

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 1.8.1, 28.09.2017

Sostituisce la versione 1.8 del 03.10.2016

Stato: entrata in vigore su approvazione del Comitato di normazione

Valido dal 01.01.2018

SAQ Swiss Association for Quality come istituto di certificazione accreditato
sulla base della normativa SN/EN ISO IEC 17024:2012 presso il Servizio di accreditamento svizzero SAS
www.personenzertifizierung.ch

Indice

1. Panoramica	4
1.1 Obiettivo e scopo	4
1.2 Campo di applicazione e elementi d'esame	4
1.3 Gruppi di destinatari	5
1.4 Mancato adempimento delle condizioni di ammissione.....	5
2. Esame scritto	6
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	7
3. Esame orale.....	8
3.1 Obiettivi	8
3.2 Struttura e condizioni dell'esame	8
3.3 Sistema d'esame, esame e mezzi ausiliari	8
3.4 Audit e garanzia di qualità.....	9
3.5 Presupposti	9
3.5.1 Esperti.....	9
3.6 Preparazione	9
3.7 Mancato superamento dell'esame orale	9
4. Certificato	10
4.1 Durata.....	10
4.2 Ricertificazione.....	10
4.3 Rinuncia / Restituzione	11
4.4 Proprietà.....	11
4.5 Spedizione	11
5. Direttive generali.....	11
5.1 Lingua.....	11
5.2 Ritiro dagli esami.....	12
5.3 Luogo d'esame.....	12
5.4 Risultati dell'esame	12
5.5 Valutazione degli esami	12
5.6 Archiviazione	12
5.7 Costi del certificato.....	12
5.8 Conseguenze in caso di violazione delle regole d'esame	12
5.9 Truffa.....	12
5.10 Responsabilità.....	12

6. Consultazione	13
6.1 Principio	13
6.2 Costi della consultazione	13
7. Obiezione	13
7.1 Principio	13
7.2 Esclusione di svantaggi.....	13
7.3 Costi dell'obiezione	13
8. Ricorso	13
8.1 Principio	13
8.2 Costi del ricorso	14
9. Reclamo.....	14
9.1 Principio	14
9.2 Costi del reclamo	14

Per una maggiore leggibilità, nel presente documento si utilizza esclusivamente la forma maschile. Ciononostante, i testi valgono esplicitamente per ambo i sessi.

1. Panoramica

1.1 Obiettivo e scopo

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

1.2 Campo di applicazione e elementi d'esame

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

	Programma di certificazione	Esame scritto	Esame orale
Wealth Management	Wealth Management Advisor CWMA	Diversi esami parziali possibili	Colloquio con i clienti (Simulazione)
	Consulente alla clientela Affluent	Diversi esami parziali possibili	Colloquio con i clienti (Simulazione)
Corporate	Corporate Banker CCoB	Diversi esami parziali possibili	2 colloqui con i clienti (Simulazione)
	Consulente alla clientela PMI	Diversi esami parziali possibili	2 colloqui con i clienti (Simulazione)
Retail	Consulente alla clientela individuale	Diversi esami parziali possibili	1-2 colloqui con i clienti (Simulazione)
	Consulente alla clientela privata	Diversi esami parziali possibili	Colloquio con i clienti (Simulazione)

1.3 Gruppi di destinatari

Devono essere soddisfatti i seguenti presupposti al momento dello svolgimento dell'esame:

Esame scritto	Esame orale	Certificazione	Ricertificazione
<ul style="list-style-type: none"> • lavorare presso un istituto finanziario 	<ul style="list-style-type: none"> • lavorare presso un istituto finanziario • disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per dei 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. • disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame <p>aver superato tutti gli esami scritti obbligatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lavorare presso un istituto finanziario • disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per dei 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. • disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame <p>aver superato tutti gli esami scritti e orali obbligatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lavorare presso un istituto finanziario • disporre di un portafoglio clienti o partecipare allo stesso, rispettivamente lavorare autonomamente per dei 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. • disporre di uno dei ruoli definiti nella documentazione tecnica di chi gestisce l'esame <p>aver superato tutte le misure di ricertificazione SAQ richieste e riconosciute</p>

I candidati sono responsabili di provare l'adempimento di questi presupposti.

I candidati che soggiacciono a direttive di regolatori esteri devono inoltre adempiere alle loro esigenze. Qualora i candidati soggiacciono alle direttive ESMA, essi 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 iscritto all'istituto 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 superato 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.

Ogni esame/esame parziale obbligatorio (vedi capitolo **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) 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. 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 da poter verificare la sua identità. 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 e i sorveglianti non hanno il diritto di consegnargli nessun testo d'esame. La sua presenza però conta 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, le responsabilità e le competenze e dispongono di un mandato ufficiale per tale funzione.

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 due 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, invece non sono consentiti apparecchi elettronici con funzioni per salvare testi o file.

Non sono ammessi altri mezzi ausiliari. Si tratta di un esame "closed book" (senza ulteriori documenti). L'esame è un lavoro individuale. I sorveglianti non risponderanno a nessuna domanda concernente il contenuto.

Sul luogo dell'esame non si possono avere borse e apparecchi elettronici (telefoni cellulari, smartphone, tablet (per esempio 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 sussistere i presupposti come previsto al punto 1.4.

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.

2.7 Mancato superamento dell'esame scritto

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

Solamente in casi eccezionali debitamente giustificati è possibile consentire una quarta e ultima partecipazione all'esame scritto, previa presentazione di richiesta scritta. I dettagli sono regolamentati nella documentazione tecnica dell'istituto che organizza l'esame.

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.

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 richieste 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 accordare un successivo colloquio per continuare il discorso
- rispondere con competenza alle domande mirate del cliente e offrire un'esperienza di una consulenza tecnicamente solida. Le domande tecniche si riferiscono ai contenuti dell'esame scritto
- impiego di tecniche per la consulenza e la vendita (ad esempio, argomentazione sull'utilità, gestione delle obiezioni)
- costruire con il cliente una relazione di fiducia
- svolgere un colloquio di consulenza in modo strutturato ed efficiente

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 richieste sono state chiaramente mancate. Ci sono lacune molto grandi (oppure l'elemento mancava del tutto).
- 2 = Corrisponde parzialmente alle esigenze. Ci sono ancora lacune.
- 3 = Le richieste sono state interamente soddisfatte.
- 4 = Le richieste 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 da poter verificare la sua identità. 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 però conta 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 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 il contenuto.

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

Mezzi ausiliari

Durante la preparazione del colloquio e durante l'esame orale si possono utilizzare esclusivamente i documenti messi a disposizione o permessi dall'istituto che organizza l'esame. Inoltre, come mezzo ausiliario elettronico è consentito esclusivamente l'impiego di una calcolatrice tascabile. Invece, il candidato può utilizzare gli appunti presi durante la preparazione. Il candidato deve portare l'occorrente per scrivere, la carta è disponibile sul posto. Alla fine dell'esame deve consegnare agli esperti d'esame tutti i documenti utilizzati.

L'istituto che organizza l'esame può decidere di richiedere ai candidati, durante l'esame orale, l'utilizzo/impiego dei mezzi ausiliari utilizzati sul posto di lavoro, come per esempio l'iPad 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 descritti al punto 1.4.

3.5.1 Esperti

- L'attività svolta in qualità di esperto d'esame durante almeno 3 giornate intere, comprensiva di una formazione specifica di esperti, vale come esame orale superato, solo se
- l'esame scritto deve essere 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

3.7 Mancato superamento dell'esame orale

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

Solamente in casi eccezionali debitamente giustificati è possibile consentire una quarta e ultima partecipazione all'esame orale, previa presentazione di richiesta scritta. I dettagli sono regolamentati nella documentazione tecnica dell'istituto che organizza l'esame.

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

Per gli esperti valgono:

almeno tre interventi in tre giornate d'esame diverse in qualità di esperti d'esame, inclusa una formazione specifica di esperti d'esame, o la 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";

In caso di decisione negativa sulla ricertificazione, è possibile presentare un ricorso scritto entro 30 giorni alla commissione d'esame.

4.3 Rinuncia / Restituzione

Qualora si rinunci al certificato o al rispettivo rinnovo, si deve 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.

4.4 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.

4.5 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 d'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 disponibile all'indirizzo www.bankenzertifikate.ch.

5.8 Conseguenze in caso di violazione delle regole d'esame

Le violazioni delle presenti direttive di esame (copia, 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.

6. Consultazione

6.1 Principio

Se l'esame orale è insufficiente, il candidato ha la possibilità di consultare i documenti concernenti il suo esame. Questo include tutti i documenti utilizzati durante l'esame orale. La domanda di consultazione va presentata per iscritto 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 viene accolta, la tassa d'esame è rimborsata.

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.

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 opposizione, 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 relativa tassa viene rimborsata al candidato.

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.

9.2 Costi del reclamo

I costi sono indicati nell'allegato 1.
