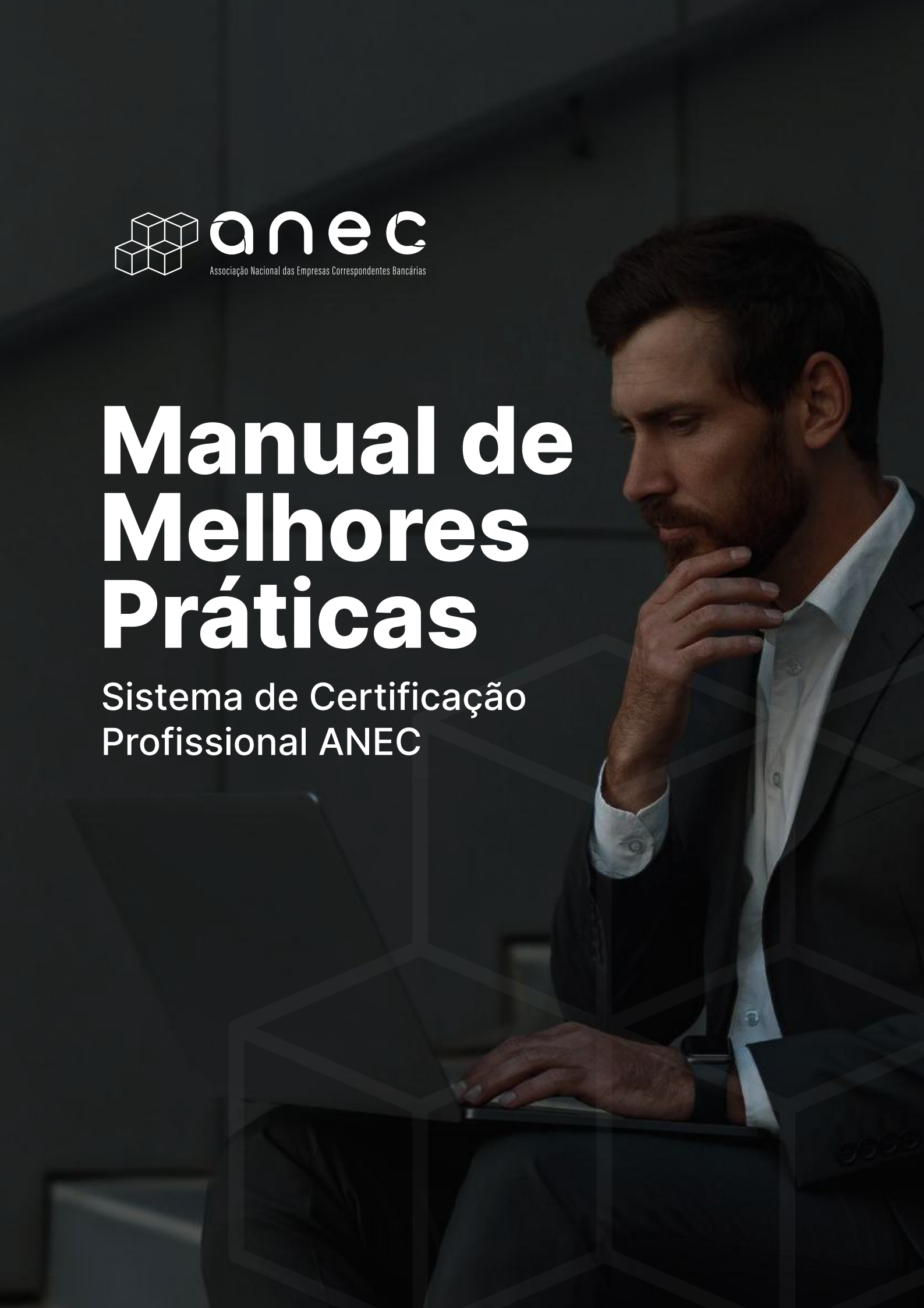
anec
Associação Nacional das Empresas Correspondentes Bancárias

Manual de Melhores Práticas

Sistema de Certificação Profissional ANEC



Sumário

Contexto

- Palavras do Presidente
- A ANEC
- Pilares da ANEC
- A Resolução CMN 4.935/21
- Os Desafios do Negócio Bancário

O Processo de Certificação

- Requisitos de um Organismo Certificador
- O Processo de Certificação da ANEC
- O Conteúdo do Exame
- A Certificação ANEC em PLDFT
- O Material Preparatório e a Bibliografia de Estudo
- O Exame
- A Inscrição do Candidato
- O Uso da Plataforma de Exames
- O Contato do Candidato com a ANEC
- Critérios para aprovação
- Revisão de Provas e Recurso do Candidato
- A Validade do Exame e a Recertificação
- O Uso do Selo de Certificação
- A Atualização do Exame e do Sistema de
- Certificação

Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

- Princípios
- Adesão
- O Comitê de Certificação
- Composição do Comitê de Certificação
- Gestão de Riscos
- 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 pensado 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

Zelar pela segurança e eficiência da intermediação de produtos e serviços bancários.

Defender, administrativa e judicialmente, os interesses dos associados.

Promover medidas visando reduzir o nível de exposição a riscos no processo de intermediação financeira aos associados e ao aumento da segurança na oferta de crédito.

Estreitar relacionamento com as principais associações que congregam os integrantes do Sistema Financeiro Nacional.

Participar ativamente, junto ao Poder Público e órgãos privados, de debates normativos e regulatórios acerca de questões estruturais do mercado de crédito que afetem os associados.

Promover a capacitação dos seus associados e de terceiros relacionados direta ou indiretamente ao processo de intermediação de produtos e serviços bancários.

A Resolução CMN 4.935/21

A resolução CMN No 4.935 de 2021 trata da contratação de correspondentes no país pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funciona. Nos termos do art. 3º da resolução, o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio de contrato.

Em relação ao processo de certificação, o art. 16 da 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 Resolução CMN 4.935/21

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

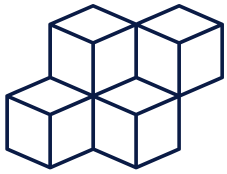
Os Desafios do Negócio Bancário

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 uma entidade certificadora com longo histórico, 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.

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 bancário, de forma simples e objetiva.

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. LGPD para as Atividades de Correspondente Bancário
6. Noções Básicas de Matemática Financeira
7. Sistema de Defesa dos Direitos do Consumidor
8. Ética no Atendimento ao Cliente
9. Ouvidoria
10. Crédito Consignado Conceitos Gerais
11. Crédito Consignado INSS
12. Crédito Direto ao Consumidor
13. Crédito de Veículos
14. Lei contra o Superendividamento

O Processo de Certificação

A Certificação ANEC em PLDFT

O tema de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) é tratado em uma certificação específica: a Certificação ANEC em PLDFT, dedicada exclusivamente a esse tema.

O exame da Certificação ANEC em PLDFT é composto por 20 questões de múltipla escolha, e o candidato tem 90 minutos para realizá-lo. Para ser aprovado, deve acertar no mínimo 70% da prova. O candidato que não for aprovado na primeira tentativa e tiver acertado no mínimo 50% das questões poderá realizar uma segunda tentativa de forma gratuita.

Quem atende o cliente está na linha de frente da integridade do sistema financeiro. A Certificação ANEC em PLDFT reconhece o profissional que entende como identificar riscos, proteger a instituição e o cliente e contribuir para um mercado mais seguro. Mais uma credencial para a sua carreira, com a chancela de quem conhece a realidade dos correspondentes.

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.

O candidato também pode optar por estudar para a prova com o uso de outros conteúdos e, para tal, é indicada a bibliografia para estudos, composta por diversos materiais, como leis, resoluções e artigos.

Entre as normas de referência, destacam-se: a Resolução CMN nº 4.935/2021 (correspondentes no País); a Resolução Conjunta nº 17/2025 (nomenclatura e apresentação ao público); a Lei nº 13.709/2018 (LGPD); a Lei nº 8.078/1990 (CDC), com as alterações da Lei nº 14.181/2021 (superendividamento); a Resolução CMN nº 4.860/2020 e a Resolução BCB nº 28/2020 (ouvidoria); a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022 (consignado INSS); e a Lei nº 15.179/2025 (crédito consignado do trabalhador). Para a Certificação ANEC em PLDFT, a principal referência é a Circular BCB nº 3.978/2020. As normas devem ser consultadas em sua versão vigente, com as alterações posteriores.

O Processo 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 e 20 questões para a Certificação ANEC em PLDFT, 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.

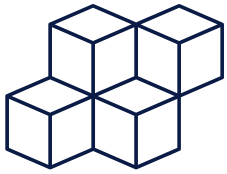
As questões possuem níveis de dificuldade diferentes, sendo de baixa, média ou alta dificuldade e englobam todo o conteúdo publicado aos candidatos para estudo.

O candidato tem 100 minutos para completar a prova e 90 minutos para as demais provas, inclusive a da Certificação ANEC cm PLDFT, 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. As mesmas regras de aprovação e de segunda chance se aplicam à Certificação ANEC em PLDFT.

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



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.

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@anecbrasil.com.br.

Revisão de Provas e Recurso do Candidato

Caso o candidato não seja aprovado e queira recorrer do resultado, poderá recorrer junto à plataforma de exames, explicando o motivo do seu questionamento. A ANEC terá o prazo de quatro dias úteis para responder ao candidato.

A Validade do Exame e a Recertificação

A certificação 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.

O Processo de Certificação

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.

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, consequentemente, sua autorização para exercer suas funções.

O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

Nosso banco de dados de acesso às informações dos candidatos aprovados manterá os dados necessários à identificação dos candidatos, como nome, número do certificado, organismo certificador, data de aprovação, tipo de certificação e validade. A existência dos dados do profissional em nosso banco de dados é considerada o registro da certificação do correspondente.

Qualquer pessoa com mais de 18 anos pode se inscrever no Sistema de Certificação da ANEC, não havendo uma escolaridade mínima obrigatória. O agente de correspondente, é o profissional vinculado a uma empresa atuante como correspondente bancário e para que possa atuar profissionalmente, é necessário que esteja certificado em um dos sistemas de certificação existentes atualmente no mercado.

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.

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 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@anecbrasil.com.br, onde será possível também solicitar o cancelamento da certificação, caso seja do interesse do candidato.

O Código de Conduta do Sistema de Certificação ANEC

Adesão

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

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 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.

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