



# **Manual de Boas Práticas**

## Sistema de Certificação Profissional ANEC



# Sumário

## **1. Contexto**

- a. Palavras do Presidente
- b. A ANEC
- c. Pilares da ANEC
- d. A Resolução CMN 4935/21
- e. Os Desafios do Negócio Bancário

## **2. O Processo de Certificação**

- a. Requisitos de um Organismo Certificador
- b. O Processo de Certificação da ANEC
- c. O Conteúdo do Exame
- d. O Material Preparatório e a Bibliografia de Estudo
- e. Exame
- f. A Inscrição do Candidato
- g. O Uso da Plataforma de Exames
- h. O Contato do Candidato com a ANEC
- i. Critérios para aprovação
- j. Revisão de Provas e Recurso do Candidato
- k. A Validade do Exame e a Recertificação
- l. O Uso do Selo de Certificação
- m. A Atualização do Exame e do Sistema de Certificação

## **3. Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC**

- a. Princípios
- b. Adesão
- c. O Comitê de Certificação
- d. Composição do Comitê de Certificação
- e. Gestão de Riscos

## **4. Encerramento**

# Contexto

## Palavras do Presidente

É com muita satisfação e alegria que a ANEC entrega ao mercado seu Sistema de Certificação Profissional. Queremos contribuir para a melhoria contínua da relação do nosso mercado e seus clientes.

Entendemos que existem espaços para a evolução do mercado de crédito no Brasil, principal produto financeiro para o crescimento econômico e prosperidade das famílias brasileiras.

Neste manual você encontrará as principais informações para se tornar um agente correspondente certificado e, assim, poder atuar profissionalmente no mercado financeiro.

Todo nosso sistema de certificação foi pensando em você, a fim de apoiá-lo em sua carreira, com um produto claro, simples e objetivo, pois a educação veio para transformar e facilitar a vida das pessoas.

Boa prova!

*Presidente da ANEC*

## A ANEC

Somos uma associação que nasceu da iniciativa conjunta de oito grandes correspondentes bancários do Brasil.

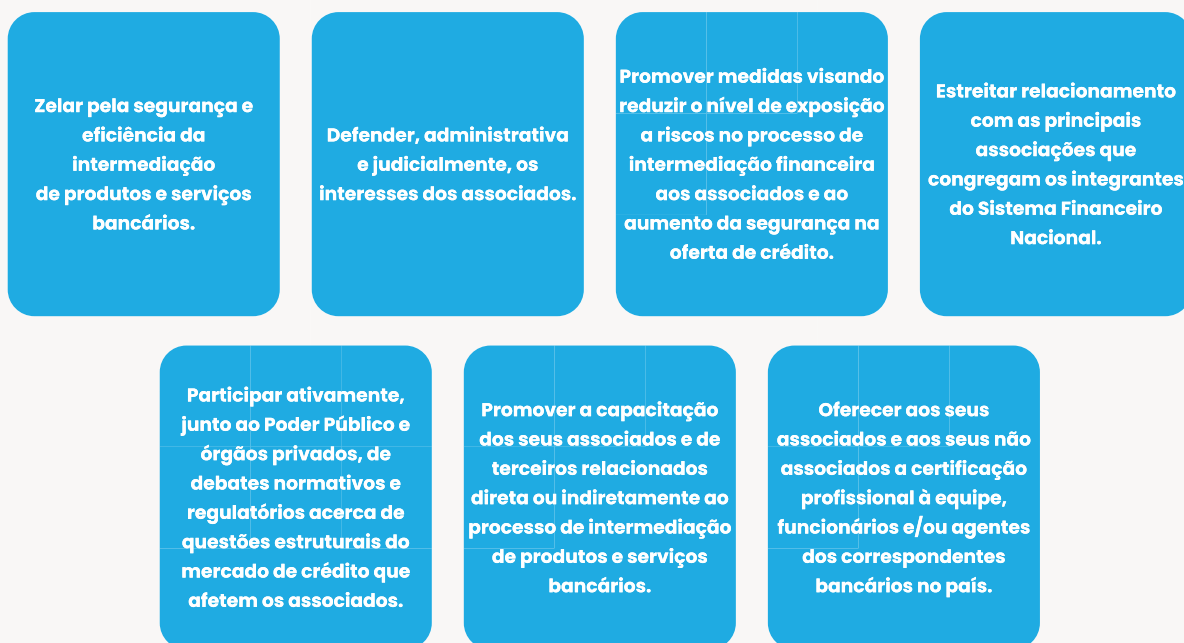
Temos o compromisso de fortalecer a imagem dos correspondentes bancários de todo o país, promovendo a melhoria da qualidade do setor, disseminando boas práticas, influenciando as políticas de compliance junto aos órgãos reguladores e à sociedade em geral.

Fazemos tudo isso buscando o fim das operações irregulares, dando maior transparência e segurança ao consumidor final.

Nosso objetivo é ser o interlocutor entre o mercado de correspondentes bancários, os órgãos reguladores, de defesa do consumidor e bancos, para promover a regulamentação do setor e as boas-práticas.

# Contexto

## Pilares da ANEC



## A Resolução CMN 4935/21

A resolução CMN No 4.935 de 2021 trata da contratação de correspondentes no país pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar no país.

Em relação ao processo de certificação, a resolução determina que a qualidade técnica do atendimento prestado pelo correspondente deve ser atestada por exame de certificação aplicado à equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil e organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A certificação deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), ética e ouvidoria.

O correspondente deve manter o cadastro da sua equipe permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela instituição contratante a qualquer tempo.

## Contexto

A qualificação técnica do agente deve assegurar que o atendimento, a comunicação e a experiência do cliente por meio de plataforma eletrônica observem os requisitos de:

oferta de produtos e serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;  
prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários;  
utilização de linguagem clara e adequada à natureza e à complexidade das operações realizadas.

A resolução pode ser encontrada em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4935>

## Os Desafios do Negócio Bancário

O sistema financeiro nacional é um dos mais modernos e inovadores do mundo. Nossos produtos destacam-se pela tecnologia empregada e pelas facilidades aos nossos clientes. O Open Finance permitiu que as informações dos clientes trafeguem por diferentes instituições, a fim de proporcionar vantagens a eles, em relação a taxas e demais condições comerciais.

O sistema de correspondentes bancários foi criado para facilitar o acesso das famílias aos produtos bancários, em razão da capilaridade da rede de correspondentes e pela proximidade com seus clientes, fator que reduz a distância entre o cidadão e o sistema financeiro nacional.

O processo de certificação visa garantir a qualidade do atendimento e da venda dos produtos financeiros e, juntamente com as melhores práticas de compliance, busca a transparência nas relações de consumo e o atendimento adequado aos diversos públicos que demandam os produtos do setor bancário, principalmente o crédito consignado.

# O Processo de Certificação

## Requisitos de um Organismo Certificador

Uma entidade certificadora deve possuir a capacidade técnica necessária para promover certificações profissionais. As federações ou associações são fortes candidatos a se tornarem organismos certificadores porque não vendem produtos bancários ao público, além de concentrarem conhecimento técnico sobre os produtos, em razão do seu trabalho regulatório e de pesquisa.

A ANEC é a mais nova entidade certificadora no país, tendo total confiança da sociedade pelo seu longo histórico de relacionamento com o setor. Certificar-se com quem possui como associados as maiores e mais conceituadas empresas de correspondentes do país, garante ao profissional, uma experiência centrada no mercado, sua realidade e suas necessidades.

## O Processo de Certificação da ANEC

A certificação ANEC possibilita que qualquer agente que trabalhe para as empresas de correspondentes bancários possa fazer a prova, independente da empresa ser associada à ANEC ou não.

O candidato que não for aprovado em primeira tentativa e que tenha acertado no mínimo metade das questões, poderá realizar novamente a prova de forma gratuita, como sendo uma segunda chance de aprovação.

Caso o candidato não consiga a aprovação na sua segunda chance ou não tenha acertado no mínimo a metade das questões, poderá realizar novamente a prova, tendo que pagar pelo exame novamente. Após a reprovação em uma terceira chance, o candidato deverá esperar trinta dias para uma nova tentativa.

## Espécies de Certificações Oferecidos pela ANEC

- Certificação em Crédito Consignado + LGPD
- Certificação em CDC (Crédito Direto ao Consumidor) + LGPD
- Certificação em Crédito Veículo + LGPD
- Certificação Completa + LGPD

# O Processo de Certificação

## O Conteúdo do Exame

A principal preocupação da ANEC foi elaborar um exame que cobrisse os principais pontos da atividade de correspondente, de forma simples e objetiva. As provas e os cursos são desenvolvidos por profissionais com larga experiência e competência no mercado financeiro, com um alinhamento estratégico de conteúdos programáticos que asseguram a ampliação de assimilação e aprendizado.

A linguagem é clara, direta, simples e objetiva com “cases” e recursos educacionais que facilitam o nível de aprendizado e aplicabilidade nas rotinas de atendimento dos candidatos.

O intuito principal, portanto, é de contribuir para a melhoria da imagem do setor, através de conscientização e da capacitação do Agente de Correspondente para disponibilizar o crédito consciente, com boas práticas, bem como melhorar a experiência do cliente.

Não acreditamos em um exame que exija conhecimentos desnecessários e que não façam parte da atividade rotineira do profissional. O que nos importa é que o profissional consiga comprovar que está apto a prestar o melhor atendimento ao cliente, orientá-lo e que possa oferecer o produto adequado às suas necessidades, evitando práticas inadequadas e o superendividamento.

Os temas do nosso exame são:

1. Organização do SFN – Sistema Financeiro Nacional
2. Regulamentação da Atividade de Correspondente Bancário no Brasil
3. Regulamentação das Atividades de Cobrança, Tarifas e CET – Custo Efetivo Total
4. Sigilo das Operações Financeiras
5. Prevenção à Lavagem de Dinheiro
6. LGPD para as Atividades de Correspondente Bancário
7. Noções Básicas de Matemática Financeira
8. Sistema de Defesa dos Direitos do Consumidor
9. Ética no Atendimento ao Cliente
10. Ouvidoria
11. Crédito Consignado Conceitos Gerais
12. Crédito Consignado INSS
13. Crédito Direto ao Consumidor
14. Crédito de Veículos
15. Lei contra o Superendividamento

# O Processo de Certificação

## O Material Preparatório e a Bibliografia de Estudo

O material preparatório pode ser adquirido pelo candidato na mesma página onde ele adquire a prova. O conteúdo possui linguagem simples e prática, alinhada à proposta da prova. Detalhes do conteúdo preparatório encontra-se no “Conteúdo programático” que poderá ser acessado antecipadamente da compra do curso e/ou exame de certificação.

## O Exame

O exame é composto por 50 questões para prova completa e 40 questões para as provas de crédito consignado, veículos e CDC, sendo todas de múltipla escolha, das quais, apenas uma é verdadeira. As questões do exame são escolhidas automaticamente de forma randômica de uma base de questões previamente preparada.

As questões possuem níveis de dificuldade diferentes, sendo de baixa, média ou alta dificuldade e englobam todo o conteúdo publicado aos candidatos para estudo.

O candidato tem 100 minutos para realizar a certificação completa e 90 minutos para as demais certificações e não é permitido a ajuda de terceiros, o uso de calculadora, materiais de apoio, acesso a sites da internet nem mesmo o uso de aparelho celular para consultar conteúdo ou trocar mensagens.

Para ser aprovado, o candidato deverá acertar no mínimo 70% da prova. Caso não seja aprovado ao seu término, o candidato será informado imediatamente, podendo escolher em fazer uma segunda tentativa, caso tenha acertado no mínimo metade da prova. A segunda chance poderá ser feita imediatamente após o término da primeira ou o candidato poderá escolher outro momento para fazê-la em um prazo de até trinta dias. Recomendamos que o candidato se prepare antes da segunda tentativa.

O exame foi elaborado por diversos docentes e consultores, especialistas em suas áreas de atuação. O objetivo é disponibilizar uma prova atual e que trate dos assuntos realmente relevantes aos profissionais do mercado.

## O Processo de Certificação

O login de acesso à prova enviado ao candidato é pessoal e intransferível e serão realizados procedimentos rigorosos de identificação por biometria facial e o candidato autoriza seu uso para sua identificação no momento do exame e de sua conferência.

Ao iniciar o exame, recomendamos que clique em "Teste de Conectividade" antes do início do exame, para averiguar se as configurações estão devidamente habilitadas no computador, sobretudo captura de selfie do seu rosto, e validação de microfone e biometria.

Será usada tecnologia biométrica e inteligência artificial para monitoramento do candidato durante a realização do exame a qual o candidato autoriza previamente para confirmação de identidade do candidato e serão armazenadas em espaço virtual próprio e utilizadas pela ANEC e pela empresa Educatena, podendo ser utilizadas também para auditoria dos exames, se constatada alguma irregularidades.

Não será permitida a realização do exame em equipamentos como celulares e smartphone.

Não será permitido ao candidato realizar a prova com o uso de máscaras de proteção facial, o uso de óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares ou, qualquer adereço na cabeça/rosto, de forma que impossibilite o reconhecimento facial.

O candidato precisa ter em mãos seu RG ou CNH com foto, pois será obrigatório apresentar antes do início do exame para identificação do candidato, tudo com a anuência do candidato, que autoriza o uso de sua imagem para comprovação que o candidato é realmente quem realizará o exame

### A Inscrição do Candidato

- O candidato pode se inscrever na página da ANEC na internet, onde é possível escolher o tipo de certificação e o material preparatório, que não é obrigatório. Após a escolha dos itens a serem adquiridos, o candidato tem a sua disposição diversos meios de pagamento, a fim de facilitar a sua compra.
- A ANEC não se responsabiliza por solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem recebimento da inscrição.
- O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas prestadas no formulário de inscrição. É responsabilidade também do candidato a atualização permanente dos seus dados cadastrais na área restrita.
- Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atendam às exigências da ANEC e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins, sem qualquer direito ao ressarcimento da taxa de inscrição.

## O Processo de Certificação

- O pagamento da inscrição para os cursos, exames, expedição da certificação (caso aprovado), bem como documentos obrigatórios a serem remetidos (tanto no momento da inscrição, como para a expedição da certificação) encontram-se no site [www.anecbrasil.com.br](http://www.anecbrasil.com.br).
- No momento da inscrição, o candidato deverá informar se porventura for portador de necessidades especiais. Caso necessite de condições especiais para realização da prova, deverá informar no ato da inscrição.
- 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, tal comprovação poderá ser solicitada pelo Instituto ou ANEC a qualquer momento (antes ou após a certificação), caso seja considerado necessário pelas entidades. O candidato fará também, na mesma ocasião, uma autorização para tratamento de seus dados pessoais e imagens, inclusive autorizando transferência/acesso em favor de parceiros e terceiros indicados pela ANEC e Instituto ....., para atender os fins que se destina, tudo conforme Lei Geral de Proteção dos Dados pessoais (LGPD).
- Candidatos reprovados por motivos que não sejam nota, como 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. (vejam se faz sentido essa regra)
- Após efetivação do pagamento da inscrição, “reinscrição” ou renovação pelo candidato, não haverá, por qualquer motivo, cancelamento da inscrição ou reembolso do valor pago.

## O Uso da Plataforma de Exames

A plataforma de exames da ANEC possui todos os recursos para atender o aluno no processo de prova. Após o pagamento da inscrição, o candidato poderá fazer a prova imediatamente ou escolher a melhor data dentro do prazo de trinta dias corridos.

## O Contato do Candidato com a ANEC

Na página de inscrição do candidato está disponível uma relação de perguntas e respostas, além do atendimento via chatbot de forma automatizada. Caso o candidato precise enviar uma mensagem à ANEC, estará disponível o e-mail [certificacao@anec.com.br](mailto:certificacao@anec.com.br).

# O Processo de Certificação

## Revisão de Provas e Recurso do Candidato

Caso o candidato não seja aprovado no seu exame, poderá recorrer através de e-mail, a ser endereçado para [certificacao@anecbrasil.com.br](mailto:certificacao@anecbrasil.com.br), explicando as razões do seu recuso/questionamento, dirigido ao Comitê de Certificação da ANEC, pelo prazo de até no máximo 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da comunicação do resultado do exame, pela ANEC, contendo necessariamente os seguintes dados: 1 - Nome Completo; 2 - RG; 3 - CPF; 4 - Data Do Exame e 5 - Breve Relato das Razões e Questionamentos do Recurso, bem como seus respectivos fundamentos.

O recurso será julgado em no máximo 07 (sete) dias úteis, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil após o protocolo do recurso efetuado pelo candidato, onde será encaminhado o seu resultado através do e-mail fornecido pelo candidato.

O Recurso do candidato será rejeitada pela ANEC nas seguintes situações:

- a) recurso não declarado por escrito ou incompleto;
- b) recurso não solicitado pelo próprio recorrente/candidato;
- c) recurso sem detalhes que permitam o contato com o candidato;
- d) recurso sem indicação do que especificamente está sendo questionado
- e) recurso genérico sobre o resultado do exame, sem detalhar as questões ou assuntos nos quais o candidato acredita haver algum erro.
- f) Além disto, o recurso será julgado improcedente na hipótese de, após analisados os questionamentos do candidato pelo Comitê de Certificação da ANEC, este entender que os argumentos do recurso não possuem razões fáticas e/ou fundamentos para o seu recurso.

## A Validade do Exame e a Recertificação

O exame possui média de validade de três anos. Para se recertificar, o candidato deverá adquirir a prova novamente. Recomendamos a necessidade de fazer o exame a cada três anos porque o mercado é dinâmico e exige constante capacitação do agente correspondente, devido à atualização da legislação e práticas. Maiores detalhes poderão ser obtidos no site [www.anecbrasil.com.br](http://www.anecbrasil.com.br).

## O Uso do Selo de Certificação

O candidato aprovado no exame da ANEC poderá usar o selo de certificação disponível para uso em redes sociais e demais documentos. O selo é disponibilizado ao candidato aprovado e enviado de forma eletrônica.

# O Processo de Certificação

## A Atualização do Exame e do Sistema de Certificação

O exame de certificação é um sistema vivo. Sempre que houver quaisquer mudanças na legislação ou nas práticas de mercado, ele deverá acompanhar essas mudanças. Periodicamente, os docentes e consultores responsáveis pela atualização do banco de questões, farão as mudanças necessárias para manter o sistema sempre atual.

O mesmo processo de atualização do exame também é válido para o Manual de Melhores Práticas e todos os demais componentes do Sistema de Certificação Profissional da ANEC.

# O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

## Princípios

O Sistema de Certificação ANEC visa preparar profissionais para atuarem como correspondentes bancários em todo território nacional, dentro dos princípios da ética, responsabilidade e em consonância com legislação que trata das relações de consumo no país.

Os profissionais certificados pela ANEC estão aptos a oferecer o melhor atendimento aos clientes das instituições financeiras, oferecendo o produto adequado às suas necessidades e as informações necessárias à escolha dos produtos e serviços.

Os funcionários/agentes certificados que atuam para as empresas correspondentes bancárias certificadas pela ANEC possuem como meta, o desenvolvimento sustentável do mercado de crédito no país, promovendo as melhores práticas de orientação e educação financeira, evitando com todos os seus esforços o superendividamento das famílias brasileiras.

Os públicos vulneráveis, como os consumidores de baixa renda e aposentados devem receber todas as orientações necessárias à escolha consciente dos produtos de crédito no momento da contratação, a fim de que consigam usufruir dos seus benefícios.

O processo de inscrição e elaboração dos exames segue os princípios da confidencialidade e sigilo das informações. Todo o processo de certificação é feito de forma eletrônica, sendo que os dados dos candidatos aprovados serão armazenados em sistema informatizado que ficará disponível para as instituições financeiras contratantes e para o público em geral, a fim de que se possa comprovar a autenticidade do processo de certificação do correspondente e, conseqüentemente, sua autorização para exercer suas funções.

Além do pagamento da taxa de inscrição, o candidato precisa ter a disposição os equipamentos necessários à elaboração do exame, que será feita de forma online e digital. É preciso que esteja disponível um equipamento com acesso à internet e com câmera ativa para a auditoria do processo de exame.

# O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

Todo o processo de exame será auditável com o uso de Inteligência Artificial e caso seja detectado pela ANEC, quaisquer práticas indevidas, como a consulta de terceiros, conteúdo ou troca de mensagens com terceiros, o exame do candidato será ser anulado, a taxa de inscrição não será devolvida e o candidato será comunicado por Email, podendo recorrer junto ao Comitê de Certificação ANEC.

Para o envio de denúncias sobre práticas inadequadas dos profissionais certificados pela ANEC o canal será o e-mail [certificacao@anec.com.br](mailto:certificacao@anec.com.br), onde será possível também solicitar o cancelamento da certificação, caso seja do interesse do candidato.

## Adesão

O processo de inscrição ocorre de forma digital, por meio do site da Anec <https://anecbrasil.com.br/certificacao>

Ao inserir seus dados, proceder o pagamento e efetivar sua inscrição, o candidato está automaticamente aderindo ao Manual de Melhores Práticas, bem como seus princípios, regras e possíveis penalidades pelo seu não cumprimento.

# O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

## O Comitê de Certificação

O Comitê de Certificação da ANEC é o órgão máximo deliberativo para o assunto certificação profissional. Ele é composto por profissionais com notório saber no tema educação corporativa e certificação.

Quaisquer dúvidas, solicitações ou apelação quanto ao resultado dos exames poderá ser submetido ao Comitê que terá até quatro dias úteis para se manifestar.

## Composição do Comitê de Certificação

O comitê possui mandato de dois anos, podendo ser renovado a cada mandato ou os mesmos componentes poderão assumir até três mandatos consecutivos, tendo que haver a renovação após o número limite.

O comitê é composto pelo presidente (que possui voto de desempate) e mais quatro profissionais, escolhidos pelo presidente na sua posse.

# O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

## Gestão de Riscos

O Sistema de Certificação da ANEC segue as melhores práticas de mercado. O Comitê de Certificação está atento aos processos que possam mitigar riscos.

A plataforma de exames possui os recursos mais avançados para garantir a lisura do processo e sua credibilidade.

Novas práticas ou processos que possam representar um risco ao sistema de certificação, serão avaliadas e, se necessário, serão tomadas medidas preventivas ou corretivas, como mudanças na sua governança e planos de contingência, com alterações no processo ou até mesmo, revisão nas práticas de segurança da informação.

A ANEC – Associação Nacional das Empresas de Correspondentes Bancários, no exercício regular de sua autonomia institucional, normativa e autorregulatória, reserva-se o direito de, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, promover alterações, ajustes, atualizações, revisões, aprimoramentos técnicos e aperfeiçoamentos metodológicos nas regras, diretrizes, critérios, conteúdos programáticos e demais condições que regem o Exame, bem como no presente Manual de Boas Práticas.

Tais modificações poderão compreender, sem qualquer limitação, a inclusão, exclusão ou reformulação de questões, a adequação do nível de complexidade, a atualização de conteúdos em razão de alterações normativas, regulatórias ou jurisprudenciais, bem como a implementação de novos parâmetros técnicos, operacionais ou avaliativos, sempre com a finalidade de elevar os padrões de qualidade, conformidade, atualização técnica e aderência às melhores práticas do mercado.

A continuidade da participação no Exame, bem como a utilização de seus materiais, sistemas e certificações, implicará aceitação plena, irrestrita e automática das regras vigentes à época da realização, inclusive de eventuais alterações supervenientes, não assistindo ao participante qualquer direito de oposição, impugnação ou questionamento quanto às modificações promovidas, desde que observados os princípios da razoabilidade, da transparência e da finalidade institucional.

## Encerramento

Em nome da equipe ANEC e dos responsáveis pela elaboração do presente manual, gostaríamos de agradecer a todos os envolvidos por seus compromissos e contribuições extremamente valiosas.

Estaremos sempre à sua disposição, para quaisquer dúvidas eventuais e/ou comentários adicionais.

Desejamos a você todo o sucesso em sua jornada, que certamente será trilhada em busca de práticas eficazes e éticas, alcançando a excelência e sucesso nesse segmento tão importante do mercado financeiro.

Conte sempre conosco!

**ANEC – Associação Nacional das Empresas Correspondentes Bancárias**