

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

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

1. Das disposições preliminares

1.1 A Certificação Instituto Totum tem como objetivo certificar membros das equipes de correspondentes no país da modalidade microcrédito com base nas Resoluções CMN 3954/11, 3959/11, 4294/2013, na Resolução Nº 4000/2011 do Banco Central do Brasil e Lei 11.110/2005.

1.2 São alvos da Certificação Instituto Totum as pessoas físicas que trabalham em Correspondentes no País dentro da Modalidade Microcrédito Produtivo Orientado. Correspondentes no País que atuam na modalidade microcrédito produtivo orientado são aqueles que atuam ou não em Correspondentes de Instituições Financeiras, no recolhimento de documentos e envio de propostas de operações de microcrédito produtivo orientado.

1.3 **Não estão incluídas** nessa Certificação atividades típicas de promotores de Correspondentes em atividades negociais, como por exemplo, mas não se limitando a coleta de dados e encaminhamento de propostas de crédito para análise, venda de financiamento, crédito direto ao consumidor (CDC) arrendamento mercantil, crédito consignado, crédito pessoal, crédito imobiliário, crédito com garantia de imóvel, refinanciamento, crédito agrícola, câmbio entre outras. **Não estão incluídas** também nessa Certificação atividades típicas de Correspondentes transacionais, como por exemplo, abertura e fechamento de contas correntes, intermediação no pagamento de contas de consumo, encaminhamento de propostas de crédito. Pessoas físicas que desejam a Certificação como promotor de Correspondente devem buscar outras entidades Certificadoras ou Certificações específicas para seu escopo de atuação.

1.4 A Resolução CMN 3954/11 determina que, oficialmente, a Certificação de correspondente deve ser exigida a partir de 24/02/2014.

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

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

1.7 As provas serão aplicadas exclusivamente de maneira remota, ou seja, provas realizadas em meios eletrônicos, por exemplo, computadores, notebooks, tablets e similares com acesso à internet.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

2. Dos Requisitos Exigidos

- 2.1. O candidato deve possuir, no mínimo, educação formal até a antiga 4ª série do ensino primário (atual 5º ano do ensino básico) e ter dezoito anos de idade ou mais.
- 2.2. O candidato deverá aceitar o Termo de Adesão (DC.MICRO.03) e do Código de Ética e Conduta (DC.MICRO.01), disponíveis no site exclusivo da Certificação e em links existentes no formulário de inscrição.
- 2.3. O candidato, ao ser aprovado na Certificação Instituto Totum, deverá obedecer aos procedimentos de Ouvidoria, descritos neste documento.

3. Das inscrições

- 3.1. A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste edital e nos documentos de Certificação do Instituto Totum (disponíveis do site da Certificação), em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 3.2. O Instituto Totum não se responsabiliza por solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem recebimento da inscrição.
- 3.3. Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.
- 3.4. Para se candidatar à Certificação, o membro da equipe do correspondente deve iniciar o processo pelo site da Certificação.
- 3.5. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição. A inscrição é pessoal e intransferível.
- 3.6. Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda aos requisitos constantes deste edital e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins.
- 3.6.1. No momento da inscrição, o candidato deverá informar se por ventura for portador de necessidades especiais. Caso necessite de procedimentos diferentes dos aqui estabelecidos, deverá informar no ato da inscrição para que as providências devidas sejam tomadas pelo Instituto Totum.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

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

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

3.7.1. O valor da taxa de inscrição consta no site oficial da Certificação. A Certificação tem validade de dois anos, devendo ser paga nova taxa para renovação da Certificação.

3.7.2. A taxa especificada será cobrada após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação conforme definido pelo Instituto Totum.

3.7.3. Os preços serão reajustados anualmente, com base no índice de inflação oficial (IPCA), sendo divulgados na área específica do site.

3.8. Somente serão consideradas efetivadas as inscrições com pagamento comprovado pela instituição bancária ou validadas internamente pelo sistema. Em caso de preenchimento da inscrição e não realização do pagamento ou falta de validação interna, o candidato ficará impossibilitado de realizar o agendamento da prova e sua inscrição não será válida.

3.9. O candidato deverá acompanhar a situação de sua inscrição através da área restrita do site da certificação, informando login e senha para acesso. Constam da área restrita o status da inscrição e dados relacionados a prova. A área restrita é o canal oficial para consulta do candidato.

3.10. O formulário do candidato será disponibilizado ao Instituto Totum que, em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o candidato para esclarecimentos adicionais ou comprovação de veracidade das informações prestadas.

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

4. Da Liberação

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

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

4.2. A prova será liberada no mesmo instante em que for comprovado o pagamento da inscrição, tanto por boleto, quanto por voucher.

5. Do tempo de realização

5.1. Não há opção de reagendamento. Caso o prazo de 30 dias for excedido, o candidato deverá realizar re-inscrição com os custos decorrentes arcados pelo próprio candidato.

6. Da Realização da Prova

6.1. As provas da Certificação serão realizadas no formato eletrônico remoto individual.

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

6.2.1. Candidato não poderá utilizar nenhum tipo de material extra, além do próprio equipamento eletrônico (sob responsabilidade do candidato).

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

6.2.2.1. O candidato deverá responder de forma correta às perguntas apresentadas para identificação positiva (validação do usuário), sendo que todas as perguntas serão retiradas dos dados inseridos pelo próprio candidato na ficha de inscrição. O candidato que cometer erros na identificação positiva será reprovado e terá que realizar uma reinscrição paga para realizar uma nova prova.

6.2.3. O candidato poderá realizar a prova remota individual de segunda à sexta, das 08:00 às 18:00 (horário de Brasília), com apoio do Instituto Totum durante este período no caso de ocorrência de problemas com o sistema.

6.2.4. Haverá procedimento pós exame por parte do Instituto Totum, feito por amostragem, que visa verificar a identidade do candidato que de fato realizou a prova, assim como seu nível de conhecimento. Nesse procedimento de verificação, serão usadas informações relativas às questões da prova, assim como outras informações relativas ao exame realizado pelo candidato. Caso sejam detectadas não conformidades durante a auditoria, o Instituto Totum liberará o resultado do candidato como 'reprovado por não conformidades durante a auditoria'. Configuram-se não conformidades: falha na identificação positiva, respostas incorretas diante dos questionamentos do Instituto Totum (baseados sempre nas questões da prova realizada ou dados cadastrais presentes na inscrição do candidato), recusa de resposta, evidência de consulta a outras pessoas durante a verificação, inexistência dos

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

números de telefone cadastrados no momento da inscrição (conforme item 3.6.) ou impossibilidade de contato. No caso de fraude detectada no procedimento de exame ou na auditoria pós exame, o Instituto Totum poderá informar ao CNPJ da empresa da qual faz parte o candidato e/ou ao CNPJ responsável pelo pagamento (se for o caso) a respeito da ocorrência.

6.2.5. O candidato não poderá fazer qualquer tipo de consulta para a realização da prova remota individual, incluindo materiais, arquivos, telas de computador, internet, outras pessoas durante o tempo de realização do exame.

6.2.6. O candidato não poderá copiar ou fotografar, em todo ou em parte, assim como deverá manter sigilo integral em relação aos enunciados e respectivas alternativas de respostas de todas as questões que compõem esse exame. O candidato não poderá utilizar e/ou reproduzir sob qualquer pretexto, por prazo indeterminado, todo ou parte das questões sob pena de cancelamento da certificação e proibição de realizar novos exames ofertados pelo Instituto Totum.

6.3. Execução da prova

6.3.1. Não será permitida durante as provas de qualquer tipo, consulta a outros candidatos, livros, periódicos, compêndios, revistas, ou qualquer tipo de material, bem como o porte de meios eletrônicos que possibilitem comunicação à distância ou interpessoal.

6.3.1.1. Em caso de celular, não será permitida a sua utilização durante a realização da prova – o aparelho deverá permanecer desligado. O Instituto Totum poderá, por amostragem, verificar se o celular do candidato está em funcionamento durante o tempo do exame e, se isso for constatado, o candidato será automaticamente reprovado, devendo se reinscrever para novo exame as suas custas.

6.3.2. Não será permitida conversa entre o candidato e qualquer outra pessoa no caso de prova eletrônica remota individual;

6.3.3. Não haverá ressarcimento do valor de inscrição pago pelo candidato, no caso de provas remotas vencidas.

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

6.3.5. O tempo somente passa a correr após a identificação positiva. Após decorridos noventa minutos, a prova será fechada de forma automática, as questões respondidas gravadas e as questões não respondidas serão consideradas em branco e, portanto, erradas.

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

6.3.6. 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.

6.3.7. Não é permitida a reprodução ou cópia de qualquer parte da prova; o candidato deverá manter sigilo integral em relação aos enunciados e respectivas respostas que compõem o exame. O candidato se compromete ainda a não utilizar e / ou reproduzir, sob qualquer pretexto, por prazo indeterminado, qualquer parte da prova, sob pena de cancelamento da certificação e proibição de realizar novos exames ofertados pelo Instituto Totum.

6.3.8. A marcação das respostas será feita diretamente pelo computador, em sistema específico da Certificação.

6.4. Interrupção da prova

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

6.5. Objeto de avaliação (conteúdo da prova)

O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, 40 questões de múltipla escolha (quatro alternativas sendo somente uma correta), conforme as quatro seções abaixo descritas.

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 – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

	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 ○ CET (Custo Efetivo Total)
	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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Tipo de Risco ○ Avaliação do Risco de Crédito
	2.6. Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Fraudes ○ Prevenção ○ Fases do processo ○ Combate ao crime contra a lavagem de dinheiro ○ Legislação Brasileira
	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 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
	3.2. Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Definição ○ Origem dos Recursos ○ Relação entre Instituições Financeiras

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

		e Instituições de Microcrédito ○ Procedimentos Operacionais
4. Ética nos Negócios	4.1. Código de Defesa do Consumidor	○ Direitos Básicos do Consumidor ○ Práticas Comerciais ○ Proteção Contratual ○ SAC e Ouvidoria
	4.2. Código de Ética e Conduta	○ Princípios
	4.3. Uso consciente do crédito	○ Endividamento ○ Modalidades de Crédito
	4.4. Sigilo Bancário	○ Definição ○ Quebra de sigilo ○ Penalidades
	4.5. Finanças Pessoais	○ Orçamento ○ Controle de Gastos

As seguintes referências podem ser utilizadas pelo candidato para estudo:

- Lei 4595 - Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional;
- Lei 8078 - Código de Defesa do Consumidor, o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social;
- Resolução CMN 3954/3959 de 2011 e 4294/2013 - Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País;
- Resolução 2.554 - Determina às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos;
- Resolução 3.517 - Dispõe sobre a informação e a divulgação do custo efetivo total correspondente a todos os encargos e despesas de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro;
- Lei 8078 - Código de Defesa do Consumidor: estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social;
- Código de Ética e Conduta (DC.MICRO.01);
- Circular 3.461 - As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar políticas e procedimentos internos de controle destinados a prevenir sua utilização na prática dos crimes de que trata a Lei nº 9.613 - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

do sistema financeiro;

- Lei complementar 105/2001: Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras.
- Lei Nº 11.110/2005: Instituição do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO e alteração da Lei nº8.029/1990.
- 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 Nº 4000/2011 – Alteração e consolidação as normas para operações de crédito destinado à população de baixa renda e a microempreendedores.
- Decreto Nº 5288/2004 – Regulamenta a Medida Provisória nº 226/2004, que institui o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- Decreto Nº 6607/2008 - Dá nova redação ao Artigo 3º do Decreto nº 5288/2004, que dispõe sobre o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).
- <http://portalfat.mte.gov.br/programas-e-acoes-2/programa-nacional-do-microcredito-produtivo-orientado-pnmpo/legislacao/>
- Procedimentos e manuais operacionais relacionados a Instituição Financeira contratante.

6.6. O Instituto Totum não disponibiliza cursos preparatórios.

7. Dos resultados das provas

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

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

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

7.4 O resultado da prova será divulgado para o candidato através de e-mail enviado pelo sistema da Certificação no prazo de até 05 dias úteis, contados da data do dia seguinte à data da realização da prova. O resultado informado será a “aprovação” ou “reprovação”. O comunicado sempre será enviado para o e-mail cadastrado pelo candidato. A liberação do resultado da prova remota individual dependerá da finalização do processo de auditoria, conforme item 6.2.4.

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

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

consulta.

7.6 O gabarito será automaticamente disponibilizado ao candidato em até 24 horas do fechamento da seção de prova na área restrita do candidato.

8. Apelação (discordância dos resultados)

8.1 O candidato que não concordar com o resultado poderá iniciar um processo de apelação no prazo máximo de 30 dias corridos após comunicação do resultado. Entende-se por apelação a não concordância do candidato em relação ao resultado da prova para a Certificação (reprovado) ou em relação às informações apresentadas ou registros de ocorrência ou registros de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais.

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

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

8.4 A apelação será rejeitada nas seguintes situações:

- apelação não declarada por escrito ou incompleta;
- motivo ou evidência declarados não esclarecedores;
- falta de detalhes para entrar em contato com o apelante;
- falta de assinatura no formulário preenchido.

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

- Formulário preenchido pelo candidato mais documentos de evidências anexados;
- Prova corrigida do candidato e gabarito;
- Outras informações prestadas pelo candidato a respeito da documentação apresentada;
- Parecer do Instituto Totum em relação à apelação do candidato.

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

8.7 Caso a apelação seja julgada procedente pela Comissão, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao

CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE MICROCRÉDITO
EDITAL REFERENTE À PROVA PARA CERTIFICAÇÃO

DC.MICRO.02

Revisão: 04

Data: 04.10.2017

candidato comunicando a aprovação, além das instruções para consulta do Registro emitido.

9. Disposições Finais

9.1 Concluído o processo de Certificação com sucesso, o profissional certificado receberá um número de registro, que ficará disponível no site da Certificação para consulta das partes interessadas. A informação que será disponibilizada no site da Certificação é: nome do profissional, número de registro e situação da Certificação (dentro da modalidade Microcrédito Produtivo Orientado). O profissional certificado, caso desejar, poderá imprimir seu certificado a partir da área restrita.

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

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

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

9.5 Qualquer comunicação referente a dúvidas, pedidos de gabaritos e solicitações extras deverá ser feita por e-mail, e o prazo para resposta será de até 05 dias úteis.

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

10. Canais úteis para obtenção de mais informações:

- Site da Certificação: www.institutototum.com.br/stcp/micro
- Tel. para contato Instituto Totum: (11) 3372-9580
- E-mail para contato: certificacaomicrocredito@institutototum.com.br