruzioni, ecc.) comportano l'esclusione del candidato dagli esami.

## **5.9 Truffa**

Il partecipante si impegna a non diffondere materiali d'esame confidenziali, rispettivamente a non partecipare a tentativi di truffa.

## **5.10 Responsabilità**

La SAQ ha completa responsabilità su tutti i compiti eseguiti da esterni ed esegue periodicamente come sorveglianza di questi lavori degli audit presso ogni organizzazione d'esame.

## **5.11 Obbligo d'informazione e protezione dei dati**

La SAQ si impegna a utilizzare i dati personali delle persone certificate esclusivamente per scopi legati alla gestione dei certificati (ad es. invito alla ricertificazione), per scopi di controllo e di esame per sospetto abuso (ad es. informazioni sulla validità nei confronti di terzi, impedimento di certificati falsificati) nonché per scopi legati alla garanzia della qualità.

La SAQ si impegna inoltre ad attuare le direttive del Regolamento UE sulla protezione dei dati (RGPD/GDPR) in merito al principio «Privacy by Design», ovvero le misure tecniche e organizzative, e al principio «Privacy by Default», ovvero la quantità e l'utilizzo dei dati raccolti.



## **6. Consultazione**

### **6.1 Principio**

Se l'esame orale è insufficiente, il candidato ha la possibilità di consultare i documenti concernenti il suo esame. La consultazione è effettuata dal candidato senza l'accompagnamento di altre persone e sotto la sorveglianza della SAQ. Questo include tutti i documenti utilizzati durante l'esame orale. La domanda di consultazione va presentata per scritto all'istituto di certificazione entro 30 giorni dal ricevimento del risultato negativo dell'esame. Dopo la consultazione, il candidato ha la possibilità di fare obiezione entro 30 giorni. Se l'obiezione è accolta i costi della consultazione saranno rimborsati.

La consultazione dell'esame scritto non è possibile. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

### **6.2 Costi della consultazione**

I costi sono indicati nell'allegato 1

## **7. Obiezione**

### **7.1 Principio**

In caso di mancato superamento dell'esame scritto e/o orale, il candidato ha la possibilità di fare obiezione all'istituto di certificazione. L'obiezione è soggetta a costi. L'obiezione va presentata per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento del risultato negativo dell'esame, rispettivamente dalla consultazione. Un'obiezione è possibile soltanto se l'esame non è stato superato. Durante il processo di obiezione non è possibile iscriversi di nuovo per l'esame non superato. Se si contesta un risultato bisogna aspettare la decisione. Se l'obiezione viene accolta, la tassa d'esame viene rimborsata al candidato. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

### **7.2 Esclusione di svantaggi**

L'istituto di certificazione garantisce che un'obiezione o un eventuale ricorso non comportino alcuno svantaggio per il candidato; né al momento dell'inoltro, né durante la valutazione, né dopo che è stata presa una decisione. La comunicazione avviene esclusivamente fra l'istituto di certificazione e il candidato.

### **7.3 Costi dell'obiezione**

I costi sono indicati nell'allegato. Se il candidato ha già pagato la tassa per la consultazione, non si applica la tassa per l'obiezione.

## **8. Ricorso**

### **8.1 Principio**

Se il candidato non concorda con la decisione relativa alla sua obiezione, ha la possibilità di presentare ricorso all'istanza di secondo e ultimo grado. Il ricorso va inoltrato per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della decisione (data del timbro postale) al comitato di programma della SAQ. Se il ricorso viene accolto, la



## **Swiss Association for Quality**

relativa tassa viene rimborsata al candidato. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

### **8.2 Costi del ricorso**

I costi sono indicati nell'allegato 1.

## **9. Reclamo**

### **9.1 Principio**

I reclami concernenti lo svolgimento e l'organizzazione degli esami devono essere indirizzati per iscritto al comitato di programma della SAQ. Il reclamo deve essere inoltrato entro 30 giorni dal ricevimento della decisione scritta del risultato dell'esame. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

### **9.2 Costi del reclamo**

I costi sono indicati nell'allegato 1.

## **10. Allegati**

Il seguente allegato è parte integrante del regolamento di esame

Allegato 1 – Tariffario per la certificazione consulente alla clientela bancaria



Personnel  
Certification

Swiss Association for Quality

## Allegato 1: Tariffario per la certificazione consulente alla clientela bancaria

### *Lista dei prezzi*

Certificazione iniziale	CHF 240.00 (Vedi anche tariffario dell'offerente dell'esame)
Ricertificazione / Richiesta singola	CHF 190.00
Duplicato di certificati / Certificato in un'altra lingua	CHF 100.00
Ispezione* / Obiezione**	CHF 400.00
Ricorso**	CHF 400.00
Reclamo**	CHF 400.00

Tutti i prezzi esenti IVA. Prezzi valevoli dal 1° ottobre 2017

\*In caso di esame orale sostenuto senza successo

\*\* In caso di esame orale e/o scritto sostenuto senza successo