

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

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, 4000/2011 e 4935/21 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 e com prazos de validade diversos, cabendo ao candidato escolher o melhor formato para suas necessidades no momento da inscrição.

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 e Veículos e CDC)
- Correspondente – Certificação Plus (Crédito Consignado, Veículos e CDC)
- Correspondente - Crédito Imobiliário
- Correspondente - Veículos e CDC
- Correspondente - Crédito Consignado
- Correspondente – Crédito Agrícola
- Correspondente – Microcrédito Produtivo Orientado
- Correspondente – Veículos
- Correspondente – CDC
- Correspondente – Transacional
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo - Correspondente Bancários e Cambiais
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo - Corretoras de Valores e DTVMs, seguradoras e Capitalização, e Previdência Complementar

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo - Bancos, Financeiras, Cooperativas, Agências de Fomento, Bancos de Desenvolvimento, Corretoras de Câmbio, Corretoras de valores, Administradoras de Consórcios, Leasing, Meios de Pagamentos (Cartões pré-pagos em moeda nacional)
- Correspondente – Amigo do Aposentado
- Prova Complementar – Lei Geral de Proteção de Dados

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 16 (dezesesseis) 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 5.4. deste Edital.

2.5. A modalidade de prova “Amigo do Aposentado” tem como pré-requisito que o candidato já possua certificação ativa na modalidade “Crédito Consignado”, “Completa” ou “Certificação Plus”, sendo que o prazo de validade da Certificação será exatamente idêntico ao prazo de validade da Certificação de Crédito Consignado, Completa ou Certificação Plus, independentemente de quando a prova “Amigo do Aposentado” foi realizada.

2.6. Para realização da prova, o candidato será responsável pelos equipamentos eletrônicos utilizados, sendo que a ANEPS recomenda:

2.6.1. Computador com Sistema Operacional atualizado, de preferência com Windows 10 ou MacOS Mojave ou superior;

2.6.2. Navegador de internet atualizados, de preferência Google Chrome, Safari e Mozilla Firefox, nas versões mais atualizadas;

2.6.3. Telefone celular Android atualizado, de preferência Android 8.0 ou superior;

2.6.4. Telefone celular IOS atualizado, de preferência IOS 12.3 ou superior;

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. Para emissão da Carteira de Certificação, o candidato deverá apresentar ao Instituto Totum os documentos listados abaixo, através de upload da documentação na área restrita do site (<https://www.certificacaoaneps.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\$ 18,00 (dezoito 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 condições especiais para realização da prova, deverá informar no ato da inscrição.

3.9.6. 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.

3.10. 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. O candidato deverá acompanhar o status de sua inscrição através de sua área restrita no site da certificação, informando login e senha para acesso. Constam na área restrita do candidato informações como: status da inscrição, status de pagamento, resultado da prova, dentre outros. A área restrita é o canal oficial do candidato.

3.10.2. É de responsabilidade do candidato não divulgar para terceiros seus dados de acesso à área restrita (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 para cada modalidade de prova estão disponíveis para acesso público no site da Certificação (<https://www.certificacaoaneps.com.br/stcp/aneps/investimento>).

3.11.2. No caso de inscrições coletivas para 100 profissionais ou mais, poderá haver negociação específica dos valores citados acima, a ser definida pela ANEPS.

3.11.3. As taxas especificadas no site da Certificação (conforme descrito em 3.11.1) serão cobradas após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação.

3.11.4. Candidatos reprovados por nota uma primeira vez, terão direito a realizar uma nova prova, sem que haja necessidade de novo pagamento, sendo que essa regra passa a valer para os pagamentos realizados a partir de 26/02/2018 (a inscrição inicial já inclui o direito a uma nova tentativa de aprovação).

3.11.5. Candidatos reprovados por nota uma segunda vez poderão se reinscrever para uma nova prova pagando o valor integral de uma nova inscrição.

3.11.6. Candidatos reprovados por motivos que não sejam nota, como identificação positiva, procedimento de auditoria pós exame, ou qualquer outro motivo, não terão direito a uma segunda tentativa de prova sem pagamento, e caso queiram obter a Certificação, deverão se reinscrever para uma nova prova pagando o valor integral de uma nova inscrição.

3.11.7. 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 efetivação do pagamento da 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. Da liberação

4.1. Após o pagamento ser confirmado, a prova será disponibilizada na área restrita do candidato e, dependendo do tipo de prova escolhida pelo Candidato, poderá ser acessada a qualquer momento em 3 modalidades diferentes: prova via web com câmera, prova via web sem câmera; ou prova via aplicativo mobile. Para inscrições realizadas a partir do dia 02 de janeiro de 2019, esse acesso poderá ser realizado de qualquer computador com acesso à internet ou aparelho mobile com Sistema Operacional Android ou IOS, tendo um prazo máximo de 90 dias corridos para realizá-la em qualquer modalidade. Caso o candidato não realize a prova no prazo estipulado por esse Edital, terá sua prova desconsiderada e será reprovado, sem direito a segunda tentativa sem custo.

4.1.1. As provas de Certificação PLDFT (conforme item 1.7 deste edital) somente poderão ser acessadas via web com câmera ou aplicativo, a modalidade sem câmera não será disponibilizada ao candidato.

5. Da Realização da Prova

As provas da Certificação ANEPS poderão, dependendo da escolha da Certificação (ver item 4.1.), ser realizadas nos seguintes formatos:

- Prova via web com câmera;
- Prova via web sem câmera; ou
- Via aplicativo Mobile com Sistema operacional Android ou IOS.

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

5.1. O candidato deverá informar login e senha idênticos àqueles usados na inscrição para acesso à área restrita e seguir as instruções da tela.

5.2. No caso de modalidade computador sem câmera, o candidato, antes de iniciar sua prova de Certificação, deverá realizar upload via sistema de uma foto pessoal, ao estilo Selfie, e de um documento de identificação com Foto e CPF. Nas outras modalidades, a mesma informação será solicitada, mas o candidato conseguirá enviar uma

foto diretamente do dispositivo que estiver conectado, sem necessidade de ter o arquivo salvo em seu computador.

5.2.1. Não serão aceitas cópias xerográficas ou documentos que dificultem a efetiva identificação dos participantes

5.3. O candidato poderá realizar a prova em qualquer dia e horário, porém somente haverá apoio do Instituto Totum em dias úteis e 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 momento, tal apoio não será disponível.

5.4. Antes de realizar a sua prova, o candidato deve se atentar as seguintes recomendações:

- O candidato deverá escolher um local com boa luminosidade e isolado, para que realize a prova com mais conforto e com menos chances de reprovação por interrupções;
- O candidato deve realizar alguns testes de instabilidade em sua conexão, evitando instabilidades durante a realização de sua prova;
- No caso de prova com câmera, o candidato precisará adequar sua câmera e microfone para que realize a prova com qualidade e as imagens capturadas sejam suficientes para sua aprovação;
- Utilizar um notebook com carga máxima, evitando falhas de energia durante a prova;
- Separar um segundo tipo de conexão com a internet, como uma rede 4G ou um celular;
- Testar a câmera que será utilizada durante a prova, para que fique 100% enquadrada no rosto do candidato, evitando reprovações futuras.

5.5. A ANEPS não poderá ser responsabilizada por qualquer falha técnica durante a realização da prova pelo candidato.

5.6. Um 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, poderá ser realizado sem aviso prévio, a qualquer momento, mesmo após liberação do resultado. Nesse procedimento de verificação, serão usadas informações relativas à inscrição do candidato, 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'.

5.6.1. 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);
- Evidência de liberação de prova feita por outra pessoa que não o candidato;

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

- Falha na confirmação do número de IP do computador por onde realizou a prova;
- Recusa de resposta ao auditor durante o processo de auditoria;
- Evidência de consulta a outras pessoas durante a verificação ou consulta a conteúdo idêntico ao aplicado na prova;
- Evidência de uso de fone de ouvido durante a realização da prova;
- Evidência de uso de telefone ou celular durante a realização da prova;
- Evidência de presença de terceiros no ambiente de prova;
- Evidência de leitura em voz alta das questões ou respostas da prova;
- Evidência de recusa de permissão de funcionalidades solicitadas pela plataforma para correta realização da prova (bloqueio de câmera, som ou demais dispositivos que são solicitados pela plataforma escolhida pelo candidato);
- Evidência de falta de foco do candidato em momentos da prova, configurada pelo desvio de olhares ou mudança de local durante a sessão de prova, em mais de 10% das questões realizadas.
- Evidência que a câmera não está voltada aos olhos do profissional que está realizando a prova de Certificação;
- Evidências de que o profissional no momento da positiva (confirmação de dados antes do início de sua prova) estava em local diferente do local capturado durante a realização da prova de Certificação;
- Evidências da presença de outros computadores, que não o utilizado pelo candidato durante a sua prova de Certificação. No caso de provas realizadas via Aplicativo, o candidato deve se realizar a prova em ambiente onde não tenham outros computadores presentes;
- Obstrução da imagem da webcam durante a realização da prova, caso tenha realizado a aprovação da mesma durante a positiva;
- Obstrução do rosto do candidato, seja pela utilização de máscaras ou outros artifícios, durante a captação da selfie de identificação do candidato;
- Inexistência dos números de telefone cadastrados no momento da inscrição ou impossibilidade de contato nos telefones cadastrados durante os 20 dias úteis posteriores a data de conclusão da prova;
- Evidência de uso de qualquer tecla não permitida pelo sistema durante a prova (ex: printscreen ou qualquer outro recurso do teclado);
- Evidência de saída da tela de prova durante sua realização;
- Evidência de cópia, seja por escrito ou fotografada, da tela de prova de Certificação;
- Evidência de filmagem da prova de Certificação ou projeção da tela de prova;
- Evidência de qualquer postura durante a prova que indique irregularidade semelhante às acima listadas;

- Evidência de incompatibilidade entre os registros de realização da prova e a possibilidade prática de entendimento dos enunciados e alternativas.
 - Evidência de acesso a prova já iniciada num aparelho celular ou computador por meio de outro aparelho celular ou outro computador (uma vez acessada a prova por um determinado dispositivo, a prova somente pode ser finalizada no mesmo dispositivo);
 - Outros motivos detectados durante a auditoria que configurem descumprimento às regras desse Edital;
 - Utilização de vestimenta que oculte os ouvidos do candidato, como: gorro, touca, capuz e outros.
- 5.6.2. 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.
- 5.6.3. O Instituto Totum poderá, a qualquer tempo, a seu livre e exclusivo critério e mesmo que o candidato já tenha sido aprovado e obtido a certificação, adotar procedimentos especiais e específicos de auditoria, seja por suspeita de fraude ou por qualquer outro motivo, 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, realização de nova prova de forma assistida pelo Instituto Totum, dentre outros métodos.
- 5.6.3.1. No caso de nova prova de forma assistida, o Instituto Totum avaliará e fará a comparação do desempenho global do candidato entre a prova original e a prova assistida. Caso não seja detectada não conformidade nesses aspectos, o resultado original poderá ser confirmado. Caso o Instituto Totum detecte que a nova prova realizada não condiz com as práticas adotadas na prova anterior em relação à postura adotada pelo candidato, ou caso o Instituto Totum tenha qualquer indício que o leve a desconfiar da idoneidade da 1ª prova realizada quando comparada ao processo da prova assistida, o resultado da 2ª prova (assistida) será considerado oficial pelo Instituto Totum, com resultado de reprovação por não conformidade na auditoria.
- 5.6.3.2. A prova em formato assistida poderá ou não ser cobrada para realização, com base em critérios adotados pelo Instituto Totum com base no histórico da inscrição do candidato ou tipo de fraude suspeita em relação às regras deste edital.
- 5.6.3.3. Na hipótese de o Instituto Totum decidir pelo procedimento citado acima em 5.4.3., o candidato será alertado da necessidade de contato junto ao Instituto Totum para agendamento do procedimento especial de auditoria e manutenção de sua certificação. O contato será feito via mensagem para o e-mail cadastrado pelo candidato em seu perfil de inscrição. O Instituto Totum fornecerá um prazo de 3 (três) dias úteis para formalização desse contato pelo candidato, sendo que, findo esse prazo:

- i. Caso o candidato tenha formalizado o contato e o procedimento de auditoria especial tenha sido concluído com sucesso, sem não conformidades, o Instituto Totum encerrará o processo investigativo e a certificação do candidato será mantida com resultado 'aprovada';
- ii. Caso o candidato tenha formalizado o contato e o procedimento de auditoria especial tenha sido concluído, porém, com constatação de não conformidades em relação às regras desse Edital, o Instituto Totum encerrará o processo investigativo e a certificação do candidato terá o resultado alterado para 'reprovada', com imediata exclusão de seu CPF da base CRCP (Central de Registros de Certificados Profissionais) pela ANEPS;
- iii. Caso o candidato não tenha formalizado o contato no prazo estipulado pelo Instituto Totum de 3 (três) dias úteis, o procedimento será considerado pelo Instituto Totum como não atendido, e a certificação do candidato terá seu status alterado para 'suspensa', com imediata exclusão de seu CPF da base CRCP (Central de Registros de Certificados Profissionais) pela ANEPS. Caso após esse período, no prazo de vigência de sua certificação (considerando o prazo de validade contratado no ato da realização da prova), o candidato retome o contato para agendamento do procedimento especial, o Instituto Totum fará o agendamento e prosseguirá na auditoria especial, podendo decidir conforme itens i. ou ii. acima.

5.7. Quando for constatada, durante contato telefônico ou auditoria por imagens e sons, a falta de conhecimento do candidato em relação à prova ou comprovada a falta de conhecimento em relação aos próprios dados cadastrais, ou seja, uma falha durante a identificação positiva realizada durante o procedimento pós exame realizado pelo Instituto Totum, o candidato será reprovado por não conformidade durante a auditoria e deverá realizar uma reinscrição mediante novo pagamento. O candidato não poderá fazer qualquer tipo de consulta para a realização da prova online 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 e ANEPS.

5.8. Não será permitida durante as provas consulta a livros, periódicos, compêndios, revistas, calculadoras, celulares, smartphones, tablets ou qualquer tipo de material.

5.9. Não haverá, sob pretexto algum, segunda chance para realização de uma prova liberada após o dia 02 de janeiro de 2019, não realizada no prazo de 90 dias. Não haverá ressarcimento do valor de inscrição pago pelo candidato.

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

5.10. O tempo máximo para realização da prova será de 90 ou 60 minutos, variando conforme escolha do candidato pela validade de sua certificação. Não haverá prorrogação do tempo determinado para a realização da prova, por qualquer motivo.

5.11. Exclusivamente para o caso de prova na modalidade “Amigo do Aposentado”, o candidato terá 15 (quinze) minutos para responder todas as questões do assunto.

5.12. O tempo somente passa a correr após a identificação positiva. Nas provas em formato eletrônico, após decorrido o tempo estipulado, a prova será fechada de forma automática, as questões respondidas gravadas e as questões não respondidas serão consideradas em branco e, portanto, erradas.

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

5.14. 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.

5.15. Em casos de candidatos com deficiências específicas que impossibilitem a realização da prova em formato padrão, caberá ao Instituto Totum e ANEPS a análise e aplicação do método mais adequado para garantir a inclusão do candidato com segurança, seguindo todas as regras previstas neste edital.

5.16. No caso de queda de energia, de internet ou de problemas técnicos com o aparelho celular (mobile), a prova será interrompida e o sistema gravará as questões já respondidas, assim como o tempo decorrido e o candidato poderá acessar novamente do mesmo dispositivo que iniciou a prova para dar continuidade na mesma, dentro da regra de 90 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). Caso o candidato acesse uma prova já iniciada num aparelho celular ou computador por meio de outro aparelho celular ou outro computador, isso configura não conformidade e é motivo de reprovação. Uma vez acessada a prova por um determinado dispositivo, a prova somente pode ser finalizada no mesmo dispositivo. Caso um determinado candidato se encontre em posição de impossibilidade de atendimento a essa regra, deverá antes de acessar a prova por outro dispositivo, ligar para Instituto Totum e solicitar a de outro equipamento, com a devida justificativa.

5.17. No caso de candidatos que sejam reprovados por não conformidade durante a auditoria, ficará bloqueada a realização de nova prova pelo formato web sem câmera. Sendo assim, o candidato deverá realizar a nova prova via aplicativo ou web com câmera, obrigatoriamente.

5.18. Candidatos aprovados na Certificação, em qualquer modalidade, autorizam, por meio do aceite a este Edital, a inclusão automática de seus dados na base CRCP (Central de Registros de Certificados Profissionais) pela ANEPS, sendo que a ANEPS cumprirá todos os princípios da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) durante o trâmite de transferência dos dados. Os dados pessoais dos candidatos inclusos na CRCP são exclusivamente os

seguintes: nome completo, número do certificado ANEPS, modalidade da certificação em que foi aprovado, data de aprovação na certificação e data da validade da certificação. A disponibilização pública desses dados segue as regras da entidade detentora da CRCP, e dúvidas podem ser esclarecidas através do site <https://www.crcp.org.br/Home/Faq>.

6. Objeto de avaliação (conteúdo da prova)

6.1. O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, questões de múltipla escolha.

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

6.1.2. Para a Certificação Completa, aplicam-se todos os itens listados para as provas de Crédito Consignado, Veículos e CDC e Imobiliário.

6.1.3. Para a Certificação Plus, aplicam-se todos os itens listados para as provas de Crédito Consignado e Veículos e CDC.

6.1.4. Para a prova de Crédito Consignado, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.2, 4 e 5, da tabela abaixo.

6.1.5. Para a prova de Veículos e CDC, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.3, 3.4, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.6. Para a prova de Veículos, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.3, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.7. Para a prova de CDC, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.4, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.8. Para a prova transacional aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.9. Para a prova de Crédito Agrícola, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.5, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.10. Para a prova de Microcrédito Produtivo Orientado, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.6, 3.7, 4 e 5 da tabela abaixo.

6.1.11. Para as prova de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo, aplicam-se os itens 1, 2, 3.1, 3.3, 3.8, 4 e 5 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

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

	1.3. Correspondente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atividades que os Correspondentes podem executar ○ Atividades que os Correspondentes não podem executar
	1.4.1. Juros 1.4.2. Prestações	<ul style="list-style-type: none"> ○ Custo de Empréstimo ○ Cálculo das Prestações ○ Risco legal sobre o crédito
	1.5. Sistemas de Informações de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registros ○ Acessos ○ Informações
2. Mercado Financeiro	2.1. Conceito de Risco 2.2. Risco de Crédito 2.3. Risco de Mercado 2.4. Risco Operacional 2.5. Risco de Reputação 2.6. Risco de Cambio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Tipo de Risco ○ Avaliação do Risco de Crédito
	2.6. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Fraudes ○ Prevenção ○ Fiscalização ○ Leis interligadas ○ Órgãos fiscalizadores ○ Aculturamento e Capacitação ○ Avaliadores Internos e Externos ○ Produtos e serviços ligados à lavagem de dinheiro e ao financiamento de terrorismo ○ Seguros
	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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definições ○ Tipos de empréstimo ○ Tipos de Financiamento ○ CET

	<p>3.1.2. Tipos de Empréstimo</p> <p>3.1.3. Tipos de Financiamento</p> <p>3.1.4. CET - Custo Efetivo Total</p> <p>3.1.5. Tarifas</p> <p>3.1.6. Encaminhamento de Propostas de Crédito Pessoal padronizadas pelas Instituições Financeiras</p>	
	<p>3.2. Consignado</p> <p>3.2.1. Empréstimo Pessoal Consignado</p> <p>3.2.2. Empréstimo Pessoal Consignado – Cartão</p> <p>3.2.3. Empréstimo Pessoal Consignado com base no FGTS</p> <p>3.2.4. Programa de Autorregulação do Consignado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Empréstimo pessoal consignado ○ Cartão de crédito consignado ○ Papel do Banco Central ○ Aposentados e Pensionistas ○ Cuidados na contratação ○ Princípios da autorregulação no consignado
	<p>3.3. Arrendamento Mercantil</p> <p>3.3.1. Conceitos Gerais e diferenças</p> <p>3.3.2. Financiamento de Veículos</p> <p>3.3.3. Arrendamento Mercantil (Leasing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação
	<p>3.4. Crédito Direto ao Consumidor</p> <p>3.4.1. Conceitos Gerais e diferenças</p> <p>3.4.2. Financiamento de Veículos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Impostos ○ Cuidados na contratação
	<p>3.5. Crédito Agrícola</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Características dos produtos ○ Cuidados na contratação ○ Linhas e programas de financiamento de investimento agropecuário, custeio e comercialização: <ul style="list-style-type: none"> ● Crédito Rural Geral; ● Moderfrota; ● Moderagro; ● Moderinfra; ● ABC; ● PCA; ● Inovagro; ● Prodecoop; ● Pronamp;

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

		<ul style="list-style-type: none"> • Pronaf; • Fundos Constitucionais; • Funcafé; • Proagro; • Procap-Agro; e • Comercialização: DR, NPR, FGPP e FAC.
	3.6 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
	3.7 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
	3.8 Conceitos de Câmbio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Papel do Correspondente Cambial ○ Corretora Cambial
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
5. Lei Geral de	5.1 Resolução 4935/22	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conceito

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

Proteção de Dados -
LGPD

- Aplicação
- Definições

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

Seção Principal	Subseção	Conteúdo
1.Sistema Financeiro Nacional	1.1. Conceitos gerais do SFN	<ul style="list-style-type: none"> a) Bancos Múltiplos b) Bancos Comerciais c) Bancos de investimento d) Sociedades de crédito imobiliário e) Associações de Poupança e Empréstimo f) Companhias Hipotecárias g) Papel do Banco Central h) Papel do Conselho Monetário Nacional i) Papel da Comissão de Valores Mobiliários
	1.2. Sistema Financeiro da Habitação	<ul style="list-style-type: none"> a) Constituição e finalidade b) Intermediários financeiros c) Recursos do SFH <ul style="list-style-type: none"> i. Poupança ii. Fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS)
	1.3. Sistema de financiamento imobiliário	<ul style="list-style-type: none"> a) Finalidades e entidades b) Tipos de operações c) Certificado de recebíveis imobiliários
	1.4. SAC e Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> a) Resoluções do Banco Central
	1.5. Correspondente	<ul style="list-style-type: none"> a) Resolução CMN 3954 e correlatas b) Atividades que os Correspondentes podem executar
	1.6. Sistemas de Informações de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> a) Registros b) Acessos c) Informações
	2. Mercado Financeiro	2.1. Conceito de Risco
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	a) Definição b) Operação
	2.4. Fraudes	a) Detecção e Prevenção
	2.5. Conceito e aplicação de Juros	a) Custo efetivo total (CET) b) Conceito de juros simples e juros compostos c) Taxa proporcional e equivalente d) Taxa nominal x taxa efetiva e) Juros pré-fixados e pós-fixados f) Sistema de amortização (tabela PRICE, tabela SAC e tabela SACRE)
3. Produtos e Serviços	3.1. Formas de garantias	a) Alienação fiduciária i. Conceito ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia) b) Hipoteca i. Conceito ii. Tratamento de inadimplência (cobrança e recuperação de garantia) c) Fiança d) Cessão de recebíveis ou penhor
	3.2. Negócios imobiliários – aquisição	a) Análise do proponente b) Análise do imóvel c) Análise do vendedor d) Uso do FGTS e) Enquadramento da operação I. SFH ou SFI II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.
	3.3. Negócios imobiliários – construção	a) Análise do proponente b) Liberação das parcelas c) Uso do FGTS d) Enquadramento da operação I. SFH ou SFI

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03
Revisão: 107
Data: 02.06.2022

		II. Percentual máximo a ser financiado, prazo, juros, taxas e tarifas.
	3.4. Negócios imobiliários – home equity (mútuo com garantia ou refinanciamento)	a) Análise do proponente b) Análise do imóvel c) Enquadramento da operação
	3.5. Procedimentos de contratação	a) Sistemas de amortização b) Plano de reajuste da prestação e saldo c) Custo efetivo do seguro habitacional (CESH) d) Formalização I. Instrumentos contratuais II. Formalização cartorária III. Liberação do valor e) Seguros aplicáveis I. Seguro de responsabilidade civil do construtor II. Seguro de danos físicos do imóvel III. Seguro de morte e invalidez permanente
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	a) Direitos Básicos do Consumidor b) Práticas Comerciais c) Proteção Contratual d) SAC e Ouvidoria e) Vícios na qualidade ou disparidade de oferta ou mensagem f) Prazos para reclamação g) Publicidade do produto ofertado h) Sanções administrativas e infrações penais i) Cobrança de dívidas
	4.2. Código de Ética e Conduta	a) Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	a) Orçamento familiar b) Endividamento c) Modalidades de Crédito
	4.4. Sigilo Bancário	a) Definição b) Quebra de sigilo

		c) Penalidades
5. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	5.1 Resolução 4935/22	<input type="radio"/> Conceito <input type="radio"/> Aplicação <input type="radio"/> Definições

6.1.12.1. Para a prova na modalidade Amigo do Aposentado, aplica-se apenas o Estatuto do Idoso: Lei Nº 10.741 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

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

- Autorregulação do Consignado: trata das diretrizes de governança, regras de funcionamento da Autorregulação e métricas e sanções aplicáveis.
- 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 13.172: Dispõe sobre desconto em folha de pagamento de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito;
- Lei 13.313/2016: Dispõe sobre o crédito consignado e o uso do FGTS como garantia;
- Lei 14.181: Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.
- 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).

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

- 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 CMN 3954/3959 de 2011 e 4294/2013 - Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País;
- Resolução 3919/2010 do Conselho Monetário Nacional.
- 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;
- Resolução CMN 4539/2016 - Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de serviços financeiros.
- 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.
- Resolução 4.935/2021 - Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- Decreto Nº 9.161 – Regulamenta a Medida Provisória nº 802/2017, que dispõe sobre 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;
- Circular 2.936 de 14/10/1999 - Banco Central;
- Decreto Nº 10.086/2019 – Declara a revogação, para os fins do disposto no artigo. 16 da Lei Complementar nº 95/1998, de decretos normativos.
- Instrução Normativa nº 28: Normas referentes ao empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS;
- MEDIDA PROVISÓRIA Nº 893, DE 19 DE AGOSTO DE 2019 - Transforma o Conselho de Controle de Atividades Financeiras na Unidade de Inteligência Financeira;
- 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://portal.fat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/programa-nacional-do-microcredito-produtivo-orientado-pnmpo/legislacao/>
- Instrução Normativa IN 100 do INSS de 28 de Dezembro de 2018;
- Instrução Normativa 107 do INSS 07/2020;
- Instrução Normativa do INSS número 28 de 2008;
- Instrução Normativa nº 28, de 19 de maio 2008;
- BCB Resolução Normativa nº 3.516;
- Portaria 1.959, de 8 de dezembro de 2017;
- Deliberação do Conselho Nacional de Previdência Social de 17 de março de 2020;
- Procedimentos para abertura de conta corrente e recebimento de contas.

6.1.14. 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 Nº 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 4713 – Dispõe sobre as operações de microcrédito, inclusive as de microcrédito produtivo orientado, realizadas pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e sobre o direcionamento de recursos para essas operações;
- Resolução 4.935/2021 - Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- 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 providências.
- 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.

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

- Manual de crédito rural – MCR (Site do Banco Central do Brasil);
- Plano agrícola e pecuário 2020/2021 – Site do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- Programas com recurso do BNDES – Site do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico Social;
- Linhas de financiamento agrícolas do Banco do Brasil – Site do Banco do Brasil;
- Resoluções do Banco Central do Brasil disciplinando regras para o financiamento agrícola, consolidadas no MCR.

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

- Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001 - Dispõe do sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências.
- Lei 9.613 - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores;
- Lei 12.683, de 09/07/2012 - Complementou a Lei 9.613 de 1998.
- Lei Nº 12.846 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de

atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira

- A Lei 13.810/2019 - Dispõe sobre como aplicar a indisponibilidade de bens, direitos, fundos e recursos para pessoas naturais (físicas ou jurídicas) investigadas ou acusadas de terrorismo ou seu financiamento, decorrentes de resoluções sancionatórias do Conselho de Segurança das Nações Unidas
- A Portaria nº 396, de 15 de setembro de 2016 - Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas pessoas físicas ou jurídicas que comercializem Antiguidades e/ou Obras de Arte de Qualquer Natureza, na forma da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.
- Conceito sobre o Ministério da Justiça, a Polícia Federal e o Departamento de Recuperação de Ativos e Cooperação Jurídica Internacional da Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania (DRCI/SNJ)
- Decreto Nº 9.637, de 26/12/2018 – Instituiu a Política Nacional de Segurança da Informação
- Resolução 4.567/2017 do Banco Central - Trata, entre outros aspectos, da disponibilização de canal para comunicação de indício de ilicitude relacionados às atividades da Instituição Financeira
- Resolução nº 025, emitida pelo COAF - Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas pessoas físicas ou jurídicas que comercializem bens de luxo ou de alto valor ou intermedeiem a sua comercialização, estabelecendo procedimentos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.
- Instrução nº 617, de 5 de dezembro de 2019 - Dispõe sobre a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo - PLDFT no âmbito do mercado de valores mobiliários.
- Circular DC/BACEN Nº 3858, de 14/11/2017 - Regulamenta os parâmetros para a aplicação das penalidades administrativas previstas na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.
- Circular nº 3.691, de 16 de dezembro de 2013 - Regulamenta o mercado de câmbio.
- A Circular Nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 - Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores
- Carta Circular Nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 - Divulga uma relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613.

6.1.17. As provas nas modalidades “Completa” e “Plus” não habilitam o candidato na modalidade do Crédito Agrícola e Microcrédito. Para atendimento aos requisitos de correspondente para essas modalidades é obrigatória a aprovação na prova da modalidade específica.

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

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

- Autorregulação para o Crédito Consignado (Febraban e ABBC) – todos documentos encontrados a partir da seguinte referência <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/43/23/pt-br/consignado-apresentacao>

6.1.19. As prova complementar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados abordará apenas assuntos relacionados à referência abaixo:

- Resolução 4.935/2021 - Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

7. Dos resultados das provas

7.1. Será certificado o promotor de correspondente que obtiver 70% ou mais de acerto.

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 online individuais. Caso tenha alguma ocorrência aberta, esta deverá primeiramente ser tratada, conforme DC.ANEPS.07, disponível no site da ANEPS.

7.4. Imediatamente após realização da prova, o candidato poderá conferir sua pontuação (nota e percentual de acerto) através da área restrita, no botão “Visualizar pontuação da prova”. Porém, o resultado de aprovação ou reprovação na prova somente é disponibilizado ao candidato após procedimento de auditoria, conforme item 5.4.

7.5. O prazo para liberação de resultados é de 3 (três) dias úteis em caso de realização de prova em formato de aplicativo ou web com câmera, e 20 (vinte) dias úteis em caso de realização da prova no formato web sem câmera.

7.6. 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 comunicado sempre será enviado para o e-mail cadastrado pelo candidato. A liberação do resultado da prova online individual dependerá da finalização do processo de auditoria, conforme item 5.4. 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.

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

7.8. 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.

7.9. Por motivos de segurança, nenhuma pergunta ou resposta será divulgada ao candidato.

7.10. Os candidatos que forem amostrados para o processo de auditoria, conforme item 5.4 deste Edital, e durante as tentativas de contato pela equipe auditora do Instituto Totum não se encontrarem no local, tenham informado telefones de contato incorretos ou qualquer motivo relacionado a impossibilidade de contato com o candidato por parte da equipe auditora, ficarão com o seu resultado pendente até que se realize esse contato para liberação do Certificado por meio de uma auditoria telefônica. Caso o candidato não entre em contato no prazo de 12 meses da data da realização de sua prova, ele será reprovado por “Não conclusão do processo completo de Certificação. “, devendo realizar uma nova prova de certificação para ter acesso ao Certificado. Para os candidatos que realizaram suas provas em anos anteriores à 2017 que tenham alguma pendência em sua inscrição e o prazo de seu possível Certificado já tenha expirado, serão reprovados por “Prazo de validade expirado sem contato efetivo por parte do candidato.”, sendo necessária a realização de uma nova prova para terem acesso ao Certificado.

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.

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

8.5. Para manter a 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.

8.6. Recomenda-se o início do processo de renovação em no máximo 1 (hum) mês da data de vencimento da Certificação, levando-se em consideração os prazos de cada etapa prevista. Caso o candidato inicie o processo de renovação de forma tardia, com aprovação final após o vencimento da Certificação inicial, uma nova inscrição será gerada em sua área restrita e um novo número de Certificado será gerado para esta aprovação.

8.7. Em caso de candidato reprovado por nota, será disponibilizada uma segunda chance para renovação. Caso haja aprovação nessa segunda tentativa, a numeração da Certificação será mantida na renovação. Caso haja

reprovação nessa segunda tentativa, o candidato deverá proceder com nova inscrição, conforme regras previstas para Certificação neste Edital.

8.8. No caso de expiração do vencimento da Certificação inicial, o candidato não poderá realizar a renovação do Certificado inicial, que será “cancelado”. Para reativação da Certificação, o candidato deverá realizar uma nova inscrição, conforme regras previstas para Certificação neste Edital;

8.9. A prova na modalidade Amigo do Aposentado será um complemento à Certificação de Crédito Consignado, Completa ou Certificação Plus, com renovação a ser feita de forma conjunta: Crédito Consignado, Completa ou Certificação Plus + Amigo do Aposentado.

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 10 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 online individuais.

9.2. Após ser informado do resultado negativo, o candidato à certificação poderá efetuar a apelação através do formulário online, disponível no site da ANEPS (<https://certificacaoaneps.com.br/site/apelacao-prova>).

9.3. O formulário deve ser preenchido pelo candidato que realizou a prova e enviando pelo próprio site. Não serão aceitas as apelações que forem enviadas por outro meio que não o indicado acima.

9.4. A apelação será rejeitada nas seguintes situações:

- a) apelação não declarada por escrito ou incompleta;
- b) apelação não solicitada pelo próprio apelante;
- c) apelação sem detalhes que permitam o contato com o apelante;
- d) apelação sem indicação de qual item do edital se refere;
- e) apelação que indique algum item do edital que já é caracterizado como não conformidade;
- f) apelação genérica sobre o resultado do exame, sem detalhar as questões ou assuntos nos quais o apelante acredita haver algum erro.

9.5. Ao receber o Termo de Apelação, o Instituto Totum fará a análise da apelação, que será decidida por pessoal não envolvido no processo de certificação, caso atenda aos critérios do item 9.4 acima. O seguinte pacote de documentos será analisado:

- Formulário preenchido pelo candidato, com todas informações que foram anexadas;
- Outras informações prestadas pelo candidato a respeito da documentação apresentada.

9.6. Caso a apelação seja julgada como improcedente, o Instituto Totum arquivará a documentação e emitirá um e-mail ao candidato comunicando o resultado.

9.7. Caso a apelação seja julgada como procedente, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando o parecer e as ações para alteração do resultado serão devidamente tomadas.

9.8. As apelações por reprovação durante a auditoria somente serão poderão ser julgadas no prazo de até 20 (vinte) dias da divulgação do resultado. Após esse prazo, o Instituto Totum não se responsabilizará pela gravação da auditoria, e a apelação poderá ser julgada como improcedente por vencimento do prazo, com base no item 10.13 deste Edital.

9.9. Caso o candidato discorde do retorno da Apelação, o mesmo poderá abrir uma reclamação na Ouvidoria em até 5 dias corridos do retorno da Apelação.

9.10. Pela Ouvidoria, o candidato poderá solicitar uma nova avaliação pela Comissão de Certificação ANEPS, enviando novos documentos embasando sua reclamação, se necessário.

9.11. Aberta a Ouvidoria, o Instituto Totum enviará a Comissão de Certificação ANEPS toda a documentação relacionada ao caso do candidato, como:

- Formulário de apelação;
- Documentação anexada pelo candidato no processo de apelação;
- Retorno da Comissão de Deliberação, com o primeiro resultado da apelação;
- Caso necessário, documentos comprobatórios da primeira deliberação.

9.12. A Comissão de Certificação ANEPS fará a deliberação do caso via Ouvidoria, e:

9.12.1. Se procedente, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando o parecer e seguirá com os procedimentos necessários em caso de novo resultado;

9.12.2. Se improcedente, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando o parecer e que o resultado será mantido conforme a primeira deliberação.

9.13. Caso o candidato abra uma reclamação via ouvidoria por ser reprovado durante a auditoria telefônica realizada pelo Instituto Totum após o prazo de até 20 (vinte) dias da divulgação do resultado, o Instituto Totum não se responsabilizará pela gravação da auditoria, com base no item 10.13 deste Edital.

10. Proteção de Dados Pessoais

10.1. Para a realização da inscrição e durante a realização da prova, será necessária a coleta de dados pessoais do profissional.

10.2. Todos os dados pessoais coletados são utilizados para identificar as informações relevantes do profissional e tornar sua identificação única para fins de certificação. Os dados coletados durante a realização da prova (fotos, vídeos e sons) são usados única e exclusivamente para fins de realização da auditoria, identificação de

fraudes, garantia de atendimento a todas as regras deste Edital, e para que o Instituto Totum possa entrar em contato para renovação da certificação, sendo indispensável para a prestação do serviço.

10.3. Aos dados pessoais coletados durante o processo de certificação e após o seu término, terão acesso funcionários da ANEPS e Instituto Totum, além de desenvolvedores de sistema (terceirizados).

10.4. A ANEPS manterá sigilo e confidencialidade sobre os dados do processo de certificação, podendo compartilhar alguns dados com a Central de Registros de Certificados Profissionais (CRCP), que será consultada pelos Bancos no momento de homologarem um novo correspondente. Essa consulta é obrigatória e os dados divulgados serão: CPF, nome, número do certificado, tipo de prova realizada e validade da certificação.

10.5. Os dados pessoais são armazenados em servidores por empresas especializadas, cujas políticas de segurança e de privacidade proporcionam grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

10.6. Todos os dados coletados durante o processo de certificação são mantidos em meio eletrônico durante a vigência da certificação, e posteriormente ao prazo de vigência, poderão ser mantidos por mais até 5 anos, para facilitar o trâmite de renovação posterior. Findo esse prazo, os dados pessoais serão anonimizados e perderão qualquer vínculo, sendo que, caso o profissional desejar nova certificação, deverá entrar com novo cadastro completo de dados pessoais efetuando uma nova inscrição.

10.7. Todos os dados gerados a partir da certificação são de propriedade da ANEPS, mas compartilhados com o Instituto Totum, e serão tratados de forma sigilosa dentro do âmbito das empresas.

10.8. Os titulares dos dados pessoais coletados para a finalidade específica de realização do processo de certificação poderão exercer seus direitos por meio do encarregado de tratamento de dados da ANEPS.

10.9. Ao realizar a prova de certificação, o candidato deverá dar o seu consentimento aos termos deste Edital e aos termos de proteção de dados pessoais.

11. Disposições Finais

11.1. 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.

11.2. 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

CORRESPONDENTES NO PAÍS

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

DC.ANEPS.03

Revisão: 107

Data: 02.06.2022

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.

11.3. A carteira profissional para a modalidade Amigo do Aposentado é emitida em formato diferenciado da carteira das demais modalidades, deixando claro o escopo dessa modalidade específica. O candidato pode optar pela aquisição ou não da carteira “Amigo do Aposentado” em conjunto com a carteira das outras modalidades.

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

11.5. 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

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

11.7. 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.

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

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

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

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

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

11.13. 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.

11.14. No caso de provas realizada em formato remoto, as gravações das auditorias realizadas serão armazenadas no Instituto Totum pelo prazo de 20 dias da data da auditoria. Passado esse prazo, as ligações serão descartadas.

11.15. Caso o candidato tenha preferência pela realização da prova em formato presencial, com acesso posterior ao gabarito detalhado da prova, deverá enviar um e-mail para atendimento02@institutototum.com.br, solicitando esta modalidade de prova, que será pré-agendada para realização nas instalações do Instituto Totum (em São Paulo), com a presença de um fiscal de sala durante 100% do tempo de prova. Essa modalidade de prova presencial será feita mediante pagamento antecipado pelo candidato no valor de R\$ 500,00 (Quinhentos Reais), com todas as custas de logística por conta do candidato. Após envio do e-mail optando por essa modalidade de prova, o candidato deverá aguardar o agendamento do dia e horário pelo Instituto Totum. O acesso ao gabarito após a realização da prova será feito ao término da sessão, por meio de tela de computador do Instituto Totum e com acompanhamento do fiscal de prova em 100% do tempo, sem autorização para gravação do gabarito por qualquer meio (foto da tela, impressão, ou qualquer outro meio).

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

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

12. Canais úteis para obtenção de mais informações:

- Site da ANEPS: www.certificacaoaneps.com.br
- Tel. para contato ANEPS: (11) 3104-5168
- 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.