

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

1 Apresentação ANEPS

Fundada em 17 de agosto de 2001, a Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País (ANEPS) tem pautado sua atuação pela defesa do desenvolvimento e da organização do segmento, que tem papel fundamental na história do mercado de crédito ao consumo no Brasil e apresenta elevado potencial de expansão.

As empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País surgiram para atender à demanda do mercado, que precisava de um canal comercial apropriado para modernizar e racionalizar sua estrutura de atendimento na intermediação e encaminhamento das propostas de crédito. Essas empresas, atualmente já espalhadas por todo o País, prestam serviços ao comércio e ao mercado consumidor, que foram terceirizados pelo credor ou financiador e são independentes. Elas atuam no estrito respeito à legislação vigente, com destaque para a Resolução 3.156 do Banco Central e ao Código de Defesa do Consumidor. Portanto, prazos, taxas, modalidades, acordos e aprovações de crédito são decisões exclusivas dos financiadores ou credores.

A ANEPS está localizada na cidade de São Paulo – SP.

2 Condições Gerais

- 2.1. Este documento tem por objetivo estabelecer regras e condições para obtenção da Certificação Profissional ANEPS de Promotores de correspondente.
- 2.2. A Certificação ANEPS tem como objetivo certificar os promotores de correspondente com base nas Resoluções 3954/11 e 3959/11, 4294/13 e 4000/2011 do Banco Central e Lei 11.110/2005. São alvos da Certificação ANEPS os promotores que atuam ou não em Correspondentes de Instituições Financeiras.
- 2.3. Todos os dados gerados a partir da Certificação ANEPS são de propriedade da ANEPS.
- 2.4. Os promotores de correspondente certificados pela Certificação ANEPS receberão um número de registro, que estará disponível para consulta pública no site da ANEPS (www.aneps.org.br).
- 2.5. O uso do registro pelo promotor de correspondente certificado deverá seguir as regras descritas no item 6 deste documento.
- 2.6. A Certificação ANEPS atesta que o promotor de correspondente está de acordo com o perfil necessário para atuação em Correspondentes no país.
- 2.7. O promotor de correspondente tem consciência de que todos os documentos de referência da Certificação ANEPS de Promotores de correspondente poderão ser revisados e alterados a qualquer momento, e que as eventuais alterações que o afetarem terão prazo de implantação definido pela ANEPS.
- 2.8. Os documentos atualizados ficam disponíveis no site da ANEPS.
- 2.9. A Certificação é oferecida em várias modalidades, sendo que o candidato escolhe sua opção no momento da inscrição: 5 anos, 3 anos ou 2 anos.
- 2.10. Vencendo a data de validade da certificação, há necessidade de realização de nova prova para renovação da certificação.
- 2.11. A manutenção da certificação está condicionada a não existência de processos julgados como procedentes pela Ouvidoria ANEPS.
- 2.12. A Certificação ANEPS é segmentada conforme categorias abaixo:
 - Correspondente – Crédito Agrícola
 - Correspondente - Certificação Completa (Crédito Consignado, Crédito Imobiliário, Veículos e DCD)

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

- Correspondente - Crédito Imobiliário
- Correspondente - Veículos e CDC
- Correspondente - Crédito Consignado
- Correspondente – Microcrédito Produtivo Orientado

2.13. As provas presenciais são aplicadas na maioria das capitais e principais cidades de cada Estado, e as datas e locais exatos são apresentados no site da ANEPS (www.certificacaoaneps.com.br) ou através de contato junto ao Instituto Totum, após efetivação da inscrição.

2.14. As seguintes partes estão envolvidas no processo de Certificação ANEPS de Promotores de correspondente:

INSTITUTO TOTUM: entidade certificadora contratada pela ANEPS para gerenciamento das seguintes atividades:

- Atendimento a promotores de correspondente que tenham interesse na certificação;
- Esclarecimento de dúvidas sobre a certificação;
- Suporte ao candidato na efetivação da inscrição pelo site www.aneps.org.br;
- Análise preliminar das informações dos candidatos;
- Aplicação e correção das provas presenciais ou computadorizadas;
- Monitoramento das informações do Canal de Ouvidoria ANEPS para fins de monitoramento das certificações já concedidas;
- Revisão periódica dos documentos da certificação.

COMISSÃO DE CERTIFICAÇÃO ANEPS: grupo de especialistas do setor, definido pela ANEPS para as seguintes atribuições:

- Aprovação dos documentos da certificação;
- Deliberação das certificações após realização das provas e correção pelo Instituto Totum;
- Tratamento de apelações de candidatos (contestações de resultados e apelações);
- Tratamento de transgressões ao Código de Ética decorrentes de denúncias via Ouvidoria ANEPS.

ANEPS:

- Emissão do registro do promotor de correspondente aprovado;
- Atualização dos dados dos promotores certificados no site;
- Recebimento das reclamações pelo Canal de Ouvidoria ANEPS;
- Repasse das informações da Ouvidoria ao Instituto Totum para fins de monitoramento da certificação dos promotores de correspondente certificados;
- Controle dos pagamentos efetuados pelos candidatos à certificação.

2.15. A ANEPS e Instituto Totum não poderão ser responsabilizados pelo promotor de correspondente, correspondente ou instituição financeira (aqui denominada "partes") pela atuação conforme os termos deste documento, por motivos de relação indireta ao documento, como por exemplo, mas não se limitando, a qualquer tipo de representação, expectativa da parte com terceiros em relação à Certificação ou sua suspensão ou retirada da certificação, perdas de negócio da parte em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes, indenizações que a parte venha a pagar a terceiros, geradas por fato da certificação, enfim, são inimizáveis à ANEPS e Instituto Totum qualquer responsabilidade que não decorra de sua comprovada culpa nos aspectos deste documento, assim definida nos termos da lei relativamente às obrigações contratuais.

2.16. Na remota hipótese de a ANEPS ou Instituto Totum virem a sofrer qualquer ação proposta por clientes

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

finais e/ou consumidores lesados em decorrência da má-atuação do promotor de correspondente ou correspondente (denunciado), o denunciado deverá integrar o processo via denúncia da lide ou chamamento ao processo (artigo 70, II, do Código de Processo Civil) e envidará todos os esforços para defender a ANEPS e Instituto Totum nessa causa, arcando o denunciado com todos os custos dela decorrentes, abrangendo toda e qualquer verba ou indenização, custas e despesas judiciais e honorários advocatícios que a ANEPS ou Instituto Totum tenha eventualmente que pagar. Em não o fazendo fica assegurado que a ANEPS ou Instituto Totum terão direito de regresso contra o denunciado em virtude de eventuais valores que venham a desembolsar por fato ou falhas do serviço prestado ou trabalho realizado pelo denunciado proveniente de sua má conduta.

3 Descrição do processo da Certificação

3.1 Inscrição

- 3.1.1. Todos os promotores de correspondente (que atuem ou não em Correspondentes de Instituições Financeiras) podem se candidatar à Certificação ANEPS, observando-se os requisitos descritos no documento DC.ANEPS.03.
- 3.1.2. Para se candidatar à Certificação ANEPS o promotor de correspondente deve iniciar o processo pelo site www.certificacaoaneps.org.br
- 3.1.3. Será considerado "certificado" o candidato que obtiver no exame resultado igual ou maior a 70%, tanto para a prova presencial, quanto para a remota, e que tenha passado sem não conformidades no processo de auditoria posterior à prova.
- 3.1.4. Através deste link, o promotor de correspondente terá acesso a um formulário preliminar, onde deverá preencher os seguintes dados:
 - Dados pessoais
 - Atuais empregadores ou Contratantes (não obrigatório)
 - Educação (formação)
 - Auto-declaração sobre os itens acima
 - Aceite às regras da Certificação ANEPS
 - Aceite ao Código de Ética e Conduta dos Promotores de correspondente certificados pela ANEPS
- 3.1.5. Em caso de ter solicitado carteira de certificação (solicitação feita a parte pelo candidato no momento da inscrição), além do preenchimento ao formulário de inscrição, após aprovação o candidato deverá apresentar ao Instituto Totum os seguintes documentos:
 - Foto em formato JPEG;
 - Cópia de um documento oficial com foto e CPF;
- 3.1.6. Os documentos listados acima deverão ser enviados por meio do sistema eletrônico de Certificação ao Instituto Totum, pela área restrita do candidato, através da ferramenta de "upload".
 - 3.1.6.1. O candidato se responsabiliza pela qualidade dos materiais enviados ao Instituto Totum, notadamente da fotografia, que se enviada em meio físico será digitalizada pelo Instituto Totum, resultando sempre em algum tipo de perda de qualidade que o candidato reconhece como inerente ao processo.
 - 3.1.6.2. Caso o candidato não apresente toda a documentação exigida e seja aprovado na prova, a emissão do Registro pela ANEPS será concedida por meio de consulta ao site, porém não será enviada a carteira. Caso o candidato somente esteja na condição de "inscrito", seu Registro final como "certificado" dependerá da aprovação no exame e sua carteira somente será enviada após a comprovação de sucesso no exame e envio da documentação. A data de emissão da Certificação será a data de emissão do registro.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

- 3.1.6.3. No momento da inscrição o candidato fará uma auto-declaração de veracidade das informações prestadas, e não será solicitado num primeiro momento o comprovante de escolaridade. Porém, esta comprovação poderá ser solicitada pelo instituto Totum ou ANEPS a qualquer momento (antes ou após a certificação), caso seja considerado necessário pelas entidades.
- 3.1.6.3.1. No momento da inscrição, o candidato poderá escolher o formato de prova que deseja realizar: remota ou presencial. No caso de escolha pela prova presencial, poderá optar pela sessão de prova de sua preferência (local, data e horário).
- 3.1.6.3.2. O candidato somente será alocado oficialmente em uma sessão de prova ou terá sua prova remota liberada após confirmação do pagamento da inscrição pela instituição bancária. Em caso de a turma escolhida pelo candidato está esgotada nesse momento da confirmação do pagamento, a alocação para a próxima turma disponível será feita automaticamente pelo sistema de gerenciamento das turmas da ANEPS.
- 3.1.7. Após preenchimento dos dados, aceite às regras da Certificação ANEPS e aceite ao Código de Ética e Conduta, o candidato deverá efetuar o pagamento da inscrição. O preço da Certificação está definido no DC.ANEPS.03 e no item 9 do presente documento.
- 3.1.8. Somente serão consideradas efetivadas as inscrições com pagamento comprovado pela instituição bancária. Em caso de preenchimento da inscrição e não realização do pagamento, o processo ficará suspenso e o candidato não poderá realizar a prova.
- 3.1.9. O formulário do candidato será disponibilizado ao Instituto Totum que, em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o candidato para esclarecimentos adicionais ou comprovação de veracidade das informações prestadas.
- 3.1.10. Uma vez confirmada inscrição e alocado o candidato a uma determinada turma de exame, não será permitido o cancelamento. Caso o candidato não compareça à turma de exame alocada, este somente poderá se inscrever em nova turma de exame se fizer o pagamento da taxa de re-inscrição (até seis meses após a data da turma de exame) ou de nova inscrição. Em caso de escolha por prova remota, o candidato terá o prazo de até 30 dias para realizar a prova. Caso não seja realizada dentro desse período, o candidato será reprovado e terá que realizar uma re-inscrição, pagando a taxa de inscrição novamente.
- 3.1.11. Após o pagamento do boleto de inscrição ou reinscrição pelo candidato, não haverá, por qualquer motivo, cancelamento da inscrição ou reembolso do valor pago.

3.2 Agendamento da prova

Formato presencial

- 3.2.1 Em caso de escolha por prova formato presencial, após confirmação do pagamento, o candidato receberá um e-mail informando que a inscrição foi efetivada e que já poderá ser agendada a prova. O e-mail é considerado o canal de comunicação oficial entre os organizadores da Certificação e o promotor de correspondente para todas as fases do processo de certificação, sendo de responsabilidade do promotor de correspondente manter atualizado e em funcionamento o e-mail informado.
- 3.2.2 As informações básicas da turma, como datas, horários, Cidades e Estados das provas serão informados ao candidato por e-mail.
- 3.2.3 Um e-mail de confirmação da prova será enviado ao candidato, contendo endereço completo, nome do polo, data, horário, e regras gerais para realização da prova (DC.ANEPS.03).
- 3.2.4 Em caso de não alcance de turma mínima de candidatos, o Instituto Totum poderá cancelar a prova. Neste caso, o candidato receberá um aviso com 5 dias de antecedência, contendo instruções para o reagendamento.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Approved por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

Formato prova remota

- 3.2.5 O candidato que solicitou a prova em formato remoto não terá direito à prorrogação no prazo para realização de sua prova, sendo reprovado caso o tempo para realização não seja cumprido.

3.3 Reagendamento da prova em formato presencial

- 3.3.1 Caso o candidato necessite alterar a data ou local da prova já agendada, poderá efetuar o reagendamento entrando em sua área restrita e solicitando a alteração, escolhendo um novo local e nova data.
- 3.3.2 Somente serão permitidos reagendamentos com 20 dias de antecedência em relação à data da prova.

3.4 Realização da prova

- 3.4.1 O candidato deverá comparecer no local e data marcada para realização da prova, com 15 (quinze) minutos de antecedência, portando documento oficial original com foto e CPF.
- 3.4.2 Em caso de não comparecimento, não haverá ressarcimento do valor pago pelo candidato, e uma nova inscrição deverá ser efetuada para realização da prova, mediante novo pagamento do valor integral.
- 3.4.3 Somente nos casos de ocorrências abaixo, o candidato poderá prover comprovação ao Instituto Totum para que o reagendamento da prova seja feito sem necessidade de re-inscrição e novo pagamento:
- impossibilidade de locomoção por motivo de doença;
 - doença infecto-contagiosa;
 - internação hospitalar;
 - boletim de ocorrência;
 - óbitos familiares.
- 3.4.4 Casos de candidatos com mobilidade limitada ou deficiência visual (declaradas na ficha de inscrição) serão tratados individualmente pela Comissão de Certificação.
- 3.4.5 O candidato receberá o documento com as questões (todas de múltipla escolha) e dois cartões para anotação das respostas: um para rascunho e outro para marcação oficial das respostas. Provas poderão ser realizadas também em formato computadorizado. O formato da prova será definido para cada turma pela ANEPS e Instituto Totum.
- 3.4.6 O candidato deverá seguir as orientações para execução da prova, conforme DC.ANEPS.03.
- 3.4.7 Cada sessão de prova formato presencial terá duração de 120 minutos para a prova papel e 90 minutos para a prova em meio eletrônico, formato eletrônico ou remoto. Não será permitida ao candidato a permanência na sala de prova após este período.
- 3.4.8 As sessões de provas serão sempre acompanhadas por examinadores do Instituto Totum.
- 3.4.9 O candidato que optar pela prova remota, terá 90 minutos para a realização da mesma, não sendo prorrogado, independente do motivo. No fim do período máximo para realização, a prova será encerrada e respostas em branco serão consideradas respostas erradas.
- 3.4.10 Não será permitida durante as provas consulta a livros, periódicos, compêndios, revistas, ou qualquer tipo de material senão aqueles fornecidos pelo examinador, bem como o porte de meios eletrônicos que possibilitem comunicação à distância ou interpessoal.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

3.5 Divulgação dos resultados e emissão do registro ANEPS

- 3.5.1 Após realização da prova, o Instituto Totum fará a correção das provas, e informará aos candidatos os seus resultados (somente o resultado final de aprovado ou reprovado, sem detalhamento da nota obtida).
- 3.5.2 O prazo para divulgação dos resultados ao candidato é de 5 dias úteis, e a comunicação é feita através de e-mail, para o endereço informado pelo candidato no formulário de inscrição.
- 3.5.3 Se reprovado, o candidato receberá um e-mail informando o resultado negativo, e instruções para recandidatar-se à Certificação.
- 3.5.4 Os candidatos que realizarem a prova remota terão seus resultados, se negativos por nota, divulgados logo após o término da prova, sendo informado por e-mail e podendo conferir o seu gabarito pela área restrita.
- 3.5.5 Nesse caso, o candidato poderá se inscrever para novo teste de forma imediata, de acordo com as datas disponibilizadas no site da ANEPS.
- 3.5.6 Em caso de aprovação, o candidato receberá um e-mail informando o resultado positivo, e deverá conferir dados do registro gerado pela Aneps em sua área restrita.
 - 3.5.6.1 Antes da emissão do registro, a ANEPS fará a checagem do promotor de correspondente nos registros de Ouvidoria. Caso tenha alguma ocorrência aberta, esta deverá primeiramente ser tratada, conforme DC.ANEPS.07.
 - 3.5.6.2 O registro será emitido aos candidatos mediante atendimento às condições especificadas nesse documento. A emissão da carteira somente se aplicará aos profissionais certificados e que tenham solicitado e pago a carteira no momento de sua inscrição. Além disso, é necessário ter enviado toda a documentação exigida pela área restrita.
 - 3.5.6.3 Enquanto o candidato aprovado não apresentar os documentos solicitados, não receberá a carteira.
- 3.5.7 Os candidatos aprovados serão divulgados no site da ANEPS, mediante inserção do CPF para consulta. No caso de candidatos inscritos, a consulta também poderá ser feita pelo site da ANEPS para comprovação de atendimento à Resolução 4294/13 do Banco Central.
- 3.5.8 Os candidatos que realizarem a prova remota e forem aprovados por nota, terão seus resultados pendentes, até que seja realizada a auditoria pós prova, conforme DC.ANEPS.03. Finalizada a etapa de auditoria pós prova, o resultado oficial do candidato será divulgado por e-mail e pela área restrita. Os candidatos poderão conferir o seu gabarito pela área restrita, no site da certificação. Em caso de não conformidade durante o processo de auditoria pós exame, o resultado do candidato poderá ser alterado de "aprovado" para "reprovado", e nesse caso, o certificado do candidato anteriormente liberado será suspenso.
- 3.5.9 Concluído o processo de Certificação com sucesso, o Promotor de correspondente receberá um número de registro, que ficará disponível no site da ANEPS para consulta das partes interessadas. A informação que será disponibilizada no site da ANEPS é: nome do profissional, número de registro e situação da Certificação. O candidato que solicitou e fez o pagamento da carteira no momento da inscrição, após cumpridas as exigências de envio de documentação, no prazo de até 60 dias da divulgação no site, a ANEPS enviará ao endereço cadastrado do candidato aprovado a carteira de registro, cujo conteúdo será retirado da ficha de inscrição do candidato, documentos enviados e fotografia fornecida pelo candidato. O candidato reconhece que a qualidade da fotografia na carteira sempre será menor que a qualidade da fotografia fornecida em meio físico ou eletrônico em função da perda de resolução dos processos de digitalização. O candidato reconhece que, caso ocorram erros de dados da carteira decorrentes de informações incorretas, desatualizadas, imprecisas ou ilegíveis dos candidatos somente serão corrigidas caso o candidato reembolse as despesas de retrabalho da ANEPS. O candidato reconhece que não terá direito à carteira enquanto estiver na situação de inscrito para realização de prova futura.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

- 3.5.10 Uma segunda via da carteira de registro poderá ser solicitada pelo Promotor de correspondente quando:
- Houver alteração do nome do profissional
 - Houver alteração de endereço
 - For constatado extravio da primeira via liberada
 - For constatado roubo da primeira via
 - A primeira via da carteira for danificada
- 3.5.11 Para solicitação da segunda via, o profissional deverá enviar um e-mail para certificacao@aneps.org.br, informando os seguintes dados:
- Nome completo;
 - CPF;
 - Número de registro (que consta no site);
 - Endereço atualizado para envio da segunda via da carteira;
 - Motivo da solicitação de segunda via (conforme opções indicadas no item 9.2 deste Edital).
 - Os seguintes documentos devem ser anexados ao e-mail ou enviados por correio:
 - Uma foto 3X4 (colorida com fundo branco, de frente e recente. Não serão aceitas fotos reaproveitadas);
 - Cópia simples da Certidão de Casamento ou RG onde conste o novo nome (somente em caso de pedido de segunda via por motivo de alteração de nome);
 - Cópia simples do Boletim de Ocorrência Policial (somente em caso de pedido de segunda via por motivo de roubo da primeira via).
- 3.5.12 A liberação da segunda via da carteira terá um custo de R\$15,00 (quinze reais) para o candidato, a ser cobrado pela ANEPS via boleto bancário. O envio da segunda via da carteira será feito via carta registrada para o endereço atualizado pelo profissional no ato da solicitação da segunda via. Na ausência desta informação, a ANEPS utilizará os dados de endereço informados no ato da inscrição.

3.6 Monitoramento da Ouvidoria ANEPS

- 3.6.1 Durante o intervalo de validade de sua certificação, a renovação do registro ANEPS do promotor de correspondente será efetuada sem a necessidade de realização de nova prova, mas com base no monitoramento do promotor de correspondente pelo sistema de Ouvidoria ANEPS (reclamações) e atualização contínua das informações cadastrais por parte do promotor de correspondente certificado.
- 3.6.2 Em caso de qualquer alteração nos dados que originaram a certificação (dados preenchidos pelo promotor de correspondente no formulário inicial do site ANEPS e documentos fornecidos), o promotor de correspondente deverá efetuar a atualização dos dados no site da ANEPS ou mediante contato com Instituto Totum.
- 3.6.3 Caso não haja ocorrência em relação ao promotor de correspondente certificado, a renovação do registro será feita automaticamente (o número de registro anterior será mantido e atualizado).
- 3.6.4 Em caso de ocorrências de reclamações contra o promotor de correspondente certificado pelo Canal de Ouvidoria ANEPS, o Instituto Totum e/ou Ouvidor poderá entrar em contato com o promotor certificado para esclarecimento de dúvidas e acionado Procedimento para Processos Disciplinares. A decisão de renovação para esses casos será tomada pela Comissão de Certificação ANEPS, com base no parecer do

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

relator.

3.7 Renovações periódicas com realização de prova

- 3.7.1 O candidato aprovado na Certificação ANEPS que estiver com a validade de sua Certificação próxima do vencimento, poderá renová-la mantendo o número original do Certificado e prolongando sua validade, que será o equivalente ao último dia de validade da Certificação inicial somado ao prazo solicitado ao candidato no momento da renovação.
- 3.7.2 A opção de renovação será disponibilizada ao candidato em sua área restrita com até 6 meses de antecedência do vencimento da Certificação.
- 3.7.3 A renovação somente estará disponível para a mesma modalidade da Certificação inicial (ex: Completa, Veículos, etc). O candidato não poderá optar por renovar sua Certificação em modalidade diferente da Certificação inicial.
- 3.7.4 Caso o candidato queira obter a Certificação para uma modalidade diferente, deverá efetuar uma nova inscrição, desprezando a opção de renovação.
- 3.7.5 Para manter a mesma numeração do Certificado anterior, o candidato deverá: efetuar a prova de renovação; ser aprovado com os mesmos critérios de pontuação da Certificação inicial (70% ou mais de acertos na pontuação final); ser aprovado no processo de auditoria; todas as atividades citadas devem ser finalizadas antes do vencimento da Certificação inicial.
- 3.7.6 Recomenda-se o início do processo de renovação em no máximo 1 (hum) mês da data de vencimento da Certificação, levando-se em consideração os prazos de cada etapa prevista. Caso o candidato inicie o processo de renovação de forma tardia, com aprovação final após o vencimento da Certificação inicial, uma nova inscrição será gerada em sua área restrita e um novo número de Certificado será gerado para esta aprovação.
- 3.7.7 Em caso de candidato reprovado por nota ou por auditoria, será disponibilizada uma segunda chance para renovação. Caso haja aprovação nessa 2ª tentativa, a numeração da Certificação será mantida na renovação. Caso haja reprovação nessa 2ª tentativa, o candidato deverá proceder com nova inscrição, conforme regras previstas para Certificação neste Edital.
- 3.7.8 No caso de expiração do vencimento da Certificação inicial, o candidato não poderá realizar a renovação do Certificado inicial, que será "cancelado". Para reativação da Certificação, o candidato deverá realizar uma nova inscrição, conforme regras previstas para Certificação neste Edital.
- 3.7.9 Os dados oriundos da Ouvidoria ANEPS também poderão ser utilizados como base para decisão da renovação do Registro ANEPS do promotor de correspondente.

4 Cancelamento da certificação ANEPS

- 4.1. Em caso de decisão da ANEPS pelo cancelamento da certificação, o promotor de correspondente será previamente informado, e receberá um e-mail com as bases da decisão.
- 4.2. Em caso de ocorrências graves em relação a um promotor certificado (pelo sistema de Ouvidoria, denúncia de mercado, descumprimento do Código de Ética e Conduta, entre outros motivos), a ANEPS poderá definir um prazo de carência para realização de novo exame.
- 4.3. O uso do registro deverá ser cessado imediatamente pelo promotor de correspondente que teve sua certificação cancelada, de acordo com as regras do item 6 deste documento.
- 4.4. O promotor de correspondente autoriza à ANEPS a divulgação a outras entidades promotoras de Certificação de Promotores de correspondente a informação de suspensão ou cancelamento de sua

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

certificação.

5 Uso do Registro ANEPS

- 5.1. O uso do Registro ANEPS será autorizado ao promotor de correspondente sob as condições deste documento.
- 5.2. O número do Registro ANEPS dos promotores de correspondente certificados ficará disponível para consulta pública no site ANEPS.
- 5.3. O uso do Registro ANEPS é restrito aos promotores de correspondente aprovados pela ANEPS, e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 5.4. Suspensa ou cancelada a autorização de uso do Registro ANEPS, o promotor de correspondente se obriga a cessar, imediatamente, todo e qualquer uso ou divulgação que tenha relação com o Registro ANEPS.

6 Apelação

- 6.1. Entende-se por apelação a não concordância do candidato em relação ao resultado da prova para a Certificação ANEPS (reprovado) ou em relação às informações e documentos apresentados.
- 6.2. Após ser informado do resultado negativo, o candidato à certificação poderá efetuar a apelação no prazo máximo de até 30 dias corridos após comunicação do resultado, através do formulário FM.ANEPS.01, disponível no site www.aneps.org.br.
- 6.3. O FM.ANEPS.01 preenchido deve ser assinado pelo candidato e enviado por e-mail (formato scaneado) ou correio para o Instituto Totum. Folhas avulsas e evidências podem ser anexadas ao FM.ANEPS.01 sempre que o campo destinado ao detalhamento da solicitação for insuficiente.
- 6.4. A apelação será rejeitada nas seguintes situações:
 - apelação não declarada por escrito ou incompleta;
 - motivo ou evidência declarados não esclarecedores;
 - falta de detalhes para entrar em contato com o apelante;
 - assinatura do apelante no termo de apelação não coincidente com a assinatura efetuada na prova do candidato.
- 6.5. O candidato pode solicitar a apelação em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado da prova.
- 6.6. Ao receber o Termo de Apelação, o Instituto Totum enviará à Comissão de Certificação ANEPS o seguinte pacote de documentos:
 - FM.ANEPS.01 preenchido pelo candidato mais documentos de evidências anexados;
 - Prova corrigida do candidato e gabarito;
 - Outras informações prestadas pelo candidato a respeito da documentação apresentada;
 - Parecer do Instituto Totum em relação à apelação do candidato.
- 6.6.1. Caso a apelação seja recusada pela Comissão de Certificação ANEPS, o Instituto Totum arquivará a documentação e emitirá um e-mail ao candidato comunicando o resultado.
- 6.6.2. Caso a apelação seja julgada procedente pela Comissão de Certificação ANEPS, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando a aprovação, além das instruções para consulta do Registro ANEPS emitido.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE"

7 Reclamações

- 7.1. As reclamações sobre os promotores de correspondente certificados pela ANEPS poderão ser formalizadas através do Canal de Ouvidoria (número disponível no site www.aneps.org.br).
- 7.2. A Ouvidoria ANEPS investigará as reclamações e tratará todos os problemas procedentes, aplicando as medidas punitivas previstas neste documento.
- 7.3. Procedimentos específicos para as atividades de Ouvidoria estão descritos em DC.ANEPS.07.

8 Critérios de Certificação

- 8.1. Para que o promotor de correspondente possa obter sua Certificação Profissional, deverá atender aos seguintes critérios:
 - 8.1.1. Atendimento ao Código de Ética e Conduta;
 - 8.1.2. Submissão aos procedimentos de Ouvidoria, caso sejam aplicáveis;
 - 8.1.3. Requisito de Educação Formal;
 - 8.1.4. Aprovação em Teste Presencial (Exame de Certificação).
- 8.2. Os itens 8.1.1 e 8.1.2 se darão automaticamente quando do Procedimento de Inscrição do candidato, quando este aceita os termos da Certificação Profissional.
- 8.3. O item 8.1.3 exige que o candidato possua, no mínimo, educação formal até a antiga 4ª série do ensino primário ou atual 5º ano do ensino básico.
- 8.4. O atendimento ao item 8.1.4 se dará segundo as regras do Edital (DC.ANEPS.03).
- 8.5. Será certificado o promotor de correspondente que obtiver 70% ou mais de acerto na prova presencial.
- 8.6. A prova conterà 40 questões, todas de múltipla escolha.
- 8.7. A prova conterà questões relativas aos seguintes assuntos:
 - 8.7.1. Ética nos Negócios: CDC – Código de Defesa do Consumidor, Código de Ética e Conduta da ANEPS, postura frente ao cliente, precaução contra o super endividamento, uso consciente do crédito, atendimento bancário e finanças pessoais;
 - 8.7.2. Produtos e Serviços: aspectos técnicos das operações, regulação bancária COBANS, riscos da atividade, produtos financeiros, crédito consignado, financiamentos, crédito pessoal, crédito direto ao consumidor, cartão de crédito. As provas de categorias específicas (Veículos / CDC, Imobiliário, Crédito Consignado e Microcrédito Produtivo Orientado) abrangerão temas específicos destes produtos / serviços;
 - 8.7.3. Fundamentos do Mercado Financeiro: elementos básicos de matemática financeira, compliance, prevenção à lavagem de dinheiro (COAF);
- 8.8. Sistema financeiro nacional: regulamentação aplicável, instituições do sistema financeiro nacional, organização bancária, risco de crédito e riscos operacionais.
- 8.9. As provas são redigidas no idioma Português.
- 8.10. Para que o promotor de correspondente possa obter sua Certificação, deverá atender aos seguintes critérios:
 - 8.10.1. Atendimento ao Código de Ética e Conduta;

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

- 8.10.2. Submissão aos procedimentos de Ouvidoria, caso sejam aplicáveis;
- 8.10.3. Requisito de Educação Formal;
- 8.10.4. Aprovação em Teste Presencial (Exame de Certificação);
- 8.10.5. Apresentação dos documentos comprobatórios adicionais, conforme DC.ANEPS.01 e DC.ANEPS.03.
- 8.10.6. Aprovação no processo de auditoria posterior à execução do teste.
- 8.11. Os itens 8.10.1 e 8.10.2 se darão automaticamente quando do Procedimento de Inscrição do candidato, quando este aceita os termos da Certificação Profissional.
- 8.12. O item 8.10.3. exige que o candidato possua, no mínimo, educação formal até a antiga 4ª série do ensino primário ou atual 5º ano do ensino básico.
- 8.13. Os itens 8.10.4, 8.10.5 e 8.10.6 serão verificados por meio de inspeção do Instituto Totum.

9 Preços da certificação

9.1. Os valores da taxa de inscrição seguem relacionados abaixo:

Tipo de Certificação	Modo de Aplicação	Validade	Valor	Carteirinha
Completa	Presencial	5 Anos	R\$ 220,00	Incluso
Consignado	Presencial	5 Anos	R\$ 165,00	Incluso
Imobiliária	Presencial	5 Anos	R\$ 165,00	Incluso
Veículos e CDC	Presencial	5 Anos	R\$ 165,00	Incluso
Completa	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Consignado	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Imobiliária	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Veículos e CDC	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Crédito Agrícola	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Microcrédito Produtivo Orientado	Remota	3 Anos	R\$ 115,00	R\$ 15,00
Completa	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00
Consignado	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00
Imobiliária	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00
Veículos e CDC	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00
Crédito Agrícola	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00
Microcrédito Produtivo Orientado	Remota	2 Anos	R\$ 89,90	R\$ 15,00

- 9.2. No caso de inscrições coletivas (mínimo 5 candidatos), poderá haver negociação específica dos valores citados acima, a ser definida pela ANEPS.
- 9.3. Em caso de candidatos reprovados, para realização de re-exames será cobrado valor integral da inscrição.
- 9.4. Os preços poderão ser reajustados anualmente, com base no índice de inflação oficial (IPCA). As comunicações referentes aos reajustes de preços constarão nas revisões deste documento.

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

10 Regras gerais para realização da prova

10.1 Das inscrições

- 10.1.1. A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na tácita aceitação das normas e condições estabelecidas no Edital (DC.ANEPS.03) e nos documentos de certificação da ANEPS, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 10.1.2. A ANEPS e Instituto Totum não se responsabilizam por solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem recebimento da inscrição.
- 10.1.3. Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.
- 10.1.4. Em caso de inscrições coletivas para uma Promotora ou Correspondente, a inscrição será feita pelo formulário de inscrição específico disponível no site da ANEPS.
- 10.1.5. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição.
- 10.1.6. Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda aos requisitos constantes deste edital e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins.
- 10.1.7. Caso o candidato não apresente toda a documentação exigida e seja aprovado na prova, será possível a emissão do registro, porém não será possível a emissão da carteira.
- 10.1.8. No momento da inscrição, o candidato deverá informar se por ventura for portador de necessidades especiais. Caso necessite de instalações especiais, deverá informar no ato da inscrição.
- 10.1.9. No momento da inscrição o candidato fará uma auto-declaração de veracidade das informações prestadas, e não será solicitado num primeiro momento o comprovante de escolaridade. Porém, esta comprovação poderá ser solicitada pelo instituto Totum ou ANEPS a qualquer momento (antes ou após a certificação), caso seja considerado necessário pelas entidades.
- 10.1.10. Após preenchimento dos dados, aceite às regras da Certificação ANEPS e aceite ao Código de Ética e Conduta, o candidato deverá efetuar o pagamento da inscrição.
- 10.1.11. As taxas especificadas na tabela acima serão cobradas após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação.

10.2 Da Realização da Prova

Responsabilidades do candidato

- 10.2.1. O promotor de correspondente candidato à Certificação ANEPS deverá observar as seguintes regras para execução da prova teórica:
- 10.2.2. São responsabilidades do candidato:
 - Apresentar documento de identificação oficial, original, com número do RG e com foto. O documento apresentado deverá estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato (retrato e assinatura), com clareza.
 - O candidato que não apresentar documento original oficial com foto será automaticamente eliminado da prova.
 - Levar consigo uma calculadora (não será aceito uso de calculadora pelo celular).
 - Levar consigo caneta azul ou preta (tipo esferográfica).

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

Execução da prova

- 10.2.3. Não será permitida durante as provas consulta a livros, periódicos, compêndios, revistas, ou qualquer tipo de material senão aqueles fornecidos pelo examinador, bem como o porte de meios eletrônicos que possibilitem comunicação à distância ou interpessoal.
- 10.2.4. Em caso de celular, não será permitida a sua utilização durante a realização da prova – o aparelho deverá permanecer desligado, em qualquer tipo de prova (papel, eletrônica presencial ou eletrônica remota individual). Para as provas eletrônicas remotas individuais, o Instituto Totum poderá por amostragem verificar se o celular do candidato está em funcionamento durante o tempo do exame e, se isso for constatado, o candidato será automaticamente reprovado, devendo se reinscrever para novo exame as suas custas. Somente nos casos de provas presenciais, caso o aparelho celular fique ligado e este toque durante a prova, será retirado pelo examinador e devolvido ao final da sessão. Não será permitido uso do celular ou outro dispositivo para fotografar o conteúdo da prova ou local de aplicação do exame.
- 10.2.5. Não será permitida a conversa entre candidatos durante a realização da prova;
- 10.2.6. Não haverá tolerância para entrada no local da prova. O horário determinado na inscrição será seguido à risca pelo examinador;
- 10.2.7. Não haverá, sob pretexto algum, segunda chamada, nem será justificada falta, sendo considerado eliminado da prova o candidato que faltar à sessão agendada. Não haverá ressarcimento do valor de inscrição pago pelo candidato.
- 10.2.8. Nenhum candidato fará prova fora do dia, horário e local fixados.
- 10.2.9. O tempo máximo para realização da prova será de duas horas. Não haverá prorrogação do tempo determinado para a realização das provas em virtude do afastamento do candidato da sala, por qualquer motivo.
- 10.2.10. As provas da Certificação ANEPS poderão ser realizadas de forma presencial, em formato papel (em locais indicados pela ANEPS ou Instituto Totum), ou em centros computadorizados.
- 10.2.11. Em caso de prova realizada em formato papel, o tempo máximo de duas horas já contempla a marcação das alternativas no cartão de respostas oficial.
- 10.2.12. Iniciada a prova, o candidato somente poderá sair após tempo mínimo de quarenta e cinco minutos;
- 10.2.13. Caso seja necessário algum candidato ir ao banheiro, a saída será feita somente de um candidato por vez, sem levar materiais e o candidato poderá ser acompanhado pelo monitor da prova;
- 10.2.14. Não é permitida a reprodução ou cópia de qualquer parte da prova;
- 10.2.15. O candidato deverá assinar a lista de presença entregue pelo examinador;
- 10.2.16. Em caso de prova realizada em formato papel, o candidato deverá:
- utilizar caneta azul ou preta (tipo esferográfica);
 - o candidato receberá a folha de questões e dois cartões de respostas: um deverá ser utilizado como rascunho (que poderá ser descartado pelo candidato após a realização da prova ou guardado para futura conferência do resultado), e outro como cartão para marcação oficial das respostas. Em caso de rasuras nos dois cartões, não será disponibilizado um terceiro cartão, e a questão rasurada será considerada incorreta;
 - somente será aceito cartão de respostas preenchido a caneta, e com identificação completa do

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

candidato;

- o cartão de respostas oficial assinado pelo candidato caracterizará o aceite a todas as regras da certificação, conforme documentos disponíveis no site da ANEPS;
- a marcação no cartão de respostas deverá ser feita com traços fortes, para que haja reconhecimento da resposta pelo sistema eletrônico de correção.

10.2.17. Em caso de prova realizada em formato computadorizado, a marcação das respostas será feita diretamente pelo computador, em sistema específico da Certificação ANEPS.

10.2.18. Na correção da prova, será atribuída Nota Zero à questão:

- com mais de uma opção assinalada;
- sem opção assinalada;
- com emenda ou rasura, em caso de prova realizada em formato papel.

10.2.19. Para os candidatos que realizarem a prova na modalidade remota individual, haverá procedimento pós exame por parte do Instituto Totum, feito por amostragem, que visa verificar a identidade do candidato que de fato realizou a prova, assim como seu nível de conhecimento. Nesse procedimento de verificação, serão usadas informações relativas às questões da prova, assim como outras informações relativas ao exame realizado pelo candidato. Caso sejam detectadas não conformidades durante a auditoria, o Instituto Totum liberará o resultado do candidato como 'reprovado por não conformidades durante a auditoria'. Configuram-se não conformidades: falha na identificação positiva, respostas incorretas diante dos questionamentos do Instituto Totum (baseados sempre nas questões da prova realizada ou dados cadastrais presentes na inscrição do candidato), recusa de resposta, evidência de consulta a outras pessoas durante a verificação, inexistência dos números de telefone cadastrados no momento da inscrição (conforme item 3.6.) ou impossibilidade de contato. No caso de fraude detectada no procedimento de exame ou na auditoria pós exame, o Instituto Totum poderá informar a empresa da qual faz parte o candidato e/ou ao CNPJ responsável pelo pagamento (se for o caso) a respeito da ocorrência.

10.2.20. No caso de falha durante a identificação positiva, sendo ela pré exame ou pós exame, o candidato será reprovado e poderá reagendar uma nova prova em formato presencial, mediante pagamento de uma nova inscrição.

10.2.21. O candidato não poderá fazer qualquer tipo de consulta para a realização da prova remota individual, incluindo materiais, arquivos, telas de computador, internet, outras pessoas durante o tempo de realização do exame.

10.2.22. O candidato não poderá copiar ou fotografar, em todo ou em parte, assim como deverá manter sigilo integral em relação aos enunciados e respectivas alternativas de respostas de todas as questões que compõem esse exame. O candidato não poderá utilizar e/ou reproduzir sob qualquer pretexto, por prazo indeterminado, todo ou parte das questões sob pena de cancelamento da certificação e proibição de realizar novos exames ofertados pelo Instituto Totum.

10.3 Interrupção da prova

10.3.1. A prova poderá ser interrompida em qualquer uma das situações abaixo:

- Quando o candidato apresentar indisposições físicas, orgânicas ou emocionais;
- Candidatos com criança de colo, além de informarem no ato da inscrição sobre sua necessidade especial, deverão levar um acompanhante que permanecerá em sala isolada responsável pela guarda

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

da criança durante o período da prova.

- Quando for detectada pelo examinador qualquer tentativa de fraude pelo candidato. Neste caso, o candidato será reprovado e deverá reinscrever-se. Neste caso, a Comissão de Certificação ANEPS avaliará caso a caso, podendo definir um prazo de carência para nova inscrição, com base nas informações descritas no formulário de ocorrência (preenchida pelo examinador).
- Faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe de aplicação da prova, as autoridades presentes e/ou os candidatos.

10.4 Objeto de avaliação (conteúdo da prova)

10.4.1. O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, 40 questões de múltipla escolha, sendo 10 questões de cada seção principal listada abaixo. As provas de categorias específicas (Veículos / CDC, Imobiliário, Crédito Consignado e Microcrédito Produtivo Orientado) abrangerão temas mais específicos da Seção 3:

Seção Principal	Subseção	Conteúdo
1. Sistema Financeiro Nacional	1.1. Instituições Financeiras	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conselho Monetário Nacional ○ Banco Central do Brasil ○ Banco do Brasil S. A. ○ Demais instituições financeiras públicas e privadas.
	1.2.1. Banco Central 1.2.2. Atribuições 1.2.3. Reclamações 1.2.4. SAC e Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atribuições ○ Reclamações
	1.3. Correspondente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atividades que os Correspondentes podem executar ○ Atividades que os Correspondentes não podem executar
	1.4.1. Juros 1.4.2. Prestações	<ul style="list-style-type: none"> ○ Custo de Empréstimo ○ Cálculo das Prestações ○ Risco legal sobre o crédito
	1.5. Sistemas de Informações de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registros ○ Acessos ○ Informações
	2. Mercado Financeiro	2.1. Conceito de Risco 2.2. Risco de Crédito 2.3. Risco de Mercado 2.4. Risco Operacional 2.5. Risco de Reputação
2.6. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro		<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Fraudes ○ Prevenção

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE"

	<p>2.7. Compliance</p> <p>2.8. Controles Internos</p> <p>2.9. Fraudes Detecção e Prevenção</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Objetivo ○ Informações e Comunicação
	<p>2.10. Elementos básicos da matemática financeira</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capital ○ Juros ○ Taxas ○ Descontos
3. Produtos e Serviços	<p>3.1. Conceitos de Produtos de Financiamento</p> <p>3.1.1. Definição de Empréstimos e Financiamentos</p> <p>3.1.2. Tipos de Empréstimo</p> <p>3.1.3. Tipos de Financiamento</p> <p>3.1.4. CET - Custo Efetivo Total</p> <p>3.1.5. Tarifas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definições ○ Tipos de empréstimo ○ Tipos de Financiamento ○ CET
	<p>3.2. Consignado</p> <p>3.2.1. Empréstimo Pessoal Consignado</p> <p>3.2.2. Empréstimo Pessoal Consignado - Cartão</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Empréstimo pessoal consignado ○ Cartão de crédito consignado ○ Papel do Banco Central ○ Aposentados e Pensionistas ○ Cuidados na contratação
	<p>3.3. Crédito Direto ao Consumidor e Arrendamento Mercantil</p> <p>3.3.1. Conceitos Gerais e diferenças</p> <p>3.3.2. Financiamento de Veículos</p> <p>3.3.3. Arrendamento Mercantil (Leasing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação
	<p>3.4. Crédito Agrícola</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação ○ Fname Rural/PSI ○ Pronamp Investimento ○ Pronaf
	<p>3.5 Conceitos do Microcrédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Modalidades de Microcrédito ○ Obrigações das Instituições Financeiras ○ Papel do Correspondente no país ○ Procedimentos Operacionais
	<p>3.6 Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Relação entre Instituições Financeiras e Instituições de Microcrédito

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE CORRESPONDENTE"

		<ul style="list-style-type: none"> o Procedimentos Operacionais
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> o Direitos Básicos do Consumidor o Práticas Comerciais o Proteção Contratual o SAC e Ouvidoria
	4.2. Código de Ética e Conduta	<ul style="list-style-type: none"> o Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	<ul style="list-style-type: none"> o Endividamento o Modalidades de Crédito
	4.4. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	<ul style="list-style-type: none"> o Definição o Fases do processo o Combate ao crime contra a lavagem de dinheiro o Legislação Brasileira
	4.5. Sigilo Bancário	<ul style="list-style-type: none"> o Definição o Quebra de sigilo o Penalidades
	4.6. Finanças Pessoais	<ul style="list-style-type: none"> o Orçamento o Controle de Gastos

10.4.2. Para a prova de Crédito Imobiliário, aplica-se o conteúdo abaixo.

Seção Principal	Subseção	Conteúdo
1.Sistema Financeiro Nacional	1.1. Conceitos gerais do SFN	<ul style="list-style-type: none"> a) Bancos Múltiplos b) Bancos Comerciais c) Bancos de investimento d) Sociedades de crédito imobiliário e) Associações de Poupança e Empréstimo f) Companhias Hipotecárias g) Papel do Banco Central h) Papel do Conselho Monetário Nacional i) Papel da Comissão de Valores Mobiliários
	1.2. Sistema Financeiro da Habitação	<ul style="list-style-type: none"> a) Constituição e finalidade b) Intermediários financeiros c) Recursos do SFH <ul style="list-style-type: none"> i. Poupança ii. Fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS)
	1.3. Sistema de financiamento imobiliário	<ul style="list-style-type: none"> a) Finalidades e entidades b) Tipos de operações c) Certificado de recebíveis imobiliários
	1.4. SAC e Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> a) Resoluções do Banco Central
	1.5. Correspondente	<ul style="list-style-type: none"> a) Resolução CMN 3954 e correlatas b) Atividades que os Correspondentes podem executar
	1.6. Sistemas de Informações de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> a) Registros b) Acessos

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE"

		c) Informações
2. Mercado Financeiro	2.1. Conceito de Risco	a) Risco de Crédito b) Risco de Mercado c) Risco Operacional d) Risco de Reputação
	2.2. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	a) Definição b) Fraudes c) Prevenção d) Legislação Brasileira
	2.3. Controles Internos	a) Definição b) Operação
	2.4. Fraudes	a) Detecção e Prevenção
	2.5. Conceito e aplicação de Juros	a) Custo efetivo total (CET) b) Conceito de juros simples e juros compostos c) Taxa proporcional e equivalente d) Taxa nominal x taxa efetiva e) Juros pré-fixados e pós-fixados f) Sistema de amortização (tabela PRICE, tabela SAC e tabela SACRE)
3. Produtos e Serviços	3.1. Formas de garantias	a) Alienação fiduciária i. Conceito ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia) b) Hipoteca i. Conceito ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia) c) Fiança d) Cessão de recebíveis ou penhor
	3.2. Negócios imobiliários – aquisição	a) Análise do proponente b) Análise do imóvel c) Análise do vendedor d) Uso do FGTS e) Enquadramento da operação I. SFH ou SFI II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.
	3.3. Negócios imobiliários – construção	a) Análise do proponente b) Liberação das parcelas c) Uso do FGTS

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE"

		<ul style="list-style-type: none"> d) Enquadramento da operação <ul style="list-style-type: none"> I. SFH ou SFI II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.
	3.4. Negócios imobiliários – home equity (mútuo com garantia ou refinanciamento)	<ul style="list-style-type: none"> a) Análise do proponente b) Análise do imóvel c) Enquadramento da operação
	3.5. Procedimentos de contratação	<ul style="list-style-type: none"> a) Sistemas de amortização b) Plano de reajuste da prestação e saldo c) Custo efetivo do seguro habitacional (CESH) d) Formalização <ul style="list-style-type: none"> I. Instrumentos contratuais II. Formalização cartorária III. Liberação do valor e) Seguros aplicáveis <ul style="list-style-type: none"> I. Seguro de responsabilidade civil do construtor II. Seguro de danos físicos do imóvel III. Seguro de morte e invalidez permanente
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> a) Direitos Básicos do Consumidor b) Práticas Comerciais c) Proteção Contratual d) SAC e Ouvidoria e) Vícios na qualidade ou disparidade de oferta ou mensagem f) Prazos para reclamação g) Publicidade do produto ofertado h) Sanções administrativas e infrações penais i) Cobrança de dívidas
	4.2. Código de Ética e Conduta	<ul style="list-style-type: none"> a) Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	<ul style="list-style-type: none"> a) Orçamento familiar b) Endividamento c) Modalidades de Crédito
	4.4. Sigilo Bancário	<ul style="list-style-type: none"> a) Definição b) Quebra de sigilo c) Penalidades

10.4.3. A ANEPS não disponibiliza cursos preparatórios; qualquer tipo de treinamento / curso será oferecido por entidades especializadas, que poderão ser divulgados no site da ANEPS para consulta pelo mercado.

DC.ANEPS.10.22

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS
CONTRATO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE"

10.5 Suporte técnico

O atendimento por e-mail e telefone é feito em dias úteis, no horário comercial.

- Tel. para contato ANEPS: (11) 3372-9572

- E-mail para contato: certificacao_aneps@aneps.org.br
