



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
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

Linee guida sui mezzi d'impugnazione

Versione 1.1, 06.05.2019

Livello: confidenziale





Indice

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Panoramica | 3 |
| 1.1 | Obiettivo e scopo | 3 |
| 1.2 | Campo di applicazione ed elementi d'esame | 3 |
| 1.3 | Principi giuridici | 3 |
| 2 | Consultazione | 4 |
| 2.1 | Principio | 4 |
| 2.2 | Svolgimento e competenze | 4 |
| 2.3 | Costi della consultazione | 4 |
| 2.4 | Modulo di richiesta | 5 |
| 3 | Obiezione (prima istanza) | 5 |
| 3.1 | Principio | 5 |
| 3.2 | Svolgimento e competenze | 5 |
| 3.3 | Motivi di obiezione | 5 |
| 3.4 | Feedback obiezione | 6 |
| 3.5 | Costi dell'obiezione | 6 |
| 3.6 | Modulo di richiesta | 7 |
| 4 | Ricorso (seconda istanza) | 7 |
| 4.1 | Principio | 7 |
| 4.2 | Svolgimento e competenze | 7 |
| 4.3 | Motivi di ricorso | 7 |
| 4.4 | Feedback ricorso | 8 |
| 4.5 | Costi del ricorso | 8 |
| 4.6 | Modulo di richiesta | 8 |
| 5 | Reclamo | 9 |
| 5.1 | Principio | 9 |
| 5.2 | Svolgimento e competenze | 9 |
| 5.3 | Motivi di reclamo | 9 |
| 5.4 | Feedback reclamo | 10 |
| 5.5 | Costi del reclamo | 10 |
| 5.6 | Modulo di richiesta | 10 |

Per una migliore 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

Nelle «Linee guida sui mezzi d'impugnazione» vengono descritte le regole e le fasi delle procedure di consultazione, obiezione, ricorso e reclamo nel sistema di certificazione di Consulente alla clientela bancaria. Le presenti linee guida si rivolgono ai candidati che desiderano avvalersi di una di queste procedure.

1.2 Campo di applicazione ed elementi d'esame

Il regolamento di esame "Certificazione Consulente alla clientela bancaria" e le linee guida sui mezzi d'impugnazione sono validi per le procedure di qualificazione dei seguenti programmi di certificazione:

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

1.3 Principi giuridici

- Precisazione delle regole derivanti dal regolamento d'esame che è definito dal comitato delle norme.
- La certificazione si basa sull'accreditamento ISO 17024.
- Non sono possibili riferimenti a leggi od ordinanze di diritto pubblico o leggi sull'istruzione superiore.
- Ogni appello ai mezzi di ricorso qui menzionati rappresenta una domanda personale e individuale del candidato all'esame e non costituisce un precedente per altri partecipanti all'esame.
- Ciascuna delle possibilità di ricorso menzionate può essere applicato solo all'ultimo esame svolto e non superato. Con la partecipazione all'ultimo tentativo d'esame il candidato ha accettato i risultati dei tentativi d'esame precedenti, che quindi non possono più essere contestati.

2 Consultazione

2.1 Principio

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| Secondo il regolamento d'esame, la consultazione dell'esame scritto <u>non</u> è possibile a causa dell'obbligo di riservatezza dei materiali d'esame utilizzati e riutilizzati. Esiste la possibilità di contestare la valutazione di un esame scritto non superato presentando una contestazione. | Nel caso di un esame orale, il candidato ha la possibilità di consultare i documenti concernenti il suo esame. La consultazione può avvenire soltanto in caso di mancato superamento dell'esame. La domanda di consultazione deve essere 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. |

2.2 Svolgimento e competenze

| Esame scritto | Esame orale |
|---|--|
| Secondo il regolamento d'esame, la consultazione dell'esame scritto <u>non</u> è possibile. | <p>Dopo il ricevimento di una richiesta scritta di consultazione, la SAQ invierà al candidato una lettera di conferma con la fattura per il pagamento dei costi. In seguito al candidato verrà indicata via mail una data per la consultazione. La consultazione si svolge nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 minuti di tempo per prendere visione di tutti i documenti e delle registrazioni audio e video esistenti dell'esame, compresa la scheda di valutazione degli esperti • Il candidato non può essere accompagnato da altre persone • La consultazione avviene sotto la sorveglianza della SAQ • È consentito prendere appunti su carta bianca (il candidato potrà conservare questi appunti) • Non sono consentiti apparecchi elettronici • SAQ non risponde a domande sul contenuto <p>Il candidato deve esibire: documento d'identità e conferma di pagamento</p> |

2.3 Costi della consultazione

| Esame scritto | Esame orale |
|---|--|
| Secondo il regolamento d'esame, la consultazione dell'esame scritto <u>non</u> è possibile. | CHF 400.— (comprende la consultazione e un'eventuale obiezione successiva). L'importo è dovuto non appena SAQ riceve la richiesta firmata. |

2.4 Modulo di richiesta

| Esame scritto | Esame orale |
|---|--|
| Secondo il regolamento d'esame, la consultazione dell'esame scritto <u>non</u> è possibile. | Il modulo per richiedere una consultazione è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/ La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch . |

3 Obiezione (prima istanza)

3.1 Principio

| Esame scritto | Esame orale |
|--|---|
| In caso di mancato superamento dell'esame scritto (o di un esame parziale), il candidato ha la possibilità di fare obiezione contro la valutazione all'istituto di certificazione. L'obiezione deve essere presentata per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento del risultato negativo dell'esame. Durante il processo di obiezione non è possibile iscriversi di nuovo all'esame non superato. | In caso di mancato superamento dell'esame orale, il candidato ha la possibilità di fare obiezione contro la valutazione all'istituto di certificazione. L'obiezione deve essere presentata per iscritto entro 30 giorni dalla consultazione. Durante il processo di obiezione non è possibile iscriversi di nuovo all'esame non superato. |

3.2 Svolgimento e competenze

| Esame scritto | Esame orale |
|--|---|
| Dopo il ricevimento di un'obiezione scritta, SAQ invierà al candidato una lettera di conferma con la fattura per il pagamento dei costi dell'obiezione. In seguito l'obiezione viene inoltrata alla commissione d'esame dell'istituto che organizza l'esame per una nuova valutazione. La commissione d'esame esprime il proprio parere riguardo all'obiezione e prende la decisione definitiva. | Dopo il ricevimento di un'obiezione scritta, SAQ invierà al candidato una lettera di conferma. In seguito l'obiezione viene inoltrata ai due esperti per una nuova valutazione. In seguito il parere degli esperti e la lettera di obiezione vengono inoltrati alla commissione d'esame dell'istituto che organizza l'esame per una nuova valutazione. La decisione definitiva spetta alla commissione d'esame. |

3.3 Motivi di obiezione

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| <p><u>Motivi di obiezione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Domande d'esame tecnicamente non corrette • Comprensione delle domande d'esame <p>I motivi possono riferirsi solo all'esame e mirano a richiedere una modifica del risultato dell'esame</p> | <p><u>Motivi di obiezione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione degli esperti per singoli criteri di valutazione • Comportamento della persona che svolge il ruolo di cliente |

| | |
|--|--|
| <p><u>Non sono motivi di obiezione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Riferimento a contenuto/materiale didattico per la preparazione dell'esame • Motivi personali • Motivi riguardanti la procedura d'esame* <small>*Per i vizi nella procedura d'esame vedere Reclamo</small> • Riferimento a leggi od ordinanze • Critica generale al sistema di certificazione <p>A titolo informativo: i materiali didattici / corsi per la preparazione non fanno parte della certificazione e sono offerti in modo autonomo dall'istituto che organizza l'esame sotto la propria responsabilità. Le obiezioni devono essere indirizzate direttamente all'istituto.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Parzialità o conflitto di interessi tra esperti e candidato <p>I motivi possono riferirsi solo all'esame e mirano a richiedere una modifica del risultato dell'esame</p> <p><u>Non sono motivi di obiezione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Riferimento a contenuto/materiale didattico per la preparazione dell'esame • Motivi personali • Motivi riguardanti la procedura d'esame* <small>*Per i vizi nella procedura d'esame vedere Reclamo</small> • Riferimento alla prestazione nell'attività quotidiana • Riferimento a leggi od ordinanze • Critica generale al sistema di certificazione <p>A titolo informativo: i materiali didattici / corsi per la preparazione non fanno parte della certificazione e sono offerti in modo autonomo dall'istituto che organizza l'esame sotto la propria responsabilità. Le obiezioni devono essere indirizzate direttamente all'istituto.</p> |
|--|--|

3.4 Feedback obiezione

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| Entro 45 giorni dal ricevimento dell'obiezione, il candidato riceve per iscritto la decisione definitiva con il parere della commissione d'esame. Il parere verte sui punti menzionati nell'obiezione (come da capitolo 3.3). | Entro 45 giorni dal ricevimento dell'obiezione, il candidato riceve per iscritto la decisione definitiva della commissione d'esame con il parere degli esperti. Il parere verte sui punti menzionati nell'obiezione (come da capitolo 3.3). |

3.5 Costi dell'obiezione

| Esame scritto | Esame orale |
|---|--|
| Il costo dell'obiezione è di CHF 400.-. L'importo è dovuto non appena SAQ riceve la richiesta firmata. Se l'obiezione viene accolta, la relativa tassa viene rimborsata al candidato. | L'obiezione è già compresa nella tassa di CHF 400.- per la consultazione. Se l'obiezione viene accolta, la relativa tassa viene rimborsata al candidato. |

3.6 Modulo di richiesta

| Esame scritto | Esame orale |
|--|--|
| <p>Il modulo per l'obiezione è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/</p> <p>La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch.</p> | <p>Il modulo per l'obiezione è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/</p> <p>La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch.</p> |

4 Ricorso (seconda istanza)

4.1 Principio

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| <p>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 deve essere inoltrato per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della decisione sull'obiezione. La procedura di ricorso mira ad una revisione della decisione sull'obiezione. Durante il processo di ricorso non è possibile iscriversi di nuovo all'esame non superato.</p> | <p>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 deve essere inoltrato per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della decisione sull'obiezione. La procedura di ricorso mira ad una revisione della decisione sull'obiezione. Durante il processo di ricorso non è possibile iscriversi di nuovo all'esame non superato.</p> |

4.2 Svolgimento e competenze

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| <p>Dopo il ricevimento di un ricorso scritto, la SAQ invierà al candidato una lettera di conferma scritta con la fattura per il pagamento dei costi di ricorso. In seguito, il ricorso viene inoltrato al comitato di programma della SAQ per una nuova valutazione. Il comitato di programma della SAQ esprime il proprio parere riguardo al ricorso e prende la decisione definitiva. Eventualmente il comitato di programma della SAQ consulta un esperto d'esame indipendente per una nuova valutazione della decisione sull'obiezione.</p> | <p>Dopo il ricevimento di un ricorso scritto, la SAQ invierà al candidato una lettera di conferma scritta con la fattura per il pagamento dei costi di ricorso. In seguito il ricorso viene inoltrato a due esperti indipendenti per una nuova valutazione. Successivamente il parere degli esperti indipendenti e la lettera di ricorso vengono inoltrati al comitato di programma della SAQ per una nuova valutazione. La decisione definitiva spetta al comitato di programma della SAQ.</p> |

4.3 Motivi di ricorso

| Esame scritto | Esame orale |
|--|--|
| <p><u>Motivi di ricorso:</u></p> <p>Un ricorso contesta la decisione sull'obiezione. Pertanto il candidato può presentare soltanto gli stessi motivi che sono già stati espressi nell'obiezione.</p> | <p><u>Motivi di ricorso:</u></p> <p>Un ricorso contesta la decisione sull'obiezione. Pertanto il candidato può presentare soltanto gli stessi motivi che sono già stati espressi nell'obiezione.</p> |

| | |
|--|--|
| <p><u>Non sono motivi di ricorso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Altri motivi rispetto a quelli menzionati nell'obiezione | <p><u>Non sono motivi di ricorso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Altri motivi rispetto a quelli menzionati nell'obiezione |
|--|--|

4.4 Feedback ricorso

| Esame scritto | Esame orale |
|--|---|
| <p>Circa 45 giorni dopo il ricevimento del ricorso, il candidato riceve per iscritto la decisione definitiva con il parere del comitato di programma della SAQ. Il parere verte sui motivi menzionati nel ricorso (come da capitolo 4.3). La procedura di ricorso è l'istanza di secondo e ultimo grado per la nuova valutazione di un esame. Il candidato non potrà procedere ulteriormente contro il risultato dell'esame.</p> | <p>Circa 45 giorni dopo il ricevimento del ricorso, il candidato riceve per iscritto la decisione definitiva del comitato di programma della SAQ con il parere degli esperti indipendenti. Il parere verte sui motivi menzionati nel ricorso (come da capitolo 4.3). La procedura di ricorso è l'istanza di secondo e ultimo grado per la nuova valutazione di un esame. Il candidato non potrà procedere ulteriormente contro il risultato dell'esame.</p> |

4.5 Costi del ricorso

| Esame scritto | Esame orale |
|---|---|
| <p>Il costo del ricorso è di CHF 400.-. L'importo è dovuto non appena SAQ riceve la richiesta firmata. Se il ricorso viene accolto, al candidato vengono rimborsate sia la tassa dell'obiezione sia quella del ricorso (CHF 800.-).</p> | <p>Il costo del ricorso è di CHF 400.-. L'importo è dovuto non appena SAQ riceve la richiesta firmata. Se il ricorso viene accolto, al candidato vengono rimborsate sia la tassa dell'obiezione sia quella del ricorso (CHF 800.-).</p> |

4.6 Modulo di richiesta

| Esame scritto | Esame orale |
|--|--|
| <p>Il modulo per il ricorso è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/ La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch.</p> | <p>Il modulo per il ricorso è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/ La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch.</p> |

5 Reclamo

5.1 Principio

| Esame scritto | Esame orale |
|---|-------------|
| <p>In caso di mancato superamento di un esame, il candidato ha la possibilità di indirizzare per iscritto all'istituto di certificazione un reclamo concernente lo svolgimento e l'organizzazione dell'esame. Il reclamo deve essere inoltrato entro 30 giorni dal ricevimento della decisione scritta del risultato dell'esame. Durante il processo di reclamo non è possibile iscriversi di nuovo all'esame non superato.</p> | |

5.2 Svolgimento e competenze

| Esame scritto | Esame orale |
|--|-------------|
| <p>Dopo il ricevimento di un reclamo scritto, SAQ invierà al candidato una lettera di conferma scritta con la fattura per il pagamento dei costi di reclamo. In seguito il reclamo viene inoltrato al comitato di programma della SAQ per la valutazione. Il comitato di programma della SAQ esprime un parere e decide in merito al reclamo.</p> <p>Può anche essere presentato un reclamo scritto contro una decisione negativa di ricertificazione.</p> | |

5.3 Motivi di reclamo

| Esame scritto | Esame orale |
|--|-------------|
| <p><u>Motivi di reclamo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione dell'esame • Svolgimento dell'esame • Infrastruttura dell'esame • Disturbi durante l'esame • Implementazione non conforme alle direttive d'esame <p><u>Non sono motivi di reclamo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivi personali • Riferimento a corsi / materiale didattico per la preparazione dell'esame • Riferimento a leggi od ordinanze • Critica generale al sistema di certificazione | |



5.4 Feedback reclamo

| Esame scritto | Esame orale |
|---|-------------|
| Circa 45 giorni dopo il ricevimento del reclamo, il candidato riceve per iscritto la decisione definitiva con il parere del comitato di programma della SAQ. Il parere verte sui punti menzionati nel reclamo (come da capitolo 5.3). | |

5.5 Costi del reclamo

| Esame scritto | Esame orale |
|---|-------------|
| Il costo del reclamo è di CHF 400.-. L'importo è dovuto non appena SAQ riceve la richiesta firmata. Se il reclamo viene accolto, la relativa tassa viene rimborsata al candidato. | |

5.6 Modulo di richiesta

| Esame scritto | Esame orale |
|--|-------------|
| Il modulo per il reclamo è disponibile sul nostro sito: https://www.saq.ch/ La richiesta firmata può essere inviata per lettera o come scansione via mail all'indirizzo banking@saq.ch . | |