

Através desse edital, a Associação Nacional Das Empresas Promotoras De Crédito e Correspondentes no País (ANEPS) e o Instituto Totum (empresa parceira da ANEPS responsável pela execução das provas) tornam públicas as condições para inscrições para a prova de certificação de promotor de correspondente.

1. Das disposições preliminares

1.1 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

1.2 São alvos da Certificação ANEPS os promotores que atuam ou não em Correspondentes de Instituições Financeiras.

1.3 A Resolução 3954/11 determina que, oficialmente, a Certificação de correspondente começou a ser exigida desde 24/02/2014.

1.4 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.

1.5 Vencendo a data de validade da certificação, há necessidade de realização de nova prova para renovação da certificação.

1.6 A manutenção da certificação está condicionada a não existência de processos julgados como procedentes pela Ouvidoria ANEPS.

1.7 A Certificação ANEPS é segmentada conforme categorias abaixo:

- Correspondente - Certificação Completa (Crédito Consignado, Crédito Imobiliário, Veículos e DCD)
- Correspondente - Crédito Imobiliário
- Correspondente - Veículos e CDC
- Correspondente - Crédito Consignado
- Correspondente – Crédito Agrícola
- Correspondente – Microcrédito Produtivo Orientado

1.8 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. Dos Requisitos Exigidos

2.1. O candidato deve possuir, no mínimo, educação formal até a antiga 4ª série do ensino primário (atual 5º ano do ensino básico) e idade mínima de 18 (dezoito) anos.

2.2. O candidato deverá aceitar as regras da Certificação (DC.ANEPS.10) e do Código de Ética e Conduta (DC.ANEPS.05), disponíveis no site da ANEPS em links existentes no formulário de inscrição.

2.3. O candidato, ao ser aprovado na Certificação ANEPS, deverá obedecer aos procedimentos de Ouvidoria da ANEPS, descritos no DC.ANEPS.10.

2.4. Para aprovação na Certificação ANEPS, além da aprovação no teste, o candidato poderá passar por um processo de auditoria, conforme item 6.1.5. deste Edital.

3. Das inscrições

3.1. A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste edital e nos documentos de certificação da ANEPS, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

3.2. 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.

3.3. Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.

3.4. Para se candidatar à Certificação ANEPS o promotor de correspondente deve iniciar o processo pelo site ANEPS, no item “Certificação”, ou pelo site exclusivo da certificação (www.certificacaoaneps.com.br).

3.5. Em caso de inscrições coletivas para um Correspondente, a inscrição será feita pelo formulário de inscrição específico disponível no site da ANEPS.

3.6. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição. É responsabilidade também do candidato a atualização permanente dos seus dados cadastrais na área restrita.

3.7. 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.

3.8. O candidato deverá apresentar ao Instituto Totum os documentos listados abaixo, através de upload da documentação na área restrita do site (<https://institutototum.com.br/stcp/candidatoaneps>), informando login e senha. O candidato se responsabiliza pela qualidade dos materiais enviados ao Instituto Totum, notadamente da fotografia. O envio da documentação não é impeditivo para a obtenção do registro como “Certificado”, mas é condição necessária para a obtenção da carteira ANEPS.

3.9. A carteira Aneps deve ser solicitada no momento da inscrição, sendo obrigatório o pagamento da taxa, no valor de R\$ 15,00 (quinze reais), para sua confecção, caso o pagamento não seja realizado, o candidato não terá direito a carteira.

3.9.1. A foto deve ser enviada em formato de arquivo imagem, extensão “JPG” – o candidato reconhece que, caso envie uma foto em extensão diferente de “JPG”, terá sua liberação suspensa até que regularize a foto no formato correto, via área restrita.

3.9.2. Cópia do RG ou de outro documento oficial com foto;

- 3.9.3. Cópia do CPF, caso este número não esteja contido no documento acima.
- 3.9.4. 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.
- 3.9.5. 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.
- 3.9.6. 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.
- 3.10. É responsabilidade do promotor de correspondente a informação correta do e-mail e sua atualização quando necessário, dado que todos os alertas da Certificação são efetuados pelo Instituto Totum via e-mail cadastrado pelo promotor.
- 3.10.1. No momento da inscrição, o candidato poderá escolher a sessão de prova de sua preferência (local, data e horário ou remota).
- 3.10.2. O candidato somente será alocado oficialmente em uma sessão de prova após confirmação do pagamento da inscrição pela instituição bancária. Em caso de a turma escolhida pelo candidato estar esgotada nesse momento da confirmação do pagamento, a alocação para outra turma disponível será feita automaticamente pelo sistema de gerenciamento das turmas da ANEPS.
- 3.10.3. O candidato deverá acompanhar o status de sua inscrição através da área restrita do site da certificação, informando login e senha para acesso. Constam da área restrita o status da inscrição e, em caso de turma confirmada, dados detalhados da sessão como endereço, local e horário. A área restrita é o canal oficial para consulta da turma pelo candidato, e é responsabilidade do candidato não divulgar para terceiros seus dados de acesso (login e senha), a fim de evitar seu uso indevido.
- 3.11. 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.
- 3.11.1. 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

CORRESPONDENTES NO PAÍS
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA
CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE

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

No caso de inscrições coletivas (mínimo 5 candidatos), poderá haver negociação específica dos valores citados acima, a ser definida pela ANEPS.

3.11.2. As taxas especificadas na tabela acima serão cobradas após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação.

3.11.3. 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 uma nova inscrição.

3.11.4. Candidatos reprovados poderão se reinscrever para uma nova prova pagando o valor integral de uma nova inscrição.

3.11.5. Os preços poderão ser reajustados anualmente, com base no índice de inflação oficial (IPCA). As comunicações referentes aos reajustes de preços constarão nos documentos técnicos da Certificação, disponíveis no site da ANEPS.

3.12. Somente serão consideradas efetivadas as inscrições com pagamento comprovado pela instituição bancária.

3.13. Após o pagamento do boleto de inscrição, reinscrição ou renovação pelo candidato, não haverá, por qualquer motivo, cancelamento da inscrição ou reembolso do valor pago.

3.14. 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.

4. Do Agendamento

Prova formato Presencial

- 4.1. Após confirmação do pagamento, o Instituto Totum entrará em contato com o candidato, via e-mail, informando que houve alteração do status de sua inscrição, e solicitando ao candidato que acesse sua área restrita para obtenção das informações detalhadas.
- 4.2. 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 até cinco dias de antecedência, contendo instruções do reagendamento.

Prova formato Remoto

- 4.3. No caso do candidato que solicitou a prova em formato remoto, após o pagamento ser confirmado, a prova será disponibilizada em sua área restrita, podendo ser acessada a qualquer momento, de qualquer computador com acesso à internet, tendo um prazo máximo de 30 dias corridos para realizá-la. Caso o candidato não realize a prova no prazo estipulado por esse Edital, terá sua prova desconsiderada e será reprovado.

5. Do Reagendamento

- 5.1. Caso o candidato, inscrito para fazer a prova em formato presencial, necessite alterar a data ou local da prova já agendada, poderá efetuar o reagendamento entrando em sua área restrita pelo site da Certificação Aneps e alterando para a data e local desejados.
- 5.2. Somente serão permitidos reagendamentos com vinte dias de antecedência em relação à data da prova.
- 5.3. No caso de prova eletrônica remota individual, não há opção de reagendamento. Caso o prazo de 30 dias for excedido, o candidato deverá realizar re-inscrição com os custos decorrentes arcados pelo próprio candidato.
- 5.4. O candidato que desejar, pode realizar a alteração de sua prova presencial para uma prova remota, porém não serão realizados reembolsos de valores.

6. Da Realização da Prova

As provas da Certificação ANEPS poderão ser realizadas de forma presencial, em formato papel (em locais indicados pela ANEPS ou Instituto Totum), em centros computadorizados ou em formato remoto.

O candidato à Certificação ANEPS deverá observar as seguintes regras para execução da prova teórica:

- 6.1. Materiais de responsabilidade do candidato.
- 6.1.1. O candidato deverá apresentar o documento de identificação oficial, original, com número do RG e com foto.
- 6.1.1.1. O documento apresentado deverá estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato (retrato e assinatura), com clareza.
- 6.1.1.2. O candidato que não apresentar documento original oficial com foto será automaticamente eliminado

da prova.

6.1.2. O candidato deverá levar uma calculadora (não será aceito uso de calculadora pelo celular ou qualquer outro acessório).

6.1.3. O candidato deve levar caneta azul ou preta (tipo esferográfica).

6.1.4. Em caso de prova computadorizada, o candidato deverá informar o seu CPF antes do início da prova. Caso o candidato não consiga fornecer essa informação, a prova será cancelada e o candidato será considerado reprovado, devendo efetuar uma reinscrição conforme regras contidas neste Edital. O custo da reinscrição deverá ser arcado pelo candidato, sendo o valor integral da inscrição.

6.1.5. Para os candidatos que fizerem 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 conformidade 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 nos telefones cadastrados durante os 5 dias úteis posteriores a data de conclusão da prova. 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 e o candidato. O Instituto Totum poderá decidir, a qualquer tempo, por procedimentos especiais e específicos de auditoria para qualquer candidato que tenha realizado a prova em formato remoto, como por exemplo, mas não se limitando a: auditoria em formato presencial, auditoria testemunhada, auditoria com uso de equipamento de imagem, auditoria por Skype, dentre outros métodos.

6.1.5.1. Quando for constatada a falta de conhecimento do candidato em relação à prova realizada durante o procedimento pós exame realizado pelo Instituto Totum, e somente por esse motivo, o candidato terá somente mais uma oportunidade de realizar a prova em formato remoto. Caso seja comprovada novamente a falta de conhecimento após realização da segunda prova, o candidato ficará impossibilitado de realizar uma nova prova em formato remoto, sendo obrigado a realizar a prova em formato presencial.

6.1.5.2. Caso durante o procedimento pós exame realizado pelo Instituto Totum seja comprovada a falta de conhecimento em relação aos próprios dados cadastrais, ou seja, uma falha durante a identificação positiva, o candidato será reprovado e ficará impossibilitado de realizar uma nova prova em formato remoto, devendo

realiza-la em formato presencial. Caso o candidato seja reprovado pela segunda vez por identificação positiva durante a prova presencial, será reprovado pelo Instituto Totum, tendo sua inscrição bloqueada por período determinado pelo Instituto Totum e pela Comissão de Certificação ANEPS.

6.1.6. 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. 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.

6.2. Execução da prova

6.2.1. 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.

6.2.1.1. 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.

6.2.2. Não será permitida a conversa entre candidatos durante a realização da prova;

6.2.3. Não haverá tolerância para entrada no local da prova. O horário determinado na inscrição será seguido à risca pelo examinador;

6.2.4. 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.

6.2.4.1 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.

6.2.5 Nenhum candidato fará prova fora do dia, horário e local fixados.

6.2.6 O tempo máximo para realização da prova será de 120 minutos, para as provas em formato presencial e de 90 minutos para as provas em formato remoto. Não haverá prorrogação do tempo determinado para a realização das provas em virtude do afastamento do candidato da sala, por qualquer motivo.

6.2.7 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.

6.2.8 Iniciada a prova, o candidato somente poderá sair após tempo mínimo de quarenta e cinco minutos;

6.2.9 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;

6.2.10 Não é permitida a reprodução ou cópia de qualquer parte da prova; o candidato deverá manter sigilo integral em relação aos enunciados e respectivas respostas que compõem o exame. O candidato se compromete ainda a não utilizar e / ou reproduzir, sob qualquer pretexto, por prazo indeterminado, qualquer parte da prova, sob pena de cancelamento da certificação e proibição de realizar novos exames ofertados pela ANEPS.

6.2.11 O candidato deverá assinar a lista de presença entregue pelo examinador;

6.2.12 Em caso de prova realizada em formato papel, o candidato deverá:

- utilizar caneta azul ou preta (tipo esferográfica);
- o candidato receberá o caderno de questões e dois cartões de respostas: um será 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;
- nenhuma questão da prova, ou parte dela, poderá ser transcrita no cartão de respostas rascunho. Caso seja identificado, o candidato terá o cartão rascunho retido;
- somente será aceito cartão de respostas preenchido a caneta, e com identificação completa do 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;
- o caderno de questões não poderá ser levado pelo candidato ao final da prova, nem será permitida a

divulgação das questões e/ou suas respostas após a realização da prova, independentemente do resultado obtido pelo candidato.

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

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

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

6.2.15 Em caso de prova eletrônica remota individual, o tempo somente passa a correr após a identificação positiva. Nas provas em formato eletrônico, após decorridos 90 minutos, a prova será fechada de forma automática, as questões respondidas gravadas e as questões não respondidas serão consideradas em branco e portanto, erradas.

6.2.16 Em caso de falha durante a identificação positiva pré exame, o candidato será reprovado e poderá reagendar uma nova prova em formato presencial, mediante pagamento de uma nova inscrição.

6.2.17 No caso de prova eletrônica remota individual, as questões deverão ser respondidas na ordem apresentada pelo sistema e, uma vez respondida cada questão por meio da escolha da alternativa correta, a resposta será gravada e não poderá mais ser alterada.

6.2.18 Em casos de candidatos com deficiências específicas que impossibilitem a realização da prova em formato padrão eletrônico remoto individual, caberá à gerenciadora a análise e aplicação do método mais adequado para garantir a inclusão do candidato com segurança, seguindo todas as regras previstas neste edital.

6.3 Interrupção da prova

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

6.3.1.1. Quando o candidato apresentar indisposições físicas, orgânicas ou emocionais;

6.3.1.2 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).

6.3.1.3 Quando o candidato faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe de aplicação da prova, as autoridades presentes e/ou outros candidatos.

6.3.2 Nesses casos, uma nova inscrição deverá ser efetuada para realização da prova, mediante novo pagamento no valor integral. Não haverá ressarcimento do valor pago anteriormente pelo candidato.

6.3.3 Candidatos com criança de colo, além de informarem no ato da inscrição sobre sua necessidade especial, conforme item 3.8.7. Deste edital, deverão levar um acompanhante que permanecerá em sala isolada

responsável pela guarda da criança durante o período da prova.

6.3.4 No caso de queda de energia ou de internet, a prova remota individual será interrompida e o sistema gravará as questões já respondidas, assim como o tempo decorrido e o candidato deverá entrar em contato com o Instituto Totum para realização de uma identificação positiva. Após a identificação, o candidato poderá se conectar novamente quando desejar, para responder às questões remanescentes, dentro da regra de 30 dias corridos após o pagamento, superado esse prazo, a prova será encerrada com as questões já respondidas e as questões não respondidas serão consideradas em branco (ou seja, como erradas).

6.3.5 Caso o candidato falhe durante a identificação positiva, ele será reprovado e poderá reagendar uma nova prova em formato presencial, mediante pagamento de uma nova inscrição.

6.4 Objeto de avaliação (conteúdo da prova)

6.4.1. O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, 40 questões de múltipla escolha, sendo entre 8 a 12 questões de cada seção principal listada abaixo.

6.4.2. As provas de categorias específicas abrangerão temas mais específicos da Seção 3, conforme indicado abaixo:

6.4.2.1. Para a prova de Crédito Consignado, aplicam-se os itens 1, 2,3.1, 3.2 e 4, da tabela abaixo;

6.4.2.2. Para a prova de Veículos e CDC, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.3 e 4 da tabela abaixo.

6.4.2.3. Para a prova de Crédito Agrícola, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.4 e 4 da tabela abaixo.

6.4.2.4. Para a prova de Microcrédito Produtivo Orientado, aplicam-se os itens 1, 2, 3.5, 3.6 e 4 da tabela abaixo.

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Custo de Empréstimo ○ Cálculo das Prestações

	1.4.2. Prestações	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Tipo de Risco ○ Avaliação do Risco de Crédito
	2.6. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Fraudes ○ Prevenção
	2.7. Compliance 2.8. Controles Internos 2.9. Fraudes Detecção e Prevenção	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Objetivo ○ Informações e Comunicação
	2.10. Elementos básicos da matemática financeira	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capital ○ Juros ○ Taxas ○ Descontos
3. Produtos e Serviços	3.1. Conceitos de Produtos de Financiamento 3.1.1. Definição de Empréstimos e Financiamentos 3.1.2. Tipos de Empréstimo 3.1.3. Tipos de Financiamento 3.1.4. CET - Custo Efetivo Total 3.1.5. Tarifas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definições ○ Tipos de empréstimo ○ Tipos de Financiamento ○ CET
	3.2. Consignado 3.2.1. Empréstimo Pessoal Consignado 3.2.2. Empréstimo Pessoal Consignado - Cartão	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Empréstimo pessoal consignado ○ Cartão de crédito consignado ○ Papel do Banco Central ○ Aposentados e Pensionistas ○ Cuidados na contratação
	3.3. Crédito Direto ao Consumidor e Arrendamento Mercantil 3.3.1. Conceitos Gerais e diferenças 3.3.2. Financiamento de Veículos 3.3.3. Arrendamento Mercantil (Leasing)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação

	3.4. Crédito Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação ○ Finame Rural/PSI ○ Pronamp Investimento ○ Pronaf
	3.5 Conceitos do Microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Modalidades de Microcrédito ○ Obrigações das Instituições Financeiras ○ Papel do Correspondente no país ○ Procedimentos Operacionais
	3.6 Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Relação entre Instituições Financeiras e Instituições de Microcrédito ○ Procedimentos Operacionais
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> ○ Direitos Básicos do Consumidor ○ Práticas Comerciais ○ Proteção Contratual ○ SAC e Ouvidoria
	4.2. Código de Ética e Conduta	<ul style="list-style-type: none"> ○ Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Endividamento ○ Modalidades de Crédito
	4.4. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Fases do processo ○ Combate ao crime contra a lavagem de dinheiro ○ Legislação Brasileira
	4.5. Sigilo Bancário	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Quebra de sigilo ○ Penalidades
	4.6. Finanças Pessoais	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orçamento ○ Controle de Gastos

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

Seção Principal	Subseção	Conteúdo
-----------------	----------	----------

CORRESPONDENTES NO PAÍS

**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA
CERTIFICAÇÃO ANEPS DE PROMOTORES DE
CORRESPONDENTE**

DC.ANEPS.03

Revisão: 57

Data: 26.09.2017

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 c) Informações
2. Mercado Financeiro	2.1. Conceito de Risco	<ul style="list-style-type: none"> a) Risco de Crédito b) Risco de Mercado c) Risco Operacional d) Risco de Reputação
	2.2. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	<ul style="list-style-type: none"> a) Definição b) Fraudes c) Prevenção d) Legislação Brasileira
	2.3. Controles Internos	<ul style="list-style-type: none"> a) Definição b) Operação
	2.4. Fraudes	<ul style="list-style-type: none"> a) Detecção e Prevenção
	2.5. Conceito e aplicação de Juros	<ul style="list-style-type: none"> a) Custo efetivo total (CET) b) Conceito de juros simples e juros

		<p>compostos</p> <p>c) Taxa proporcional e equivalente</p> <p>d) Taxa nominal x taxa efetiva</p> <p>e) Juros pré-fixados e pós-fixados</p> <p>f) Sistema de amortização (tabela PRICE, tabela SAC e tabela SACRE)</p>
3. Produtos e Serviços	3.1. Formas de garantias	<p>a) Alienação fiduciária</p> <p>i. Conceito</p> <p>ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia)</p> <p>b) Hipoteca</p> <p>i. Conceito</p> <p>ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia)</p> <p>c) Fiança</p> <p>d) Cessão de recebíveis ou penhor</p>
	3.2. Negócios imobiliários – aquisição	<p>a) Análise do proponente</p> <p>b) Análise do imóvel</p> <p>c) Análise do vendedor</p> <p>d) Uso do FGTS</p> <p>e) Enquadramento da operação</p> <p>I. SFH ou SFI</p> <p>II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.</p>
	3.3. Negócios imobiliários – construção	<p>a) Análise do proponente</p> <p>b) Liberação das parcelas</p> <p>c) Uso do FGTS</p> <p>d) Enquadramento da operação</p> <p>I. SFH ou SFI</p> <p>II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.</p>
	3.4. Negócios imobiliários – home equity (mútuo com garantia ou refinanciamento)	<p>a) Análise do proponente</p> <p>b) Análise do imóvel</p> <p>c) Enquadramento da operação</p>

	3.5. Procedimentos de contratação	<p>a) Sistemas de amortização</p> <p>b) Plano de reajuste da prestação e saldo</p> <p>c) Custo efetivo do seguro habitacional (CESH)</p> <p>d) Formalização</p> <p> I. Instrumentos contratuais</p> <p> II. Formalização cartorária</p> <p> III. Liberação do valor</p> <p>e) Seguros aplicáveis</p> <p> I. Seguro de responsabilidade civil do construtor</p> <p> II. Seguro de danos físicos do imóvel</p> <p> III. Seguro de morte e invalidez permanente</p>
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	<p>a) Direitos Básicos do Consumidor</p> <p>b) Práticas Comerciais</p> <p>c) Proteção Contratual</p> <p>d) SAC e Ouvidoria</p> <p>e) Vícios na qualidade ou disparidade de oferta ou mensagem</p> <p>f) Prazos para reclamação</p> <p>g) Publicidade do produto ofertado</p> <p>h) Sanções administrativas e infrações penais</p> <p>i) Cobrança de dívidas</p>
	4.2. Código de Ética e Conduta	a) Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	<p>a) Orçamento familiar</p> <p>b) Endividamento</p> <p>c) Modalidades de Crédito</p>
	4.4. Sigilo Bancário	<p>a) Definição</p> <p>b) Quebra de sigilo</p> <p>c) Penalidades</p>

6.4.3. As seguintes referências podem ser utilizadas pelo candidato para estudo em qualquer modalidade de prova:

- Lei 4595 - Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional;
- Lei 8078: Código de Defesa do Consumidor: estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de

ordem pública e interesse social;

- Lei Nº 11.110/2005: Instituição do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO e alteração da Lei nº8.029/1990.
- Lei 13.313/2016: Dispõe sobre o crédito consignado e o uso do FGTS como garantia;
- Lei complementar 105/2001: Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras;
- Resolução Nº 511/2006 – Que dispõe sobre utilização de recursos do FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador) no âmbito do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Resolução 2309 - Disciplina a modalidade de arrendamento mercantil;
- Resolução 2554 - Determina às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos;
- Resolução Nº 3422/2006 do CMN – Que dispõe sobre utilização de recursos do FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador) no âmbito do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Resolução 3517 - Dispõe sobre a informação e a divulgação do custo efetivo total correspondente a todos os encargos e despesas de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro;
- Resolução 3954 - Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País;
- Resolução Nº 4000/2011 – Alteração e consolidação as normas para operações de crédito destinado à população de baixa renda e a microempreendedores.
- Resolução 4292/2013 – Dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito;
- Resolução 4294/2013 – Dispõe sobre a contratação de correspondentes no país;
- Decreto Nº 5288/2004 – Regulamenta a Medida Provisória nº 226/2004, que institui o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Circular 3461 - As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar políticas e procedimentos internos de controle destinados a prevenir sua utilização na prática dos crimes de que trata a Lei nº 9.613 - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro;
- Decreto Nº 6607/2008 - Dá nova redação ao Artigo 3º do Decreto nº 5288/2004, que dispõe sobre o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Instrução Normativa nº 28: Normas referentes ao empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS;

- Código de Ética e Conduta ANEPS (DC.ANEPS.05);
- Conhecimentos gerais em matemática financeira;
- Site do Banco Central e do BNDES a respeito do tema crédito rural.
- <http://portalfat.mte.gov.br/programas-e-acoes-2/programa-nacional-do-microcredito-produtivo-orientado-pnmpo/legislacao/>

6.4.4. As seguintes referências são exclusivas da prova de certificação imobiliária e podem ser utilizadas pelo candidato para estudo, em conjunto com as referências aplicáveis listadas em 6.4.3.:

- Lei 4380: Institui a correção monetária nos contratos imobiliários de interesse social, o sistema financeiro para aquisição da casa própria, cria o BNH, e Sociedades de Crédito Imobiliário, as Letras Imobiliárias e o Serviço Federal de Habitação e Urbanismo. Artigo 15º (15º A; 15ºB) e 61º.
- Lei 5741: Dispõe Sobre A Proteção Do Financiamento De Bens Imóveis Vinculados Ao Sistema Financeiro De Habitação.
- Lei 6015: Dispõe Sobre Os Registros Públicos E Dá Outras Providências – Artigo 188º.
- Lei 8004: Dispõe Sobre Transferência De Financiamento No Âmbito Do Sistema Financeiro Da Habitação (SFH) E Dá Outras Providências.
- Lei 8078: Código de Defesa do Consumidor: estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Artigo 4º, 6º, 7º, 12º a 29º, 36º a 42º, 46º a 80º.
- Lei 8177: Estabelece regras para a desindexação da economia e dá outras providências. Artigo 18ºA.
- Lei 8692: Define planos de reajustamento dos encargos mensais e dos saldos devedores nos contratos de financiamentos habitacionais no âmbito do sistema financeiro da habitação e dá outras providências. Artigo 21º.
- Lei 9514: Dispõe Sobre O Sistema De Financiamento Imobiliário, Institui A Alienação Fiduciária De Coisa Imóvel E Dá Outras Providências. – Artigo 1º, 2º, 3º, 4º inciso IV, 5º, 6º, 7º, 17º a 21º, 22º, 23º, 26º (parágrafo 2º) a 33º, 38º.
- Lei 10406: Institui o Código Civil.
- Lei 10931: Dispõe sobre o Patrimônio de Afetação de Incorporações Imobiliárias, Letra de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Bancário, altera o Decreto-Lei Nº 911, de 1º de outubro de 1969, as Leis Nº 4.591, de 16 de Dezembro de 1964, Nº 4728, de 15 de Julho de 1965, e Nº 10406, de 10 de Janeiro de 2002, e dá outras Providências. Artigo – 52º e 63º.
- Lei 11977: Dispõe Sobre O Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV E A Regularização Fundiária De Assentamentos Localizados Em Áreas Urbanas; Altera O Decreto-Lei Nº 3.365, De 21 De Junho De 1941, As Leis Nº 4.380, De 21 De Agosto De 1964, 6.015, De 31 De Dezembro De 1973, 8.036, De 11 De Maio De

1990, E 10.257, De 10 De Julho De 2001, E A medida Provisória N° 2.197-43, De 24 De Agosto De 2001; E Dá Outras Providências. – Artigo 79º;

- Lei 12810/2013: Dispõe sobre regras de refinanciamento com transferência de credor;
- Resolução 1980 - Aprova Regulamento Que Disciplina O Direcionamento Dos Recursos Captados Pelas Entidades Integrantes Do Sistema Brasileiro De Poupança E Empréstimo (SBPE) E As Operações De Financiamento Efetuadas No Âmbito Do Sistema Financeiro Da Habitação (SFH). Artigo 25º a 26º, 19º (Saldo SFH), 31º, 32º e 34º.
- Resolução 2554 - Determina às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos;
- Resolução 3157 - Dispõe sobre a definição das instituições integrantes do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).
- Resolução 3409: Define a metodologia de cálculo do percentual referente à remuneração básica dos depósitos de poupança de que trata o parágrafo único do art. 18-A da Lei 8.177, de 1991, com a redação dada pelo art. 1º da Medida Provisória 321, de 2006. Artigo 1º.
- Resolução 3706 - Dispõe sobre a concessão de financiamentos imobiliários, o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), a realização de operações de microcrédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores e altera a Resolução nº 2.828, de 2001, que trata da constituição e do funcionamento de agências de fomento. Artigo 2º.
- Resolução 3811 - Dispõe sobre a cobertura securitária prevista no art. 2º da Medida Provisória nº 2.197-43, de 24 de agosto de 2001, com redação dada pela Lei nº 11.977, de 7 de julho de 2009.
- Resolução 3849 - Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Artigo 1º e 2º.
- Resolução 3932 – Altera e consolida as normas sobre direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE). – Artigo 16º, Cap: IV (SFH);
- Resolução 3954 - Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País;
- Resolução CNSP 205 – Dispõe sobre o seguro habitacional e dá outras providências – Artigo 3º, 4º, 13º, 22º e 26º.
- Resolução SUSEP 205 - Dispõe sobre o seguro habitacional e dá outras providências
- Resolução SUSEP 111 - Dispõe sobre as condições Especiais, Particulares e as Normas de Rotinas para a

Apólice de Seguros Habitacional do Sistema Financeiro de Habitação - SFH e de outras providencias.

- Circular 3461 - As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar políticas e procedimentos internos de controle destinados a prevenir sua utilização na prática dos crimes de que trata a Lei nº 9.613 - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro;
- Código de Ética e Conduta ANEPS (DC.ANEPS.05);
- Conhecimentos gerais em matemática financeira.

6.5 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.

6.6 A prova na modalidade Completa não habilita o candidato na modalidade do Crédito Agrícola. Para atendimento aos requisitos de correspondente para crédito agrícola é obrigatória a aprovação na prova da modalidade específica.

7. Dos resultados das provas

7.1. Será certificado o promotor de correspondente que obtiver 70% ou mais de acerto, tanto na prova presencial, quanto na prova remota.

7.2. Será considerado reprovado o candidato com nota abaixo de 70% de acertos

7.3. Antes da emissão do registro, a ANEPS fará a checagem do promotor de correspondente nos registros de Ouvidoria e registros do procedimento de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais. Caso tenha alguma ocorrência aberta, esta deverá primeiramente ser tratada, conforme DC.ANEPS.07, disponível no site da ANEPS.

7.4. Assim que for liberado o resultado da prova, o candidato receberá um e-mail com alerta de alteração de status de sua certificação, orientando o candidato para que acesse sua área restrita. O e-mail será enviado pelo Instituto Totum no prazo de até 5 dias úteis, contados da data da realização da prova. O comunicado sempre será enviado para o e-mail cadastrado pelo candidato. A liberação do resultado da prova remota individual dependerá da finalização do processo de auditoria, conforme item 6.1.5. 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.

7.5. 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.

7.6. O candidato aprovado terá seus dados atualizados na base de dados externa em um prazo de até 7 (sete) dias, contados da data da liberação do certificado.

7.7. O gabarito da prova será divulgado ao candidato que manifestar interesse. Essa manifestação deve ser feita por e-mail, acompanhada de nome completo e CPF do candidato, além de data, horário, local, número e tipo da prova. O e-mail será respondido em até 5 dias úteis.

8. Da Renovação

8.1. 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.

8.2. A opção de renovação será disponibilizada ao candidato em sua área restrita com até 6 meses de antecedência do vencimento da Certificação.

8.3. 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.

8.3.2. Caso o candidato queira obter a Certificação para uma modalidade diferente, deverá efetuar uma nova inscrição, desprezando a opção de renovação.

8.4. 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.

8.4.2. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

9. Apelação (discordância dos resultados)

9.1. O candidato que não concordar com o resultado poderá iniciar um processo de apelação no prazo máximo de 30 dias corridos após comunicação do resultado. 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 ou registros de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais.

9.2. Após ser informado do resultado negativo, o candidato à certificação poderá efetuar a apelação através do formulário FM.ANEPS.01, disponível no site da ANEPS.

9.2. O FM.ANEPS.01 deve ser preenchido e assinado pelo candidato, escaneado e enviado para os e-mails certificacao@aneps.org.br, certificacao_aneps@aneps.org.br ou ouvidoria@aneps.org.br, que constam no site da certificação www.certificacaoaneps.com.br, na aba ouvidoria.

9.3. 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.

9.4. O candidato pode solicitar a apelação em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado da prova.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. Em caso de provas realizadas em formato papel, vencido o prazo de apelação (item 8.5), as provas e listas de presença assinadas em meio físico serão destruídas.

10. Disposições Finais

10.1. Concluído o processo de Certificação / Renovação com sucesso, o Promotor de correspondente poderá acessar as informações atualizadas do seu 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.

10.2. Caso o candidato tenha solicitado e pago a carteira de registro, deve-se cumprir as exigências de envio de documentação e no prazo de até 60 dias da divulgação no site, a ANEPS enviará ao endereço cadastrado do candidato aprovado uma carteira de registro. O candidato reconhece que a qualidade da fotografia na carteira sempre será menor que a qualidade da fotografia fornecida em meio eletrônico em função da perda de resolução do processo de impressão. 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 ou não seja aprovado na certificação.

10.3. No caso de renovação, o candidato deverá fazer a solicitação e pagamento de uma nova carteira de registro se assim desejar.

10.4 Uma segunda via da carteira de registro poderá ser solicitada pelo Promotor de correspondente quando:

- Alteração de endereço
- Extravio
- Roubo
- Alteração do nome do profissional
- A primeira via da carteira for danificada

10.4.1. A solicitação de segunda via deve ser realizada através do site da certificação ANEPS, na área restrita do candidato.

10.4.2. Antes de fazer a solicitação de segunda via, o candidato deve verificar se o endereço no sistema está correto, pois a carteira será enviada para o endereço cadastrado.

10.4.3. 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.

10.5. A ANEPS fornecerá às Instituições Financeiras serviço para validação ou consulta dos promotores de forma “online”.

10.6. ANEPS e Instituto Totum não se responsabilizarão por despesas a quaisquer títulos realizadas pelos candidatos.

10.7. Os itens deste edital poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, e a última versão estará sempre disponível para consulta no site da ANEPS.

10.8. Instituto Totum e ANEPS não se responsabilizam por objetos pessoais esquecidos pelo candidato no local de prova.

10.9. A organizadora da sessão de prova não disponibilizará atendimento médico emergencial de qualquer natureza, sendo utilizada nestes casos a infraestrutura pública de saúde local.

10.10. Qualquer comunicação referente a dúvidas, pedidos de gabaritos e solicitações extras deverá ser feita por e-mail, e o prazo para resposta será de até 5 dias úteis.

10.11. No caso de provas realizadas em formato papel, as provas serão armazenadas pelo período de 120 (cento e vinte) dias, sendo após esse período fisicamente descartadas. Os registros eletrônicos serão mantidos enquanto o candidato estiver com a certificação vigente.

10.12. Os casos omissos a este Edital serão resolvidos pela Comissão de Certificação ANEPS.

10.13. O candidato deverá consultar o seu Correspondente e/ou Instituição Financeira contratante do Correspondente para verificar o reconhecimento da certificação ANEPS nas respectivas modalidades.

11. Canais úteis para obtenção de mais informações:

- Site da ANEPS: www.certificacaoaneps.org.br
- Tel. para contato ANEPS: (11) 3372-9572
- E-mail para contato: certificacao_aneps@aneps.org.br

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