	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 1 di 7

**REGOLAMENTO GENERALE
PER LA CERTIFICAZIONE DEI PERITI LIQUIDATORI ASSICURATIVI
(ESCLUSO IL RAMO RC AUTO E RELATIVI DANNI)**

STORIA DELLE REVISIONI:				
N°	DATA	MOTIVO	EMETTE	APPROVA
04	2021-06-14	MODIFICHE	RO	AU
05	2023-05-08	INTEGRAZIONE ED ALLINEAMENTO ALLO SCHEMA REQUISITI QI 350101	RO	Pres. CDA
06	2023-05-22	CORREZIONI	RO	Pres. CDA

Art. 1 Oggetto del Regolamento

Il presente regolamento stabilisce le condizioni e le procedure per la concessione, il mantenimento, la sospensione, il rinnovo e la revoca della Certificazione, integrando anche quanto definito in termini di requisiti e modalità di svolgimento esame, nello Schema Requisiti QI 620101.a, dei:

- ✓ **Periti Liquidatori Assicurativi (profilo base),**
- ✓ **Periti Liquidatori Assicurativi Senior (profilo avanzato).**


Art. 2 Riferimenti Normativi

I criteri stabiliti da KHC, per il processo di Certificazione delle figure professionali (rif. Art. 1) recepiscono la normativa nazionale e/o internazionale e la legislazione di riferimento:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e s.m.i. - Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone;
- UNI 11628:2016 - Attività professionali non regolamentate - Periti liquidatori Assicurativi (escluso il ramo RC auto e relativi danni) - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza;
- Normativa applicabile;
- Schema requisiti KHC QI 350101.

Art. 3 Termini e Definizioni

- *KHC: Know How Certification* Organismo di certificazione del Personale e della Formazione.
- *Organismo di certificazione delle Persone e della Formazione:* Organismo che effettua certificazioni di conformità (Qualifica relativa ai corsi di formazione) e di competenza (relativa ai professionisti).
- *Certificazione di competenza delle Persone:* atto mediante il quale una parte terza indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, una determinata persona possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità nel settore.
- *Sospensione iscrizione a Registro:* provvedimento di sospensione dell'iscrizione a Registro da parte dell'Organismo di certificazione, per un periodo di tempo determinato, la cui revoca implica la risoluzione delle cause che lo hanno generato.
- *Annullamento iscrizione a Registro:* provvedimento di annullamento dell'iscrizione a registro la cui revoca implica la ripetizione completa dell'iter certificativo.
- *Procedura Valutativa (PV):* esame certificativo il cui superamento consente l'iscrizione al Registro KHC di pertinenza.
- **Perito Liquidatore Assicurativo:** libero professionista che fornisce agli assicurati, ai danneggiati e alle compagnie Assicurative attività di consulenza ed assistenza per pratiche aventi ad oggetto risarcimento e/o indennizzo dei danni derivanti da sinistri di ogni tipo. In particolare egli fornisce al cliente tutti gli elementi necessari per la determinazione dell'indennizzo e/o il risarcimento del danno a termine delle vigenti polizze assicurative.
- **Accertamento:** indagine su circostanze, natura, causa e modalità del sinistro, verifica dell'esattezza delle descrizioni e delle dichiarazioni risultanti dagli atti contrattuali e valutazione di circostanze che possano avere mutuato il rischio al momento del sinistro e non siano state comunicate, nonché verifica degli adempimenti agli obblighi previsti dal contratto.
- **Liquidazione:** verifica dell'esistenza, della qualità, della quantità e del valore che le cose assicurate avevano al momento del sinistro, secondo i criteri di valutazione previsti dalla polizza e stima e quantificazione del danno in conformità delle disposizioni del contratto assicurativo.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 2 di 7

- **Conoscenza:** risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.
- **Abilità:** capacità di applicare conoscenze per portare a termine compiti e risolvere problemi.
- **Competenza:** comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale, esercitabile con un determinato grado di autonomia e responsabilità.

Art. 4 **Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali, gestiti ed utilizzati da KHC nelle varie fasi previste dal processo di Certificazione, si svolge nel rispetto del diritto alla riservatezza delle persone fisiche e delle Organizzazioni, secondo la normativa attualmente in vigore (Reg. (UE) 679/2016). L'inserimento del nominativo e dei dati del Professionista su registro KHC/ACCREDIA, potrà avvenire solo a seguito di esplicita autorizzazione da parte dello stesso nella Domanda di certificazione o in momento successivo. Tuttavia, KHC in assenza di autorizzazione all'inserimento del nominativo e dei dati personali, potrà inserire il numero di certificato e data di emissione/scadenza, in modo da permettere la verifica della validità del certificato.

Art. 5 **Requisiti richiesti**

Per il Perito Liquidatore Assicurativo il soddisfacimento dei requisiti stabiliti da KHC, come riportato nello schema di certificazione (QI 35 01 01), è condizione necessaria per la concessione della Certificazione.


Art. 6 **Iter di Certificazione del Personale**

6.1 Certificazione del Personale: accesso tramite superamento esame di certificazione/Procedura Valutativa (PV)

Il Candidato che desidera aderire allo schema di Certificazione KHC può trovare le informazioni e i documenti necessari nel sito Internet KHC (www.khc.it) – Schemi di Certificazione – Project management) o richiederli telefonicamente o tramite e-mail a: staffoperativo@khc.it.

L'iscrizione al Registro e la relativa Certificazione prevede il soddisfacimento delle seguenti fasi:

- presentazione della *domanda di certificazione* a KHC tramite apposita modulistica Domanda di certificazione (QI 350104), scaricabile dal sito www.khc.it, comprensiva del *Curriculum Vitae*, **aggiornato in FORMATO EUROPEO** (sottoscrivendo il consenso al trattamento dati ai sensi del Reg. (UE) 679/2016 e la dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i.: artt. 46, 71, 76, corredato da un documento di identità in corso di validità). **Nota: DPR 445/2000: dichiarazioni veritiere ai sensi dell'art. 46, consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76, possibilità di presentare autocertificazione oltre che alla P.A. anche ai privati che, previa autorizzazione del Dichiarante resa proprio ai sensi dell'art. 71, accertano, a campione, la veridicità di quanto dichiarato direttamente presso l'Ente /soggetto detentore dei dati autocertificati;**
- 1. **), copia del titolo di studio (rif. Punto A dello Schema requisiti),** in corso di validità, **Casellario Giudiziale ovvero renda dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000e s.m.i., circa l'assenza di condanne o sanzioni per reati non colposi concernenti l'attività professionale (es. attraverso sottoscrizione della Domanda di certificazione QI 350104),** le evidenze atte ad attestare il soddisfacimento dei requisiti, come da schema applicabile (punto A) e sottoscrizione delle relative Norme Deontologiche (QI 350107), il Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione (QI 100108) e le quote applicabili (QI 350105), consultabili sul sito www.khc.it ;
- 2. **accettazione quote previste (rif. Fees&Payments. [Quote]) QI 350105 presente sul sito www.khc.it;**
- 3. **pagamento della prima quota: presentazione domanda di certificazione;**
- 4. **analisi documentale e dei requisiti dichiarati ed eventuale richiesta di integrazione documentale (attestati, dichiarazione/i da parte di aziende a supporto dell'esperienza richiesta nello schema, ecc.), in conformità a quanto specificato nello Schema KHC applicabile;**

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 3 di 7

5. pagamento della seconda quota: ad esito positivo dell'analisi documentale, prima dello svolgimento della PV. La quota comprende oltre allo svolgimento dell'esame di certificazione anche il primo anno di iscrizione a registro, il certificato in formato .pdf e card, il marchio KHC in formato .jpg e il timbro;
6. svolgimento dell'esame di certificazione/Procedura Valutativa (PV)-esame scritto e orale, previa identificazione del candidato tramite un documento di riconoscimento e, come indicato nello Schema requisiti QI 350101 e secondo le modalità indicate (es. possibilità di svolgimento dell'esame da remoto).
7. delibera della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti, solo a seguito dell'avvenuto saldo delle fatture suddette;
8. comunicazione dell'esito dell'iter certificativo, per e-mail;
9. completamento positivo dell'iter certificativo, inserimento a registro pubblico su www.khc.it (attestante l'avvenuta certificazione), ricevimento del certificato (A4 in formato pdf), del marchio professionista certificato (formato jpg) e di un plico contenente il certificato (formato card) ed il Timbro.

L'iscrizione al registro KHC comporta la firma e il rispetto delle Norme Deontologiche e del Regolamento e Manuale d'uso del marchio di Certificazione (sottoscrizione con la Domanda di certificazione e annualmente, con il modulo di Autodichiarazione assenza di reclami).

Le date e i luoghi in cui è possibile sostenere la PV o i colloqui tecnici previsti dalla PV, sono stabilite da KHC in funzione delle richieste ricevute ed eventualmente concordate con il/i candidato/i.

La Commissione di valutazione, a fine PV, comunica al candidato l'esito della stessa.

Ripetizione esame o parte di esso

In caso di mancato superamento dell'esame, il candidato può presentare domanda di ripetizione (non prima di un mese) e ripetere la PV, pagando la quota relativa alla ripetizione. In caso di ripetizione esame, KHC potrebbe richiedere integrazioni o aggiornamenti di evidenze precedentemente prodotte.


6.2 Passaggio tra registri KHC (da Perito Liquidatore Assicurativo a Perito Liquidatore Assicurativo)

Il Perito Liquidatore Assicurativo certificato KHC, al raggiungimento dei requisiti aggiuntivi richiesti, può richiedere il passaggio al registro di livello successivo, procedendo alla:

1. presentazione della *Domanda di certificazione del Personale* (QI 35 01 04) compilandola nella parte applicabile, sottoscrivendo lo schema di riferimento e sottoscrivendo le relative *Norme Deontologiche* (QI 35 01 07), il *Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione* (QI 10 01 08), consultabili sul sito www.khc.it ;
2. accettazione quote previste (rif. Fees&Payments. [Quote]) QI 350105, presente sul sito www.khc.it;
3. pagamento della quota;
4. analisi documentale relativa alla documentazione attestante il possesso dei requisiti aggiuntivi previsti per il livello avanzato ed eventuale richiesta di integrazione documentale, da parte di KHC;
5. pagamento della seconda quota: prima dello svolgimento PV. La quota comprende anche il primo anno di iscrizione a registro, il certificato in formato .pdf e card, il marchio KHC in formato .jpg e il timbro;
6. il candidato deve superare la prova orale (come indicato al § 6.1) con un punteggio almeno pari a 20/30.
7. delibera della Certificazione da parte del CdA KHC preposti, solo a seguito dell'avvenuto saldo delle fatture suddette;
8. comunicazione dell'esito dell'iter certificativo, per e-mail, inserimento a registro pubblico su www.khc.it (attestante l'avvenuto passaggio di livello), ricevimento del certificato e del Marchio professionista certificato (formato jpg) e del plico contenente il certificato aggiornato, formato tessera e del Timbro.

6.3 Trasferimento della certificazione

L'accesso dei candidati iscritti in altri registri di OdC delle Persone accreditato (nello stesso schema, es. Perito Liquidatore Assicurativo Senior), in conformità a quanto specificato nello

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 4 di 7

Schema (rif. Schema QI 350101), ai relativi Registri KHC, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) ed è subordinato a:

1. presentazione della *Domanda di certificazione del Personale* (QI 35 01 04) attestante il soddisfacimento dei requisiti richiesti negli schemi di riferimento e sottoscrizione delle relative *Norme Deontologiche* (QI 35 01 07) e *Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione* (QI 10 01 08), consultabili sul sito www.khc.it ;
2. accettazione quote previste (rif. Fees&Payments. [Quote]) QI 350105, presente sul sito www.khc.it;
3. pagamento della prima quota: presentazione domanda;
4. analisi documentale e dei requisiti dichiarati, in conformità a quanto specificato nello Schema per la certificazione applicabile (rif. QI 350101 – Punto D), ed eventuale richiesta di integrazione documentale da parte di KHC, per il mantenimento della competenze in termini di continuità di esperienza lavorativa ed aggiornamento previsto, rispetto alla data di certificazione o ultimo rinnovo effettuato con l'Ente di provenienza. La certificazione prodotta da altro OdC deve essere valida al momento della richiesta di certificazione ed il richiedente deve dichiarare di non avere in atto provvedimenti disciplinari con l'altro OdC; Come previsto al punto D) dello Schema requisiti, una dichiarazione dell'OdC cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche, alla situazione aggiornata dello stato del certificato, una sintesi degli esiti relativi all'esame sostenuto.
5. pagamento della seconda quota, ad esito positivo dell'analisi documentale;
6. pagamento della seconda quota. La quota comprende anche il primo anno di iscrizione a registro, il certificato in formato .pdf e card, il marchio KHC in formato .jpg e il timbro;
8. delibera della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti solo a seguito dell'avvenuto saldo delle fatture suddette;
9. comunicazione dell'esito dell'iter certificativo, per e-mail,
10. inserimento a registro pubblico su www.khc.it (attestante l'avvenuta certificazione), ricevimento del certificato e del Marchio professionista certificato (formato jpg) e del plico contenente il certificato formato tessera e del Timbro. Il certificato emesso è considerato come un nuovo certificato (della durata di 5 anni). A seguito del completamento positivo dell'iter di trasferimento, KHC emetterà il proprio Certificato di Conformità, che manterrà la scadenza di quello precedente, specificando che è stato emesso in precedenza da un altro OdC. KHC informa l'OdC cedente del completamento del trasferimento, mentre l'OdC cedente non potrà revocare il certificato prima della ricezione di tale comunicazione.

NOTA: Presenza ACCREDIA nelle PV (Procedure Valutative)

Durante le PV (Procedure Valutative) previste dagli iter certificativi, sotto accreditamento, può essere prevista la presenza di Ispettori ACCREDIA.

Art.7 Iter di Qualificazione Corsi di Formazione

Le Organizzazioni che desiderano aderire allo schema di Qualifica/Registrazione KHC possono trovare le informazioni e i documenti necessari sul sito Internet KHC (www.khc.it), richiederli telefonicamente o a mezzo email (staffoperativo@khc.it).


La documentazione comprende il presente Regolamento con i relativi Allegati:

- ✓ *Schema requisiti per la qualificazione dei Corsi di formazione per Periti Liquidatori Assicurativi* (QI 35 01 02);
- ✓ la *Domanda di qualificazione corsi* (QI 35 01 03).

7.1 Qualificazione dei Corsi di Formazione

La Qualificazione dei Corsi di Formazione prevede il soddisfacimento delle seguenti fasi:

- a. presentazione della *Domanda di qualificazione corsi* a KHC tramite apposita modulistica (QI 10 01 03), sottoscrizione dello schema applicabile e sottoscrizione delle relative *Norme Deontologiche* (QI 10 01 07) e *Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione* (QI 10 01 08), consultabili sul sito www.khc.it;
- b. accettazione quote previste (sottoscrivendo la Proposta / Contratto inviata da KHC);
- c. pagamento quota presentazione domanda;
- d. analisi della domanda presentata e della documentazione richiesta attestante il soddisfacimento dei requisiti presenti nel relativo *Schema requisiti per la qualificazione dei corsi di formazione* (QI 35 01 02);
- e. analisi documentale del corso da parte di un Commissario KHC;
- f. pagamento delle quote previste;


	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 5 di 7

- g. verifica e valutazione dello svolgimento del corso e valutazione del/dei docente/i previsti;
 h. delibera e ratifica della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti;
 i. inserimento a registro pubblico su www.khc.it, ricevimento per e-mail del certificato (formato pdf) attestante la qualificazione/registrazione avvenuta ed il Marchio corso qualificato (formato jpg).

Nota: L'Organizzazione erogatrice del corso deve comunicare a KHC, qualunque variazione del team di docenza e/o documentale in modo che possa essere sottoposta a nuova verifica. I corsi in fase di qualifica KHC, possono essere pubblicizzati come corsi "in fase di qualifica".

Art. 8 Validità, sorveglianza, mantenimento e rinnovo

	Figure professionali	Corsi
Validità Dalla data di emissione del certificato	5 anni	rif. Condizioni contrattuali.
Sorveglianza/ Mantenimento annuale della certificazione, a fronte di: <p style="color: blue; font-size: small;">Nota: in caso di rinuncia volontaria alla certificazione, la comunicazione PEC di disdetta, deve pervenire 3 mesi prima della scadenza annuale. In assenza di tale comunicazione nei termini suddetti, non si è esonerati dal pagamento della quota prevista per il successivo anno.</p>	Come previsto al punto B) dello Schema QI 350101: - una autodichiarazione* attestante la mancanza di reclami nei confronti del loro operato o, se presenti, evidenza della corretta gestione degli stessi e l'aggiornamento professionale effettuato come previsto dallo schema KHC QI 350101, - pagamento della quota di mantenimento annuale (rif. QI 350105, consultabili sul sito www.khc.it) Nel caso in cui siano presenti reclami o contenziosi legali spetterà a KHC valutarne la relativa gestione e decidere in merito al mantenimento, sospensione o revoca/annullamento della certificazione.	Rif. Schema requisiti applicabile - Non si sono verificati provvedimenti/reclami a carico del Corso /dell'organizzazione erogatrice del Corso qualificato, o si dia evidenza della corretta gestione dell'eventuale reclamo da parte dell'Organizzazione erogatrice del corso.; - E' stato effettuato il pagamento della quota annuale.
Sospensione e annullamento Il provvedimento di sospensione ha una durata massima di 6 mesi, superati i quali il provvedimento si trasforma in annullamento dell'iscrizione al registro. E' possibile procedere ad revocare la sospensione solo a seguito di risoluzione delle cause che l'hanno generata. KHC si riserva il diritto di	a) - Mancato pagamento delle quote previste; - Presenza di reclami formalizzati e non gestiti in maniera efficace e corretta; - Mancato rispetto delle Norme Deontologiche e del Regolamento e Manuale d'uso del marchio di Certificazione; - Comportamenti screditanti l'immagine di KHC. - Comunicazione tempestiva, da parte del professionista certificato, su aspetti che possano influenzarne la capacità di continuare a soddisfare i requisiti della certificazione. - Mancata presentazione della documentazione prevista per il mantenimento.	Rif. Condizioni contrattuali

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 6 di 7

<p>sospendere e/o annullare la relativa iscrizione al Registro, (tramite comunicazione scritta: raccomandata A/R – o PEC), nel caso in cui si presentino le seguenti condizioni a):</p>	<p>In caso di annullamento o sospensione della certificazione, il professionista si impegna a cessare immediatamente ogni riferimento alla certificazione sospesa o annullata o utilizzare qualsiasi certificato (in corso di validità) o timbro rilasciato dall’Organismo di certificazione. Quindi si impegna a rimuovere il marchio KHC o il riferimento alla certificazione KHC (a meno che non si inserisca il periodo di validità della stessa).</p>	<p>In caso di annullamento dell’iscrizione a registro del corso, l’Organizzazione si impegna ad eliminare qualunque riferimento alla qualifica KHC dalla propria documentazione o materiale pubblicitario e a restituire qualsiasi certificato in corso di validità.</p>
<p>Rinnovo Tacito Rinnovo in assenza di richiesta (comunicazione PEC) di disdetta da parte dell’interessato, 3 mesi prima della scadenza quinquennale della certificazione, in seguito a):</p> <p><i>Nota: in assenza di tale comunicazione nei termini suddetti, non si è esonerati dal pagamento della quota prevista per il successivo anno.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • evidenza di aggiornamento professionale relativo a materie e aree tematiche afferenti ai compiti indicati (almeno pari a 16h/anno), negli ultimi cinque anni (rif. Schema applicabile presente sul sito www.khc.it); • evidenza di continuità professionale, negli ultimi cinque anni (rif. Schema applicabile presente sul sito www.khc.it); • pagamento quota, con fattura emessa 1 mese prima della scadenza della certificazione; • E’ stata compilata ed inviata l’<i>Autodichiarazione assenza di reclami</i> (QI 35 01 10), con indicato "rinnovo" scaricabile dal sito www.khc.it. e CV aggiornato che dovrà includere la sottoscrizione della dichiarazione ai sensi del DPR 445 /2000 e s.m.i. <p><i>Nota: In assenza del soddisfacimento dei suddetti punti, entro la scadenza quinquennale della certificazione, si procederà d’ufficio, all’ annullamento della certificazione.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • delibera degli Organi KHC preposti. 	<ul style="list-style-type: none"> – Rif. Condizioni contrattuali. – Rif. Schema applicabile.

Art. 9 Ricorsi

Qualsiasi persona o Organizzazione può presentare ricorso contro decisioni prese da KHC nei suoi confronti, riguardo a:

- certificazione;
- sospensione, annullamento o rinnovo della certificazione.

Tale ricorso deve essere inoltrato in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, al Responsabile dell’Organismo, entro 30gg dalla data di ricevimento della comunicazione.


Il ricorso dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il ricorso;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del ricorso.

Il Comitato di Certificazione valuta il contenuto del ricorso e comunica al Responsabile dell’Organismo la decisione presa, in modo che questi possa comunicare, in forma scritta, al soggetto interessato la decisione presa entro tre mesi dal ricevimento dello stesso.

Il soggetto interessato ha 30 gg per ricorrere in appello. Dalla data di ricezione della richiesta di appello, KHC ha 3 mesi di tempo per risolvere la controversia. In caso di mancata risoluzione dopo i 3 mesi, la stessa è affidata ad una terna arbitrale costituita da:

- un rappresentante del Comitato di Certificazione;
- un rappresentante del soggetto che presenta ricorso;
- il Presidente del Consiglio d’Appello (terza parte indipendente, scelto da entrambi o in mancanza di accordo dal Presidente del Foro di Catania).

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO	Cod. QI 35 01 00
	Rev. 06	Pagina 7 di 7

L'esito dell'appello sarà comunicato, in forma scritta, dal Responsabile Operativo al soggetto interessato.

Art. 10 **Reclami / suggerimenti**

Qualsiasi persona o Organizzazione può inoltrare reclami /suggerimenti a KHC, in riferimento a sue attività o attività svolte da persone o Organismi posti sotto certificazione/qualifica da parte di KHC.

Il reclamo/suggerimento, che può essere inviato attraverso lettera - via posta ordinaria, fax o e-mail, dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il reclamo/suggerimento;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del reclamo/suggerimento.

Il reclamo/suggerimento sarà gestito dal RO (Responsabile dell'Organismo) e l'esito della gestione sarà comunicato dal RO al soggetto interessato.

Art. 11 **Proprietà del certificato KHC**

Il certificato KHC rilasciato ai professionisti o alla Società erogatrice del corso, è di proprietà esclusiva di KHC.

Il professionista o la Società, in caso di qualifica di corsi di formazione, si impegnano con la sottoscrizione della Domanda prevista dall'iter certificativo, a non utilizzare il certificato (in versione A4 o card o il logo "professionista certificato" in maniera fuorviante (ovvero in maniera difforme da quanto previsto dal "Regolamento ed uso del marchio di certificazione" QI 10 01 08 e ad astenersi da ulteriore promozione della certificazione durante un periodo di sospensione della certificazione o di fare riferimento alla stessa, in modo improprio, in caso di annullamento della certificazione (rif. art. 8).

Art. 12 **Imparzialità**

KHC gestisce i propri processi, le proprie attività di certificazione in maniera imparziale (rif. *Dichiarazione di imparzialità* sul sito www.khc.it: *corporate*). KHC non preclude l'accesso alla certificazione/qualificazione a persona o Ente in alcun caso.