

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

Através desse edital, o Instituto Totum de Desenvolvimento e Gestão Empresarial Ltda., organismo de certificação homologado para a Certificação de Correspondentes no País, Modalidade Transacional, tornam públicas as condições para inscrições para a prova de certificação.

**1. Das disposições preliminares**

1.1 A Certificação Instituto Totum tem como objetivo certificar membros das equipes de correspondentes transacionais com base nas Resoluções CMN 3954/11, 3959/11 e 4294/2013.

1.2 São alvos da Certificação Instituto Totum as pessoas físicas que trabalham em Correspondentes no País dentro da Modalidade Transacional. Correspondentes no País que atuam na modalidade transacional são aqueles que prioritariamente executam processos de abertura de conta corrente, conta poupança, recebimento/pagamento de contas diversas e atividades simplificadas relativas aos produtos de crédito.

1.3 **Não estão incluídas** nessa Certificação atividades típicas de promotores de Correspondentes em atividades negociais, como por exemplo, mas não se limitando a coleta de dados e encaminhamento de propostas de crédito para análise, venda de financiamento, crédito direto ao consumidor (CDC) arrendamento mercantil, crédito consignado, crédito pessoal, crédito imobiliário, crédito com garantia de imóvel, refinanciamento, entre outras. Pessoas físicas que desejam a Certificação como promotor de Correspondente devem buscar outras entidades Certificadoras ou Certificações específicas para seu escopo de atuação.

1.4 A Resolução CMN 3954/11 determina que, oficialmente, a Certificação de correspondente deve ser exigida a partir de 24/02/2014. A Resolução CMN 4294/2013 admite que a contratação da Certificação pelo Correspondente até 24/02/2014 com sua efetivação até 02/03/2015 também é aceitável como prova da competência da equipe.

1.5 A partir de 24/02/2014, a validade das Certificações será de 5 (cinco) anos a partir da data de vigência da Resolução ou da efetiva Certificação (o que vier mais tarde).

1.6 O Instituto Totum fornecerá ao mercado lista das pessoas certificadas e lista das pessoas inscritas com certificação prevista até 02/03/2015, como evidência de adequação às Resoluções CMN 3954/11, 3959/11 e 4294/2013.

1.7 Vencendo a data de validade da certificação, há necessidade de realização de renovação da certificação.

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

1.8 A manutenção da certificação está condicionada a não existência de processos julgados como procedentes pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.

1.9 As provas serão aplicadas na maioria das capitais e principais cidades de cada Estado do Brasil, e as datas e locais exatos são apresentados no site da Certificação ou através de contato junto ao Instituto Totum.

## **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 ter dezoito anos de idade ou mais.

2.2. O candidato deverá aceitar o Termo de Adesão (DC.BETRANS.03) e do Código de Ética e Conduta (DC.BETRANS.01), disponíveis no site do Instituto Totum e em links existentes no formulário de inscrição.

2.3. O candidato, ao ser aprovado na Certificação Instituto Totum, deverá obedecer aos procedimentos de Ouvidoria, descritos neste documento.

## **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 do Instituto Totum (disponíveis do site da Certificação), em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

3.2. O Instituto Totum não se responsabiliza 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, o membro da equipe do correspondente transacional deve iniciar o processo pelo site da Certificação, no item “Certificação”.

3.5. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição.

3.6. 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.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

3.6.1. 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.

3.6.2. No momento da inscrição o candidato fará uma auto-declaração de veracidade das informações prestadas. Evidências documentais a respeito das informações prestadas poderão ser solicitadas pelo Instituto Totum a qualquer momento (antes ou após a certificação), caso seja considerado necessário, sob critério exclusivo do Instituto Totum.

3.6.3. No momento da inscrição, o candidato poderá escolher a sessão de prova de sua preferência (local, data e horário).

3.6.4. O candidato somente será alocado oficialmente em uma sessão de prova após confirmação do pagamento da inscrição ou confirmação oficial dada por email emitido diretamente do sistema de Certificação. Em caso de a turma escolhida pelo candidato estar esgotada nesse momento da confirmação, a alocação para a próxima turma disponível será feita automaticamente pelo sistema de gerenciamento das turmas do Instituto Totum.

3.7. Após preenchimento dos dados, aceite às regras da Certificação e aceite ao Código de Ética e Conduta, o candidato deverá efetuar o pagamento da inscrição ou confirmação de seu vínculo com determinado Correspondente Transacional previamente registrado no sistema.

3.7.1. O valor da taxa de inscrição é de R\$ 194,17, e o valor da taxa de re-inscrição dentro de seis meses após a inscrição é de R\$ 129,45. Ambos valores aplicados na data base de 13.01.2016.

3.7.2. A taxa especificada será cobrada após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação com prova presencial ou de outra forma conforme definido pelo Instituto Totum.

3.7.3. 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 re-inscrição (até seis meses após a data da turma de exame) ou de nova inscrição (após o período de seis meses contatos da inscrição).

3.7.4. Os preços serão 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 Certificação.

3.8. Somente serão consideradas efetivadas as inscrições com pagamento comprovado pela instituição bancária ou validadas internamente pelo sistema. Em caso de preenchimento da inscrição e

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

não realização do pagamento ou falta de validação interna, o candidato ficará impossibilitado de realizar o agendamento da prova e sua inscrição não será válida.

3.9. O candidato deverá acompanhar a situação 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.

3.10. 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.

3.11. O candidato poderá usar o login e senha cadastrados para acessar sua área restrita e alterar a qualquer momento os seus dados. Alguns itens dos dados pessoais poderão exigir comprovação junto ao Instituto Totum para efetivação das alterações.

#### **4. Do Agendamento**

4.1. Após confirmação do pagamento ou validação da inscrição, o candidato receberá a confirmação de que sua inscrição foi efetivada.

4.2. Um e-mail de confirmação da realização da prova será enviado ao candidato, contendo informações de local, data, horário, e regras gerais para realização da prova. O e-mail é considerado a forma oficial de contato entre os organizadores da Certificação e os membros da equipe de correspondentes transacionais, sendo responsabilidade do candidato à certificação a informação correta do e-mail e sua atualização quando necessário. Nos casos em que o candidato for aprovado em curso reconhecido, poderá usar o número de seu certificado de aprovação no curso para fazer a inscrição na prova remota individual. Nessa modalidade, o candidato poderá realizar a prova no local em que desejar, desde que possua computador com conexão à internet, no prazo de até 30 dias contados da data da do pagamento.

4.3. Em caso de não alcance de turma mínima de candidatos (prova presencial), o Instituto Totum poderá cancelar a prova. O candidato será realocado para uma nova turma, mas poderá ele próprio reagendar sua turma caso não possa comparecer na data reagendada.

4.4. O candidato que pagou ou validou sua inscrição até 24/02/2014 e deseja ter direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013, deverá agendar seu

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

exame com data limite até 24/02/2015. O candidato que pagou ou validou sua inscrição após 24/02/2015 não terá direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013. O candidato que pagou ou validou sua inscrição a qualquer tempo e não deseja ter direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013 terá um prazo máximo de seis meses para agendamento efetivo da prova. Esgotado este prazo, caso o candidato não tenha agendado a prova, a inscrição será cancelada e o candidato deverá efetuar novo processo de inscrição, com novo pagamento no valor integral. Não haverá ressarcimento do valor pago anteriormente pelo candidato.

## **5. Do Reagendamento**

5.1. Caso o candidato necessite alterar a data ou local da prova já agendada, poderá efetuar o reagendamento por meio de sua área restrita, desde que dentro do prazo de reagendamento. Caso o reagendamento ocorrer depois do dia 24/02/2015, o candidato automaticamente perderá o direito à declaração de conformidade com a Resolução CMN 4294/2013, caso já a tenha.

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.

## **6. Da Realização da Prova**

6.1. As provas da Certificação poderão ser realizadas de forma presencial, em formato papel (em locais indicados pelo Instituto Totum) ou de forma eletrônica em centros computadorizados. As provas de Certificação também poderão ser realizadas no formato eletrônico remoto individual, para os candidatos que forem aprovados em curso credenciado.

6.2. O candidato à Certificação deverá observar as seguintes regras para execução da prova na modalidade presencial:

6.2.1. Materiais de responsabilidade do candidato

6.2.2. O candidato deverá apresentar documento de identificação oficial, original, com número do RG, CPF e com foto.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

6.2.2.1. O documento apresentado deverá estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato (retrato e assinatura), com clareza.

6.2.2.2. O candidato que não apresentar documento original oficial, com os itens indicados acima, será automaticamente reprovado.

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

6.2.4. Em caso de prova eletrônica presencial, o candidato deverá informar login e senha idênticos àqueles usados para acesso à área eletrônica restrita ou CPF. O candidato deverá responder de forma correta às perguntas apresentadas para identificação positiva (validação do usuário), sendo que todas as perguntas serão retiradas dos dados inseridos pelo próprio candidato na ficha de inscrição.

6.3. O candidato à Certificação deverá observar as seguintes regras para execução da prova na modalidade eletrônica remota individual:

6.3.1. Materiais de responsabilidade do candidato.

6.3.2. O candidato deverá informar login e senha idênticos àqueles usados na inscrição para acesso à área eletrônica restrita.

6.3.2.1. O candidato deverá responder de forma correta às perguntas apresentadas para identificação positiva (validação do usuário), sendo que todas as perguntas serão retiradas dos dados inseridos pelo próprio candidato na ficha de inscrição. O candidato que cometer erros na identificação positiva terá a opção de prova remota individual cancelada, devendo obrigatoriamente se inscrever numa prova presencial nas turmas previamente agendadas. No caso de erro na identificação positiva, não haverá cobrança de taxas de re-inscrição.

6.3.3. O candidato poderá realizar a prova remota individual em qualquer dia e horário, porém somente haverá apoio do Instituto Totum durante o período das 8h às 17h (horário de Brasília), no caso de ocorrência de problemas com o sistema. Caso o exame seja feito em outro horário, tal apoio não será disponível.

6.3.4. 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

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

‘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 ao CNPJ da empresa da qual faz parte o candidato e/ou ao CNPJ responsável pelo pagamento (se for o caso) a respeito da ocorrência.

6.3.5. 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.

6.3.6. 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.

#### 6.4. Execução da prova

6.4.1. Não será permitida durante as provas de qualquer tipo, consulta a outros candidatos, 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.

6.4.1.1. 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.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

6.4.2. Não será permitida conversa entre candidatos durante a realização da prova e entre o candidato e qualquer outra pessoa no caso de prova eletrônica remota individual;

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

6.4.4. 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.

6.4.4.1. 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.

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

6.4.6. O tempo máximo para realização da prova será de sessenta minutos. Não haverá prorrogação do tempo determinado para a realização das provas em virtude do afastamento do candidato da sala, por qualquer motivo.

6.4.7. Em caso de prova realizada em formato papel, o tempo máximo de sessenta minutos já contempla a marcação das alternativas no cartão de respostas oficial. Em caso de prova realizada em formato eletrônico presencial o tempo máximo já contempla as atividades de abertura e fechamento do software, assim como o salvamento (gravação) do arquivo de respostas. Em caso de prova eletrônica remota individual, o tempo somente passa a correr após a identificação positiva. Nas provas em formato eletrônico, após decorridos sessenta minutos, a prova será fechada de forma automática, as questões respondidas gravadas e as questões não respondidas serão consideradas em branco e portanto, erradas.

6.4.8. 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.



**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

6.4.9. 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;

6.4.10. 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 pelo Instituto Totum.

6.4.11. O candidato deverá assinar a lista de presença entregue pelo examinador no caso de prova em papel ou prova eletrônica presencial. No caso da prova eletrônica remota individual, a simples entrada no sistema configura assinatura da lista de presença.

6.4.12. 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 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 cartões fornecidos não será disponibilizado um cartão adicional, e a questão rasurada será considerada incorreta no caso de rasura no cartão oficial de respostas;
- 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 e da prova realizada (número de identificação);
- o cartão de respostas oficial assinado pelo candidato caracterizará o aceite a todas as regras da certificação, conforme documentos disponíveis no site da Certificação;
- 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.

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

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

6.4.14. Na correção da prova em papel, será atribuída Nota Zero à questão:

- a) com mais de uma opção assinalada;
- b) sem opção assinalada;
- c) com emenda ou rasura.

6.5. Interrupção da prova

6.5.1. A prova em papel ou eletrônica presencial poderá ser interrompida em qualquer uma das situações abaixo:

- Quando o candidato apresentar indisposições físicas, orgânicas ou emocionais;
- Quando for detectada pelo examinador qualquer tentativa de fraude pelo candidato. Neste caso, o candidato será reprovado e deverá se reinscrever. Neste caso, a Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum 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).
- 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.

6.5.2. 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.

6.5.3. 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 da criança durante o período da prova.

6.5.4. A prova eletrônica remota individual poderá ser interrompida somente no caso de queda da conexão da internet, de responsabilidade do candidato. No caso de interrupção, o sistema gravará as questões já respondidas, assim como o tempo decorrido candidato deverá entrar em contato com o Instituto Totum para realização de uma identificação positiva, podendo, após a identificação, se conectar novamente quando desejar para responder às questões remanescentes, dentro da regra de 30 dias corridos após o pagamento. Superado esse prazo, o sistema será fechado com as questões já respondidas e as questões não respondidas serão consideradas em branco (ou seja, como erradas).

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

6.6. Objeto de avaliação (conteúdo da prova)

O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, 20 questões de múltipla escolha (quatro alternativas sendo somente uma correta), sendo 04 a 08 questões de cada seção principal listada abaixo.

1. Fundamentos do Mercado Financeiro

a. Sistema Financeiro Nacional

- i. Conselho Monetário Nacional
- ii. Banco Central do Brasil
- iii. Instituições Financeiras Públicas e Privadas
- iv. Controle sobre o sistema

b. Papel do Correspondente

- i. Resoluções CMN 3954/2011, 3959/2011 e 4294/2013
- ii. Atribuições do Correspondente
- iii. Atribuições da Instituição Financeira

c. Risco Bancário

- i. Conceito de Risco
- ii. Controles Internos, Detecção e Prevenção de Fraudes
- iii. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro
- iv. Sigilo Bancário

2. Ética nos Negócios e Direitos do Consumidor

a. Código de Defesa do Consumidor

- i. Definição
- ii. Direitos Básicos do Consumidor
- iii. Proteção contratual e práticas comerciais

b. Órgãos de Regulação, Defesa do Consumidor, SAC e Ouvidoria

- i. Banco Central
- ii. Procon
- iii. Ouvidoria
- iv. SAC

c. Código de Ética e Conduta

d. Uso Consciente do Crédito

- i. Endividamento
- ii. Orçamento familiar e finanças pessoais

e. Abertura de contas e processos do Correspondente

- i. Abertura de contas (cuidados e procedimentos)
- ii. Recebimento de contas (cuidados e procedimentos)

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

3. Crédito

- a. Processos ligados a produtos de crédito
  - i. Tipos e funções
  - ii. Cuidados operacionais
- b. Conceito de Juros e Prestações
  - i. Juro
  - ii. Relação entre número de prestações, valor da prestação e juros
  - iii. Custo Efetivo da Transação (Taxa CET)

As seguintes referências podem ser utilizadas pelo candidato para estudo:

- 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, o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social;
- Resolução CMN 3954/3959 de 2011 e 4294/2013 - Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País;
- Resolução 2.554 - Determina às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos;
- Resolução 3.517 - 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 4.549/2017 - Que dispõe sobre o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos.
- Lei 8078 - Código de Defesa do Consumidor: estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social;
- Código de Ética e Conduta (DC.BETRANS.01);
- Circular 3.461 - 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;
- Lei Complementar 105/2001: Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras.

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

- Procedimentos para abertura de conta corrente e recebimento de contas.
- Resolução 3919/2010 do Conselho Monetário Nacional.

6.7. O Instituto Totum não disponibiliza cursos preparatórios. Candidatos aprovados em cursos previamente credenciados pelo Instituto Totum poderão usufruir da facilidade da prova eletrônica remota individual.

## **7. Dos resultados das provas**

7.1 Será certificado o candidato que obtiver 70% ou mais de acerto na prova.

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

7.3 Antes da emissão do registro, o Instituto Totum fará a checagem do candidato nos registros de Ouvidoria, registros de ocorrência da sessão de prova e registros do procedimento de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais. Caso exista alguma ocorrência aberta, esta deverá primeiramente ser tratada.

7.4 O resultado da prova será divulgado para o candidato através de e-mail enviado pelo sistema da Certificação no prazo de até 05 dias úteis, contados da data do dia seguinte à data da realização da prova. O resultado informado será a “aprovação” ou “reprovação”, sem informação a respeito da pontuação obtida. 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 6.3.4.

7.5 Os candidatos aprovados serão divulgados no site da Certificação, mediante inserção do CPF para consulta.

7.6 O gabarito da prova será divulgado ao candidato que manifestar interesse nos casos de prova em papel. 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. No caso de prova no formato eletrônico (presencial ou remoto individual), o gabarito será automaticamente disponibilizado ao candidato em até 24 horas do fechamento da seção de prova.

## **8. Apelação (discordância dos resultados)**

8.1 O candidato que não concordar com o resultado poderá iniciar um processo de apelação no prazo

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

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 (reprovado) ou em relação às informações apresentadas ou registros de ocorrência ou registros de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais.

8.2 Após ser informado do resultado negativo, o candidato à certificação poderá efetuar a apelação através do formulário próprio, disponível no site da Certificação.

8.3 O formulário preenchido deve ser assinado pelo candidato e enviado por e-mail (formato escaneado), correio ou fax para o Instituto Totum. Folhas avulsas e evidências podem ser anexadas sempre que o campo destinado ao detalhamento da solicitação for insuficiente.

8.4 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.

8.5 Ao receber o Termo de Apelação, o Instituto Totum enviará à Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum o seguinte pacote de documentos:

- Formulário 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.

8.6 Caso a apelação seja recusada pela Comissão, o Instituto Totum arquivará a documentação e emitirá um e-mail ao candidato comunicando o resultado.

8.7 Caso a apelação seja julgada procedente pela Comissão, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando a aprovação, além das instruções para consulta do Registro emitido.

8.8 Em caso de provas realizadas em formato papel, vencido o prazo de apelação (item 8.1), as provas e listas de presença assinadas em meio físico serão destruídas.

## **9. Disposições Finais**

9.1 Concluído o processo de Certificação com sucesso, o profissional certificado receberá um

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL**  
**EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO**

DC.BETRANS.02

Revisão: 11

Data: 07.01.2016

número de registro, que ficará disponível no site da Certificação para consulta das partes interessadas. A informação que será disponibilizada no site da Certificação é: nome do profissional, número de registro e situação da Certificação (inscrição realizada até 24/02/2014 e com data provável de certificação até 02/03/2015 ou Certificado). O profissional certificado ou inscrito conforme Resolução CMN 4294/2013, caso desejar, poderá imprimir seu certificado a partir da área restrita, assim como emitir a carteira pelo próprio site.

9.2 O Instituto Totum fornecerá às Instituições Financeiras serviço para consulta à lista de pessoas físicas Certificadas, e o candidato concorda desde já a ter seu nome consultado pelas Instituições Financeiras.

9.3 O Instituto Totum não se responsabilizará por despesas a quaisquer títulos realizadas pelos candidatos.

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

9.5 Instituto Totum não se responsabiliza por objetos pessoais esquecidos pelo candidato no local de prova.

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

9.7 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 05 dias úteis.

9.8 Os casos omissos a este Edital serão resolvidos pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.

**10. Canais úteis para obtenção de mais informações:**

- Site da Certificação: [www.institutototum.com.br/stcp/totum](http://www.institutototum.com.br/stcp/totum)
- Tel. para contato Instituto Totum: (11) 3372-9574 / 9580 / 9581
- E-mail para contato: [certificacaotransacional@institutototum.com.br](mailto:certificacaotransacional@institutototum.com.br)