

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 CRCP (crp.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: 1 ano, 2 anos, 3 anos, 4 anos ou 5 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 Consignado
 - Correspondente - Certificação Plus (Crédito consignado, Veículos e CDC)
 - Correspondente - Certificação Completa (Crédito Consignado, Crédito Imobiliário, Veículos e CDC)

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

- Correspondente - Veículos e CDC
- Correspondente - CDC
- Correspondente - Veículos
- Correspondente - Imobiliário
- Correspondente - Crédito Agrícola
- Correspondente - Microcrédito Produtivo Orientado
- Correspondente - Transacional

2.13. 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.certificacaoaneps.com.br;
- Análise preliminar das informações dos candidatos;
- Aplicação e correção das provas online;
- 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.

2.14. 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.

2.15. Na remota hipótese de a ANEPS ou Instituto Totum virem a sofrer qualquer ação proposta por clientes finais e/ou consumidores lesados em decorrência da má-atuação do promotor de correspondente ou

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

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.com.br.
- 3.1.3. Será considerado "certificado" o candidato que obtiver no exame resultado igual ou maior a 70% e que tenha passado sem não conformidades no processo de auditoria posterior à prova.
- 3.1.4. Através deste link (www.certificacaoaneps.com.br), 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 enviar, via área restrita, os seguintes documentos:
- Foto em formato JPEG;
 - Cópia de um documento oficial com foto e CPF.
- 3.1.5.1. Os documentos listados acima deverão ser enviados por meio do sistema eletrônico de Certificação ao Instituto Totum, pela área restrita do candidato, através do botão "solicitar carteira".
- 3.1.5.2. 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.
- 3.1.5.3. No momento da inscrição o candidato fará uma autodeclaração 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.
- 3.1.5.3.1. O candidato somente terá sua prova remota liberada após confirmação do pagamento da inscrição pela instituição bancária.

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

- 3.1.6. 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 disponível para acesso público no site da Certificação ANEPS.
- 3.1.7. 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.
- 3.1.8. As informações do candidato serão disponibilizadas 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.
- 3.1.9. Uma vez confirmada a inscrição, não será permitido o cancelamento. O candidato terá o prazo de até 90 dias para realizar a prova. Caso não seja realizada dentro desse período, o candidato será reprovado e terá que realizar uma reinscrição, pagando a taxa de inscrição novamente.
- 3.1.10. 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 Realização da prova

- 3.2.1 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:
- internação hospitalar;
 - boletim de ocorrência;
 - óbitos familiares.
- 3.2.2 Casos de candidatos com mobilidade limitada ou deficiência visual (declaradas na ficha de inscrição) serão tratados individualmente pela Comissão de Certificação.
- 3.2.3 O candidato deverá seguir as orientações para execução da prova, conforme DC.ANEPS.03.
- 3.2.4 A prova terá duração de 90 minutos e será oferecida exclusivamente em formato online. No fim do período máximo para realização, a prova será encerrada e respostas em branco serão consideradas respostas erradas.
- 3.2.5 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.

3.3 Divulgação dos resultados e emissão do registro ANEPS

- 3.3.1 O prazo para divulgação dos resultados ao candidato é de 10 dias úteis para os candidatos que optarem pela prova web sem câmera e 3 dias úteis para os candidatos que optarem pela prova Mobile ou web com câmera. Toda a comunicação é feita através da área restrita do site, com acesso pelo candidato através de login e senha criados no momento da inscrição.
- 3.3.2 Em caso de aprovação, o candidato receberá o resultado positivo, e deverá conferir dados do registro gerado pela Aneps em sua área restrita.
- 3.3.2.1 Antes da emissão do registro, a ANEPS fará a checagem do promotor de correspondente nos registros de Ouvidoria. Caso tenha alguma ocorrência aberta, essa deverá primeiramente ser tratada, conforme DC.ANEPS.07.
- 3.3.2.2 O registro será emitido aos candidatos mediante atendimento às condições especificadas nesse

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

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.

- 3.3.2.3 Enquanto o candidato aprovado não apresentar os documentos solicitados, não receberá a carteira.
- 3.3.3 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.
- 3.3.4 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 pela área restrita. 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.
- 3.3.5 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.
- 3.3.6 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
- 3.3.7 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

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

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).

3.3.8 A liberação da segunda via da carteira terá um custo de R\$18,00 (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.

3.4 Monitoramento da Ouvidoria ANEPS

3.4.1 Durante o intervalo de validade de sua certificação, a manutenção do registro ANEPS do promotor de correspondente será realizada 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.

3.4.2 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.

3.4.3 Caso não haja ocorrência em relação ao promotor de correspondente certificado, a certificação do candidato será mantida até o prazo máximo de validade.

3.4.4 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 sobre a manutenção do Certificado, para esses casos, será tomada pela Comissão de Certificação ANEPS, com base no parecer do relator.

3.5 Renovações periódicas com realização de prova

3.5.1 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.

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

3.5.3 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.

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

3.5.5 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.

3.5.6 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,

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

uma nova inscrição será gerada em sua área restrita e um novo número de Certificado será gerado para esta aprovação.

- 3.5.7 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 documento e também no Edital.
- 3.5.8 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 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 site da Certificação, disponível no link <https://www.certificacaoaneps.com.br/site/apelacao-prova>
- 6.3. O formulário online deve ser preenchido pelo próprio candidato. Não serão aceitos formulários preenchidos por terceiros.
- 6.4. A apelação será rejeitada nas seguintes situações:

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

- apelação não declarada por escrito ou incompleta;
 - motivo ou evidência declarados não esclarecedores;
 - falta de detalhes para entrar em contato com o apelante;
- 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:
- Formulário digital preenchido pelo candidato;
 - Prova corrigida do candidato;
 - 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.

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.certificacaoaneps.com.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 (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.
- 8.6. A prova conterà questões de múltipla escolha, e a quantidade depende da categoria solicitada.
- 8.7. A prova conterà questões relativas aos assuntos listados no Edital (DC.ANEPS.03).

DC.ANEPS.10.29

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: ANEPS

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

- 8.8. As provas são redigidas no idioma Português.
 - 8.8.1. Apresentação dos documentos comprobatórios adicionais, conforme DC.ANEPS.01 e DC.ANEPS.03.
 - 8.8.2. Aprovação no processo de auditoria posterior à execução do teste.
-