

# PeopleCert

All talents, certified.



## Πρόγραμμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Εκτιμητών Expert Valuer in Real Estate Property

Κανονισμός Πιστοποίησης Υποψηφίων

Μάιος 2021

Έκδοση 08.0

## Περιεχόμενα

<b>A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>3</b>
I. ΌΜΙΛΟΣ PEOPLECERT	3
II. ΌΡΟΙ & ΟΡΙΣΜΟΙ	3
III. ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΚΤΙΜΗΤΩΝ (PROFESSIONAL VALUERS)	4
<b>B. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ</b>	<b>5</b>
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>5</b>
<b>2. ΕΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>6</b>
2.1 ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	6
2.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ	6
2.3 ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΑΚΕΛΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ	7
2.4 ΈΓΚΡΙΣΗ/ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΦΑΚΕΛΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ	7
2.5 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ	7
<b>3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>	<b>8</b>
3.1.1 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ	8
3.1.2 ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ	8
<b>4. ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>8</b>
4.1 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	8
4.2 ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ- ΚΑΡΤΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	9
<b>5. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ</b>	<b>9</b>
(ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ, ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ, ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ)	9
5.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	9
5.2 ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΣΕ ΠΕΝΤΑΕΤΗ ΒΑΣΗ	10
5.3 ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ	11
5.4 ΜΗ ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ	11
5.5 ΆΡΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	11
5.6 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ Η/ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Η ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΥ SYLLABUS	12
5.7 ΤΗΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΚΤΙΜΗΤΩΝ	12
<b>6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	<b>12</b>
6.1 ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	12
6.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ	12
6.3 ΑΡΧΕΙΑ	12

## A. Εισαγωγή

### I. Όμιλος PeopleCert

Ο Όμιλος PeopleCert προσφέρει **διεθνώς αναγνωρισμένα προγράμματα πιστοποίησης** που αξιολογούν **δεξιότητες και τεχνογνωσία ανθρώπινου δυναμικού** και συμβάλλουν στη ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης. Μέσα από συνεργασίες με **ηγετικές εταιρείες** και **διεθνώς καταξιωμένους οργανισμούς**, ο Όμιλος προσφέρει διεθνώς αναγνωρισμένα προγράμματα πιστοποίησης όπως **ITIL®, PRINCE 2®, PC DevOps, PC Scrum, COBIT®, IASSC Lean Six Sigma, ECDL/ICDL**, ενώ έχει αναπτύξει προγράμματα πιστοποίησης για επαγγελματίες συστημάτων διοίκησης.

Με δέσμευση στη συνεχή ποιότητα και στην επιχειρηματική αριστεία, ο Όμιλος PeopleCert τηρεί τις προδιαγραφές του **ISO 17024** ως οργανισμός πιστοποίησης ανθρώπινου δυναμικού ενώ είναι επίσης πιστοποιημένος σύμφωνα με τα πρότυπα **ISO 9001** για τη Διαχείριση Ποιότητας, **ISO 10002** για την Εξυπηρέτηση Πελατών και τη Διαχείριση Παραπόνων, **ISO 14001** για την Περιβαλλοντική Διαχείριση, **ISO 27001** για την Ασφάλεια Πληροφοριών, **ISO 23988** για την παροχή Εξετάσεων με την χρήση της Πληροφορικής και **ISO 22301** για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

### II. Όροι & Ορισμοί

**Αξιολόγηση:** Μέθοδος είτε διαδικασία, ως τμήμα της διεργασίας Πιστοποίησης, προκειμένου να αξιολογηθεί κατά πόσον ένα πρόσωπο εκπληρώνει τις απαιτήσεις ικανότητας.

**Διεργασία Πιστοποίησης:** Διεργασία με την οποία ένας Φορέας πιστοποιεί ότι ένα πρόσωπο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας.

**Εκτίμηση:** Κάθε εργασία ή/και έρευνα που έχει ως σκοπό την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων, άυλων ή ενσώματων και εκτελείται με βάση τα ευρωπαϊκά ή διεθνώς αναγνωρισμένα εκτιμητικά πρότυπα.

**Ένσταση:** Αίτημα από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο για αναθεώρηση της απόφασης για Πιστοποίηση του Φορέα.

**Εξεταστέα Ύλη (Syllabus):** Έγγραφο στο οποίο περιγράφεται το σύνολο των γνωστικών περιοχών και πρακτικών εργασιών (Εξεταστικές Ενότητες) που απαρτίζουν την εξεταστέα ύλη ενός (1) συγκεκριμένου προγράμματος Πιστοποίησης της PeopleCert.

**Εξέταση:** μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων πχ εγγράφως, προφορικά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης.

**Επάρκεια:** Απόφαση για το εάν ένας αιτών εκπληρώνει τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις, που του επιτρέπουν τη συμμετοχή στη διεργασία Πιστοποίησης.

**Ικανότητα:** Αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων και, όπου απαιτείται, αποδεδειγμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως αυτά καθορίζονται στο Σχήμα Πιστοποίησης.

**Παράπονο:** Εκδήλωση δυσαρέσκειας Υποψηφίου ή Πιστοποιημένου Προσώπου, σχετικής με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ή με την ίδια τη διεργασία χειρισμού παραπόνων, όπου αναμένεται ρητά ή υπονοείται μια απάντηση ή η επίλυσή του.

**Πιστοποιητικό (Certificate):** Επίσημο έγγραφο που βεβαιώνει την επιτυχή ολοκλήρωση των απαραίτητων Εξεταστικών Ενοτήτων ενός προγράμματος Πιστοποίησης PeopleCert, το οποίο πιστοποιεί τη δεξιότητα συγκεκριμένου γνωστικού αντικείμενου και επιπέδου δυσκολίας.

**Σχήμα Πιστοποίησης:** Συγκεκριμένο σύστημα Πιστοποίησης, σχετιζόμενο με συγκεκριμένες κατηγορίες προσωπικού, για το οποίο ισχύουν κοινά συγκεκριμένα πρότυπα, κανόνες και διαδικασίες.

**Υποψήφιος:** Κάθε άτομο επίσημα εγγεγραμμένο για μια ή περισσότερες Εξετάσεις ενός ή περισσότερων προγραμμάτων Πιστοποίησης.

### III. Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Εκτιμητών (Professional Valuers)

Η αγορά των εκτιμήσεων είναι μια από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες αγορές στον κόσμο και η ανεξάρτητη εκτίμηση παγίων και περιουσιακών στοιχείων είναι ένα από τα βασικά στοιχεία της. Το Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Εκτιμητών της PeopleCert παρέχει αναγνώριση για τους επαγγελματίες που διεξάγουν εκτιμήσεις (αξίας) ακινήτων σε τομείς όπως τα ακίνητα και γενικά στοιχεία του ενεργητικού με εθνικά ή διεθνή πρότυπα ή κανονιστικές απαιτήσεις, ή και άλλα Πρότυπα, κανονισμούς ή και αναφορές της βιομηχανίας.

Το Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Εκτιμητών αποτελείται από δύο (2) ανεξάρτητα Επίπεδα Πιστοποιήσεις (Valuer & Expert Valuer). Στο επίπεδο του **Expert** περιλαμβάνεται η Πιστοποίηση **Expert Valuer in Real Estate Property** (Expert Εκτιμητής Ακινήτων) ενώ στο επίπεδο του **Valuer** υπάρχουν οι παρακάτω Πιστοποιήσεις: **Valuer in Real Estate Property** (Εκτιμητής Ακινήτων), **Valuer in Machinery, Plant & Equipment** (Εκτιμητής Μηχανολογικού Εξοπλισμού & Εγκαταστάσεων), **Valuer in Business & Intangible Assets** (Εκτιμητής Άυλων Αγαθών), **Valuer in Movable Assets** (Εκτιμητής Κινητών Κάθε Είδους), οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με το αντικείμενο των εκτιμήσεων καθώς και τον επαγγελματικό κλάδο δραστηριοποίησης.

Σχήμα Πιστοποίησης "Επαγγελματίες Εκτιμητές"
<b>A. Expert Valuer</b>
A1. In Real Estate Property (Expert Εκτιμητής Ακινήτων)
<b>B. Valuer</b>
B1. In Real Estate Property (Εκτιμητής Ακινήτων)
B2. In Machinery, Plant & Equipment (Εκτιμητής Μηχανολογικού Εξοπλισμού & Εγκαταστάσεων)
B3. In Business & Intangible Assets** (Εκτιμητής Επιχειρήσεων & Άυλων Αγαθών)
B4. In Movable Assets** (Εκτιμητής Κινητών κάθε είδους)

\*\*Δεν είναι διαθέσιμα στην παρούσα χρονική στιγμή

## B. Πιστοποίηση Υποψηφίου

### 1. Εισαγωγή

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται στους Επαγγελματίες Εκτιμητές οι οποίοι επιθυμούν να πιστοποιηθούν για το επίπεδο **Expert Valuer in Property** (Εκτιμητής Ακίνητης Περιουσίας).

Για την απόκτηση της συγκεκριμένης Πιστοποίησης, απαιτείται **προχωρημένο** επίπεδο γνώσεων (θεωρίας) και εφαρμογής (ασκήσεις) στην εκτιμητική και ειδικότερα οι υποψήφιοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν και να κατανοούν τις βασικές αρχές της εκτίμησης ακινήτων, τις βασικές αρχές οικονομικής θεωρίας, τα χρηματοοικονομικά των επιχειρήσεων και τα πρακτικά οικονομικά της αγοράς ακινήτων.
- Γνωρίζουν και να κατανοούν τις αρχές σχεδιασμού και κατασκευής κτηρίων, την έννοια και τον τρόπο υπολογισμού της ασφαλιστέας αξίας και να μπορούν να γνωματεύσουν σχετικά με την ποιότητα, την κατάσταση και την κατασκευαστική ετοιμότητα ενός ακινήτου.
- Γνωρίζουν και να κατανοούν την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία σχετικά με την ενέργεια, το περιβάλλον και την προστασία πόρων, σε ότι αφορά την αγορά ακινήτων καθώς και τη νομοθεσία και τις πρακτικές της μεσιτείας.
- Κατέχουν ουσιαστική γνώση των σημαντικών εννοιών που άπτονται της αγοράς ακινήτων, του νομικού συστήματος και των εθνικών διαδικασιών, της φορολογικής, πολεοδομικής και χωροταξικής νομοθεσίας που αφορά στα ακίνητα και των επιπτώσεων αυτής στις αξίες των ακινήτων καθώς και του κώδικα δεοντολογίας και των αρχών που διέπουν το επάγγελμα.
- Κατέχουν βαθιά γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις μεθόδους εκτίμησης ακινήτων καθώς και στα εκτιμητικά πρότυπα και τη σημασία τους.

Ειδικότερα η πιστοποίηση σε επίπεδο **Expert** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εκτιμήσεις για τις ακόλουθες ομάδες εκτιμήσεων:

- i. Εκτιμήσεις ακινήτων οικοπέδων, γεωργικών εκτάσεων, δασών, νησιών
- ii. Εκτιμήσεις ακινήτων κτιρίων, πολυκατοικιών, διαμερισμάτων, εγκαταστάσεων, γραφείων, καταστημάτων, αποθηκών
- iii. Εκτιμήσεις ακινήτων κινηματογράφων, χώρων στάθμευσης, νοσοκομείων, ξενοδοχείων, νυχτερινών κέντρων, διατηρητέων κτιρίων, κατασκευών και τεχνικών έργων, εργοστασίων κλπ.

Για την απόκτηση της συγκεκριμένης Πιστοποίησης οι υποψήφιοι πρέπει να συμμετάσχουν επιτυχώς στην εξέταση **Expert Valuer in Real Estate Property** εφόσον πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις όπως αναλύονται παρακάτω (Ενότητα 2.1). Η PeopleCert μέσω του website ανακοινώνει τις προγραμματισμένες εξετάσεις και όλοι οι υποψήφιοι έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω.

## 2. Εγγραφή Υποψηφίου σε Πρόγραμμα Πιστοποίησης

### 2.1 Αίτηση Συμμετοχής Expert Valuer

Όλοι οι υποψήφιοι, προκειμένου να εγγραφούν στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης πρέπει να πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, οι οποίες ορίζονται από το παρόν Σχήμα Πιστοποίησης και παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

<b>Ακαδημαϊκά προσόντα</b>	<p><b>α) Ακαδημαϊκός τίτλος Ανώτατου Εκπαιδευτικού ή Τεχνολογικού Ιδρύματος</b> Επιστημών Τεχνολογικής κατεύθυνσης ( Μηχανικοί διαφόρων βαθμίδων), Επιστημών Οικονομικής Κατεύθυνσης, Επιστημών Θετικής Κατεύθυνσης, Επιστήμης Εκτιμητικής</p>
<b>Ελάχιστα αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας</b>	<p><b>β) Μεταπτυχιακός τίτλος στην Εκτιμητική</b></p> <p><b>α) 5 χρόνια εμπειρία</b> στην Εκτιμητική μετά την απόκτηση πτυχίου η οποία να τεκμαίρεται τα τελευταία δέκα (10) χρόνια</p> <p><b>ή</b></p> <p><b>4,5 χρόνια εμπειρία</b> στην Εκτιμητική μετά την απόκτηση πτυχίου για απόφοιτους προγραμμάτων κατάρτισης σχετικών με το αντικείμενο της Εκτιμητικής (εξάμηνης τουλάχιστον διάρκειας) η οποία να τεκμαίρεται τα τελευταία δέκα (10) χρόνια</p> <p><b>ή</b></p> <p><b>3 χρόνια εμπειρία</b> στην Εκτιμητική για τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου στην Εκτιμητική(*) η οποία να τεκμαίρεται τα τελευταία 10 χρόνια</p> <p><b>και</b></p> <p><b>β) 20 εκτιμήσεις</b> τα τελευταία 2 χρόνια <b>εκ των οποίων το 50% σε σύνθετες εκτιμήσεις</b> (επαγγελματικά, βιοτεχνικά, ξενοδοχεία κλπ)</p> <p><b>και</b></p> <p><b>γ) 2 πλήρεις εκθέσεις σύνθετων εκτιμήσεων</b> σε φυσική μορφή τα τελευταία 2 χρόνια</p> <p><b>και</b></p> <p><b>δ) 20 ώρες επαγγελματικής εκπαίδευσης</b> τον τελευταίο χρόνο</p>
<b>Βασικές δεξιότητες</b>	<p>Αρχές Εκτιμητικής, εφαρμογή μεθόδων Εκτιμητικής, θεσμικό πλαίσιο Εκτιμητικής, Εκτιμητικά πρότυπα(Τοπικά, Ευρωπαϊκά και Διεθνή) Ανάλυση και αξιολόγηση επενδύσεων</p>

Ως **σύνθετη εκτίμηση** ακινήτου ορίζεται αυτή που εκπονείται με δύο τουλάχιστον μεθοδολογίες, αποδεκτές με τα ευρωπαϊκά εκτιμητικά πρότυπα, και οι εκτιμήσεις αυτές δεν αφορούν σε οριζόντιες ιδιοκτησίες (διαμερίσματα, αποθηκευτικοί χώροι, θέσεις στάθμευσης).

Κάθε υποψήφιος ο οποίος καλύπτει τις πιο πάνω προϋποθέσεις, συμπληρώνει την **Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις** και την υποβάλλει μαζί με τα απαραίτητα έντυπα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, φροντίζοντας για την καταβολή του κόστους συμμετοχής στις εξετάσεις, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Με την υπογραφή της αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις, ο Υποψήφιος αποδέχεται και τον παρόν Κανονισμό Πιστοποίησης.

Οι αιτήσεις των υποψηφίων καθώς και τα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, υποβάλλονται έως και τέσσερις (4) εβδομάδες πριν την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων για την επεξεργασία και αξιολόγησή τους.

### 2.2 Έλεγχος αιτήσεων/δικαιολογητικών

Ο έλεγχος των αιτήσεων/δικαιολογητικών στοχεύει στον προσδιορισμό του βαθμού συμμόρφωσης των δικαιολογητικών των υποψηφίων σε σχέση με τις ελάχιστες προϋποθέσεις.

Όλες οι αιτήσεις των υποψηφίων ελέγχονται αρχικά από το τμήμα Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert για την πληρότητα τους, καθώς και για την ορθότητα και εγκυρότητα των δηλωθέντων στοιχείων/δικαιολογητικών σε σχέση με τις προϋποθέσεις συμμετοχής.

Σε επόμενο βήμα, οι φάκελοι των υποψηφίων προωθούνται στο εγκεκριμένο Σώμα Διορθωτών, το οποίο είναι αρμόδιο για την τεχνική αξιολόγησή τους.

### 2.3 Τεχνική Αξιολόγηση φακέλων υποψηφίων

Η διαδικασία της Τεχνικής Αξιολόγησης πραγματοποιείται από το Σώμα Διορθωτών και περιλαμβάνει τον λεπτομερή έλεγχο των δικαιολογητικών των υποψηφίων και ειδικότερα τον έλεγχο της τεχνικής επάρκειας των φυσικών εκθέσεων εκτιμήσεων.

Σε περίπτωση που ο φάκελος συμμετοχής είναι ελλιπής ή μη αποδεκτός, ο υποψήφιος ενημερώνεται εγγράφως για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων.

### 2.4 Έγκριση/Απόρριψη φακέλων υποψηφίων

Με την κατάθεση και των συμπληρωματικών στοιχείων –και εάν αυτά κρίνονται αποδεκτά– ο υποψήφιος ενημερώνεται από την PeopleCert για την έγκριση της αίτησης καθώς και για την ημερομηνία και τον τόπο διεξαγωγής των εξετάσεων. Σε αντίθεση περίπτωση, που η αίτηση/φάκελος συμμετοχής εξακολουθεί να θεωρείται ελλιπής και κατά συνέπεια ο υποψήφιος δεν πληροί τις απαραίτητες ελάχιστες προϋποθέσεις, η αίτηση απορρίπτεται. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης/ φακέλου, επιστρέφεται στον υποψήφιο η αναλογία του κόστους συμμετοχής στις εξετάσεις, μετά την παρακράτηση του κόστους για την αξιολόγηση του φακέλου. Ο υποψήφιος έχει δικαίωμα να δηλώσει συμμετοχή σε επόμενη εξεταστική περίοδο.

### 2.5 Διασφάλιση Προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου

Η PeopleCert ενημερώνει ότι τα προσωπικά δεδομένα των Υποψηφίων όπως προσωπικά στοιχεία, στοιχεία ταυτότητας, αποτελέσματα εξετάσεων, γραπτά εξετάσεων, κλπ. τα οποία έχουν γνωστοποιήσει στην PeopleCert κατά την διαδικασία εγγραφής τους, καθώς και η τήρησή τους όπως προβλέπεται από το νόμο ή από τη διαδικασία εξετάσεων, θα τηρούνται από την PeopleCert σε αρχείο και θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας. Οι Υποψήφιοι παρέχουν τη ρητή έγκριση και συγκατάθεσή τους στην PeopleCert μέσω της υπογραφής της Αίτησης Συμμετοχής στις Εξετάσεις για την τήρηση αρχείων με προσωπικά τους στοιχεία, καθώς και για την επεξεργασία, σύμφωνα με το αρθρ. 5 παρ.1 ν.2472/1997, των προσωπικών τους δεδομένων.

Η τήρηση του αρχείου καθώς και η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των Υποψηφίων θα διατηρηθεί καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης με τους Υποψηφίους και, περαιτέρω, καθ' όσο χρονικό διάστημα επιβάλλεται από νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις. Στη συνέχεια θα περιορίζεται σε ιστορικούς ή στατιστικούς σκοπούς καθώς και στην προώθηση των προϊόντων (ιδίως πιστοποιήσεις) του Ομίλου PeopleCert.

Σκοπός της τήρησης του αρχείου και της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία των σχέσεων Υποψηφίου – PeopleCert (η πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση και ενημέρωση του Υποψηφίου, η ορθή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας και της απονομής του Πιστοποιητικού, η επίλυση τυχόν ζητημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την εξέταση του Υποψηφίου, η προστασία των συμφερόντων των Υποψηφίων), η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της PeopleCert προς τους Υποψηφίους, η συμμόρφωση της PeopleCert με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και η ενημέρωση του Υποψηφίου για τα προϊόντα του Ομίλου PeopleCert, εκτός της περίπτωσης εναντίωσης του.

Η PeopleCert παρέχει στον Υποψήφιο το «δικαίωμα πρόσβασης» υπό την έννοια του δικαιώματος πληροφόρησης για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται από την PeopleCert και αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας, για τον τρόπο, τους σκοπούς και το χρονικό διάστημα της επεξεργασίας, για τις κατηγορίες των αποδεκτών των προσωπικών του δεδομένων καθώς και για κάθε μεταβολή των προαναφερθέντων στοιχείων. Κάθε αίτημα του Υποψηφίου, καθώς και κάθε αντίρρηση σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (συμπεριλαμβανομένης της ανακλήσεως της συναινέσεως του Υποψηφίου για ενημέρωσή του σχετικά με τις πιστοποιήσεις του Ομίλου PeopleCert) θα υποβάλλεται έγγραφα στην έδρα PeopleCert.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, οι Υποψήφιοι μπορούν να επισκεφθούν τον επίσημο ιστότοπο της PeopleCert, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr).

### 3 Διενέργεια Εξετάσεων

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις/φάκελοι έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 2.4 του παρόντος Κανονισμού.

Οι εξετάσεις διενεργούνται γραπτώς και υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert σε προκαθορισμένες ημερομηνίες και χώρους. Οι υποψήφιοι οφείλουν να προσέρχονται στον χώρο εξέτασης 15 λεπτά πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Στην περίπτωση που κάποιος Υποψήφιος για σοβαρούς λόγους υγείας απουσιάσει από την εξέταση, δικαιούται επιστροφή μέρους των εξεταστών, με την προϋπόθεση το αίτημα του να συνοδεύεται από επίσημο έγγραφο νοσηλευτικού ιδρύματος.

#### 3.1 Εξεταστική διαδικασία

##### 3.1.1 Προδιαγραφές Εξέτασης Expert Valuer

Κάθε εξέταση για το επίπεδο **Expert Valuer in Real Estate Property** χωρίζεται σε δύο μέρη, θεωρητικό και πρακτικό, με ένα ενιαίο τεστ, διάρκειας τριών (3) ωρών. Στο **θεωρητικό μέρος Α** της εξέτασης ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε σαράντα (40) ερωτήσεις πολλαπλών απαντήσεων χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας, ενώ στο **πρακτικό μέρος Β** ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε **τουλάχιστον τρεις (3)** πρακτικές ασκήσεις, σχετικές με την κατηγορία των εκτιμήσεων, ανάλογες με την Εξεταστέα ύλη, οι οποίες επιλέγονται από τις παρακάτω 2 κατηγορίες πρακτικών ασκήσεων σχετικές με την εκτιμητική.

##### 1. Γενικές ασκήσεις εφαρμοσμένων οικονομικών

##### 2. Εκτιμητικές μέθοδοι

Αναλυτική περιγραφή στο δημοσιευμένο syllabus Professional Valuers, Expert- Property Valuer.

Κατά την διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού. Επιτρέπεται μόνο η χρήση επαγγελματικής αριθμομηχανής (Calculator) και ενός αρχείου με τύπους («τυπολόγιο») που θα παρέχεται από την PeopleCert εφόσον αυτό απαιτείται. Για την συμπλήρωση των απαντήσεων επιτρέπεται μόνο η χρήση στυλό.

##### 3.1.2 Βαθμολόγηση

Η βαθμολόγηση των γραπτών των υποψηφίων διενεργείται από το εγκεκριμένο Σώμα Διορθωτών της PeopleCert. Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται ένα μήνα μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων. Η βάση επιτυχίας είναι το 75%, με απαραίτητη προϋπόθεση την απόκτηση του 50% στο Θεωρητικό Μέρος Α και 50% στο Πρακτικό Μέρος αντίστοιχα.

#### 4. Απόφαση για Πιστοποίηση

Η τελική απόφαση για Πιστοποίηση ανήκει στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της PeopleCert. Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα της αξιολόγησης των φακέλων των Υποψηφίων καθώς και στα αποτελέσματα των γραπτών εξετάσεων.

##### 4.1 Ενστάσεις

Κάθε Υποψήφιος ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει δικαίωμα να κάνει ένσταση επί της Απόφασης για Πιστοποίηση και να ζητήσει επαναξιολόγηση του φακέλου ή αναβαθμολόγηση της γραπτής εξέτασης.

Η επαναξιολόγηση του φακέλου ή αναβαθμολόγηση της γραπτής εξέτασης ξεκινά με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αίτησης στην PeopleCert το αργότερο δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης των αποτελεσμάτων.

Η αίτηση πρέπει να περιέχει κατά ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:



(α) Ονοματεπώνυμο

(β) Σχήμα Πιστοποίησης- Επίπεδο και

(γ) Ημερομηνία και ώρα εξέτασης

Ο Υπεύθυνος Διενέργειας Εξετάσεων, σε περίπτωση που η αίτηση περιλαμβάνει τα ανωτέρω στοιχεία την κάνει αποδεκτή και ορίζει νέο Διορθωτή. Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι διαφορετικά από τον Δεύτερο Διορθωτή αρμόδια αρχή είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης με την εισήγηση της Τεχνικής Επιτροπής.

#### 4.2 Έκδοση Πιστοποιητικού- Κάρτας Πιστοποίησης

Εφόσον ληφθεί η οριστική απόφαση για Πιστοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικού για κάθε ένα Πιστοποιημένο Πρόσωπο.

Οι Πληροφορίες που αποτυπώνονται σε ένα Πιστοποιητικό, το οποίο εκδίδεται από την PeopleCert είναι οι ακόλουθες:

- Είδος Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία Έκδοσης – Περίοδος ισχύος
- Ονοματεπώνυμο και Πατρώνυμο Πιστοποιημένου Προσώπου
- Την έγκριση από το αρμόδιο στέλεχος της PeopleCert (Υπ. Πιστοποίησης), που έχει την αρμοδιότητα να εγκρίνει ή όχι την έκδοση Πιστοποιητικού.

Η περίοδος ισχύς των Πιστοποιητικών είναι πενταετής (5).

Επιπρόσθετα, για κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο λαμβάνει και την Κάρτα Πιστοποίησης. Οι πληροφορίες που αποτυπώνονται σε μια Κάρτα Πιστοποίησης, η οποία εκδίδεται από την PeopleCert είναι οι ακόλουθες:

- Είδος Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία Έκδοσης – Περίοδος ισχύος
- Ονοματεπώνυμο και Πατρώνυμο Πιστοποιημένου Προσώπου

Η περίοδος ισχύς της Κάρτας Πιστοποίησης είναι ετήσια (1).

### 5 Διεργασίες μετά την Πιστοποίηση των Προσώπων

#### (Διαδικασίες διατήρησης, ανανέωσης, επέκτασης και περιορισμού Πιστοποιητικών)

##### 5.1 Διαδικασία Επιτήρησης Πιστοποιητικού

Το κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο που έχει λάβει ένα Πιστοποιητικό έχει την υποχρέωση να αποδεικνύει τη συνεχή χρήση των γνώσεων που περιείχε το αντίστοιχο Σχήμα Πιστοποίησης όπως επίσης και την συνεχή επαγγελματική εξέλιξη, ακολουθώντας την προβλεπόμενη διαδικασία επιτήρησης.

Η διαδικασία επιτήρησης είναι ετήσια και υλοποιείται με την τεκμηρίωση από τον υποψήφιο τόσο της συνεχούς χρήσης γνώσεων όσο και της συνεχούς εξέλιξης στον χώρο της εκτιμητικής και την καταβολή του κόστους επιτήρησης όπως αποτυπώνεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο. **(Αίτηση Ετήσιας Επιτήρησης)** .

Η τεκμηρίωση της διαδικασίας περιλαμβάνει την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών τα οποία αποδεικνύουν την συμπλήρωση είκοσι (20) ωρών επιπρόσθετης κατάρτισης στην Εκτιμητική κάθε έτος και την υποβολή δύο (2) εκθέσεων εκτιμήσεων εντός της πενταετίας από την ημερομηνία απόκτησης της Πιστοποίησης.

Η τεκμηρίωση των είκοσι (20) ωρών επιπρόσθετης κατάρτισης μπορεί να τεκμηριωθεί συνδυαστικά με την προσκόμιση δικαιολογητικών συμμετοχής σε συνέδρια/διαλέξεις/εργαστήρια τα οποία

σχετίζονται με τον κλάδο της εκτιμητικής, με την συγγραφή άρθρων/βιβλίων/ειδικών εκδόσεων τα οποία σχετίζονται με την αγορά εκτιμήσεων καθώς και με την τεκμηρίωση της συνεχούς εκπαίδευσης.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, η PeopleCert εκδίδει και αποστέλλει την επικαιροποιημένη Κάρτα Πιστοποίησης.

## 5.2 Επαναπιστοποίηση των γνώσεων του Πιστοποιημένου Προσώπου σε πενταετή βάση

Τα Πιστοποιημένα Πρόσωπα που ακολουθούν την διαδικασία επιτήρησης σύμφωνα με όσα ορίζονται στην Παράγραφο 5.1 του παρόντος Κανονισμού στο πέρας της πενταετίας από την αρχική τους πιστοποίηση έχουν το δικαίωμα για επαναπιστοποίηση, εφόσον πληρούνται οι απαιτούμενες προϋποθέσεις, που παρουσιάζονται στο παρακάτω:

**Ελάχιστα  
αποδεικτικά  
επαγγελματικής  
εμπειρίας**

**α) 20 ώρες επαγγελματικής εκπαίδευσης** τον τελευταίο χρόνο  
**και**

**β) 2 εκθέσεις εκτιμήσεων** σε φυσική μορφή

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο που πληροί τις παραπάνω προϋποθέσεις συμμετοχής, συμπληρώνει την **Αίτηση Επαναπιστοποίησης** και την υποβάλλει μαζί με τα απαραίτητα έντυπα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, φροντίζοντας για την καταβολή του κόστους επαναπιστοποίησης, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 5.2.1 Έλεγχος αιτήσεων/δικαιολογητικών

Ο έλεγχος των αιτήσεων/δικαιολογητικών στοχεύει στον προσδιορισμό του βαθμού συμμόρφωσης των υποβληθέντων δικαιολογητικών σε σχέση με τις ελάχιστες προϋποθέσεις.

Όλες οι αιτήσεις των υποψηφίων ελέγχονται αρχικά από το τμήμα Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert για την πληρότητα τους, καθώς και για την ορθότητα και εγκυρότητα των δηλωθέντων στοιχείων/δικαιολογητικών σε σχέση με τις προϋποθέσεις συμμετοχής.

Σε επόμενο βήμα, οι φάκελοι των υποψηφίων προωθούνται στο εγκεκριμένο Σώμα Διορθωτών, το οποίο είναι αρμόδιο για την τεχνική αξιολόγησή τους.

### 5.2.2 Τεχνική Αξιολόγηση Φακέλων

Η διαδικασία της Τεχνικής Αξιολόγησης πραγματοποιείται από το Σώμα Διορθωτών και περιλαμβάνει τον λεπτομερή έλεγχο των δικαιολογητικών των υποψηφίων και ειδικότερα τον έλεγχο της τεχνικής επάρκειας των υποβληθέντων δικαιολογητικών και των φυσικών εκθέσεων εκτιμήσεων.

Σε περίπτωση που ο φάκελος συμμετοχής είναι ελλιπής ή μη αποδεκτός, ο υποψήφιος ενημερώνεται εγγράφως για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων.

### 5.2.3 Έγκριση/Απόρριψη Φακέλων

Με την κατάθεση και των συμπληρωματικών στοιχείων –και εάν αυτά κρίνονται αποδεκτά– ο υποψήφιος ενημερώνεται από την PeopleCert για την έγκριση της αίτησης καθώς και για την ημερομηνία και τον τόπο διεξαγωγής των εξετάσεων. Σε αντίθεση περίπτωση, που η αίτηση/φάκελος συμμετοχής εξακολουθεί να θεωρείται ελλιπής και κατά συνέπεια ο υποψήφιος δεν πληροί τις απαραίτητες ελάχιστες προϋποθέσεις, η αίτηση απορρίπτεται. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης/φακέλου, επιστρέφεται στον υποψήφιο η αναλογία του κόστους συμμετοχής στις εξετάσεις, μετά την παρακράτηση του κόστους για την αξιολόγηση του φακέλου. Ο υποψήφιος έχει δικαίωμα να δηλώσει συμμετοχή σε επόμενη εξεταστική περίοδο.

### 5.2.4 Διενέργεια Εξετάσεων

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις επαναπιστοποίησης έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις/φάκελοι έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 5.2.3 του παρόντος Κανονισμού.

Οι εξετάσεις διενεργούνται με προφορική εξέταση και υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert. Οι υποψήφιοι οφείλουν να προσέρχονται στον χώρο της εξέτασης 15 λεπτά πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Στην περίπτωση που κάποιος υποψήφιος για σοβαρούς λόγους υγείας απουσιάσει τελικά από την εξέταση, δικαιούται επιστροφή μέρους των εξετάσεων, με την προϋπόθεση το αίτημα να συνοδεύεται από επίσημο έγγραφο νοσηλευτικού ιδρύματος.

### 5.2.5 Απόφαση για Επαναπιστοποίηση

Η τελική απόφαση για Πιστοποίηση ανήκει στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της PeopleCert. Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα της αξιολόγησης των φακέλων των Υποψηφίων καθώς και στα αποτελέσματα των εξετάσεων. Σε περίπτωση που η απόφαση για Πιστοποίηση είναι θετική, εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό με επικαιροποιημένη ημερομηνία και syllabus (σε περίπτωση αναβάθμισης) σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 4.2 του παρόντος Κανονισμού και εξακολουθούν να παραμένουν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

Σε περίπτωση που κάποιο Πιστοποιημένο Πρόσωπο, στο τέλος της πενταετίας δεν ακολουθήσει την παραπάνω διαδικασία επαναπιστοποίησης, τότε το Πιστοποιητικό του αποσύρεται και δεν ανήκει πλέον στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

### 5.2.6 Εντάσεις

Ισχύουν τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 4.1 του παρόντος Κανονισμού.

## 5.3 Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων

Το Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες για το εκάστοτε Πιστοποιημένο Πρόσωπο:

- ✓ Ονοματεπώνυμο Πιστοποιημένου
- ✓ Είδος Πιστοποιητικού
- ✓ Αριθμός Πιστοποιητικού
- ✓ Syllabus
- ✓ Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού
- ✓ Ημερομηνία επιτήρησης πιστοποιητικού
- ✓ Ημερομηνία επαναπιστοποίησης

Στο εν λόγω Μητρώο υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης οποιουδήποτε ενδιαφερόμενου.

## 5.4 Μη κανονική χρήση του Πιστοποιητικού από τον Υποψήφιο

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει ένα μοναδικό αριθμό, ο οποίος δηλώνει την Πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς συγκεκριμένο Σχήμα Πιστοποίησης και Syllabus. Τον εν λόγω αριθμό, δύναται να τον αναφέρει προκειμένου να υποστηρίξει την πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς το συγκεκριμένο επίπεδο του Σχήματος Πιστοποίησης και μόνο.

Ο Πιστοποιημένος δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεστεί ότι ως πιστοποιημένος κατά Expert Valuer in Real Estate Property καλύπτει και άλλες επαγγελματικές δεξιότητες πέραν αυτών που καταγράφονται στο Πιστοποιητικό του.

## 5.5 Άρση του Πιστοποιητικού από το Πιστοποιημένο Πρόσωπο

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί την άρση Πιστοποιητικού σε περίπτωση που γίνει έγγραφη και επώνυμη καταγγελία για μη κανονική χρήση του Πιστοποιητικού, όπως αυτή

αναφέρεται στην παράγραφο 5.4 του παρόντος. Αρμόδιο όργανο για τη διαχείριση της καταγγελίας είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## **5.6 Ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, σε περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus**

Η PeopleCert δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, μέσω του web site της ή/και μαζικού e-mail ή/και μέσω των πιστοποιημένων Εξεταστικών Κέντρων, στην περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus.

## **5.7 Τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας Επαγγελματιών Εκτιμητών**

Κάθε Υποψήφιος ο οποίος έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παρόν Σχήμα, οφείλει να συμμορφώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Επαγγελματιών Εκτιμητών ο οποίος έχει εκδοθεί κατ' εφαρμογή του Νόμου 4152/ 2013 (ΦΕΚ Α107) και βρίσκεται δημοσιευμένος στον επίσημο ιστότοπο της PeopleCert [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr).

## **6 Διαχείριση Παραπόνων**

### **6.1 Τήρηση βιβλίου παραπόνων από το Πιστοποιημένο Πρόσωπο**

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει την υποχρέωση να τηρεί βιβλίο, όπου θα καταγράφει τα οποιαδήποτε παράπονα γίνονται και αφορούν στην διενέργεια εκτιμήσεων, για τις οποίες έχει πιστοποιηθεί. Υποχρεούται επίσης να κοινοποιεί τα εν λόγω παράπονα οποιαδήποτε στιγμή του ζητηθεί από την PeopleCert.

### **6.2 Παράπονα, αμφισβητήσεις**

Ο Υποψήφιος δύναται να πραγματοποιήσει το παράπονο/αμφισβήτηση οπότε και ενεργοποιείται η Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με την οποία ο υποψήφιος δύναται να εκφράσει κάποιο παράπονο μέσω του website του Οργανισμού, όπου υπάρχει Δελτίο Υποβολής Παραπόνου, στο οποίο οποιοσδήποτε παραπονούμενος έχει πρόσβαση και έχει τη δυνατότητα να το αποστείλει στο αρμόδιο τμήμα για χειρισμό, μέσω e-mail.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του παράπονου υποχρεούται να ενημερώσει τον παραπονούμενο για την παραλαβή του αιτήματος του και να τον πληροφορήσει για την υποσχόμενη ημερομηνία απόκρισης. Αξιολογεί το παράπονο και αφού διερευνήσει την αιτία του, φέρει την ευθύνη να το χειριστεί με την απαραίτητη αντικειμενικότητα και να ορίσει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, καθώς και την καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης τους.

Η εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας, ο έλεγχος αποτελεσματικότητας της, η ενημέρωση του παραπονούμενου σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια που εφαρμόστηκε και το κλείσιμο του παραπόνου αποτελούν βασικά στοιχεία της ιστορικότητας του παραπόνου υποψηφίου, τα οποία καταγράφονται και τηρούνται από την PeopleCert.

Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του ενδιαφερόμενου για το αποτέλεσμα του χειρισμού του παραπόνου, υπάρχει δυνατότητα κοινοποίησης του παραπόνου από την PeopleCert στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του Οργανισμού για παράπονα, που αφορούν στη διεργασία Πιστοποίησης Προσώπων.

### **6.3 Αρχεία**

Η PeopleCert διατηρεί όλα τα απαραίτητα αρχεία τεκμηρίωσης της συμμόρφωσης με τον παρών κανονισμό πιστοποίησης. Τα συγκεκριμένα αρχεία διατηρούνται για διάστημα (10) ετών.

Αριθμός Έκδοσης / Ημερομηνία	Αναθεωρήσεις
Version 03.0 / 20.03.2012	Αναθεώρηση, Επικαιροποίηση Σχήματος Πιστοποίησης
Version 03.1 / 12.06.2012	Επικαιροποίηση Σχήματος
Version 04.0 / 21.01.2013	Κριτήρια Πιστοποίησης, Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις, Αίτηση Συμμετοχής στην Διαδικασία Ετήσιας Επιτήρησης
Version 04.1 / 05.08.2013	Επικαιροποίηση Σχήματος
Version 04.2 / 07.10.2013	Επικαιροποιημένο Εξώφυλλο
Version 05.0 / 29.10.2013	Επικαιροποίηση Σχήματος
Version 06.0 / 23.09.2014	Επικαιροποίηση Σχήματος (Ονομασίες Πιστοποιήσεων), Αίτηση Αρχικής Πιστοποίησης
Version 06.1 / 27.11.2015	Επικαιροποίηση Σχήματος (Αποδεκτοί Τίτλοι Σπουδών, Κριτήρια Συμμετοχής στην Διαδικασία Επαναπιστοποίησης), Αναθεωρημένη Αίτηση Αρχικής Πιστοποίησης, Αίτηση Επαναπιστοποίησης
Version 07.0 / 16.10.2017	Κριτήρια Εισαγωγής στο Σχήμα, Αναθεώρηση Ετήσιας Επιτήρησης
Version 07.1 / 15.02.2018	Rebranding
Version 07.2 / 30.08.2019	Κριτήρια Εισαγωγής στο Σχήμα
Version 08.0 / 31.05.2021	Removal of DMI Trainer Requirements

E-mail: [info@peoplecert.org](mailto:info@peoplecert.org), [www.peoplecert.org](http://www.peoplecert.org)

**Copyright © 2021 PeopleCert**

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form and by any means (electronic, photocopying, recording or otherwise) except as permitted in writing. Enquiries for permission to reproduce, transmit or use for any purpose this material should be directed to the publisher.

**DISCLAIMER**

This publication is designed to provide helpful information to the reader. Although every care has been taken by PeopleCert in the preparation of this publication, no representation or warranty (express or implied) is given by PeopleCert as publisher with respect as to the completeness, accuracy, reliability, suitability or availability of the information contained within it and neither shall PeopleCert International Ltd be responsible or liable for any loss or damage whatsoever (indicatively but not limited to, special, indirect, consequential) arising or resulting of virtue of information, instructions or advice contained within this publication.)