

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

## **1 Apresentação Instituto Totum**

Instituto Totum é uma entidade certificadora, e desde 2011 vem atuando no processo de certificação de promotores de correspondentes, em parceria com ANEPS, tendo já contado com inscrição de mais de 20.000 profissionais até final de 2013.

A partir de 2014, o Instituto Totum iniciou um processo de certificação de Correspondentes no País na Modalidade Transacional, atendendo às Resoluções CMN 3954/2011; 3959/2011 e 4294/2013.

Esse documento estabelece as condições gerais que orientam essa Certificação.

## **2 Condições Gerais**

- 2.1 Este documento tem por objetivo estabelecer regras e condições para obtenção da Certificação de Correspondentes no País – Modalidade Transacional (chamado a partir desse ponto de Certificação ou Certificação de Correspondentes Instituto Totum ou Certificação Instituto Totum).
- 2.2 A Certificação Instituto Totum tem como objetivo certificar os membros da equipe de correspondentes transacionais com base nas Resoluções CMN 3954/11; 3959/11 e 4294/13.
- 2.3 Todos os dados gerados a partir da Certificação são de propriedade do Instituto Totum.
- 2.4 Os profissionais certificados pela Certificação Instituto Totum receberão um número de registro, que estará disponível para consulta pública no site da Certificação.
- 2.5 São alvos da Certificação Instituto Totum as pessoas físicas que trabalham em Correspondentes no País dentro da Modalidade Transacional. Correspondentes no País que atuam na modalidade transacional são aqueles de prioritariamente executam processos de abertura de conta corrente, conta poupança, recebimento/pagamento de contas diversas e atividades simplificadas relativas aos produtos de crédito.
- 2.6 **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, entre outras. Pessoas físicas que desejam a Certificação como promotor de Correspondente devem buscar outras entidades Certificadoras ou Certificações específicas para seu escopo de atuação.
- 2.7 A Resolução CMN 3954/11 determina que, oficialmente, a Certificação de correspondente deve ser exigida a partir de 24/02/14. A Resolução CMN 4294/2013 admite que a contratação da Certificação pelo Correspondente até 24/02/2014 com sua efetivação até 02/03/2015 também é aceitável como prova da competência da equipe.

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

- 2.8 A partir de 24/02/2014, a validade das Certificações é de 5 (cinco) anos a partir da data de vigência da Resolução ou da efetiva Certificação (o que vier mais tarde).
- 2.9 O Instituto Totum fornecerá ao mercado lista das pessoas certificadas e lista das pessoas inscritas com certificação prevista até 05 de março de 2015, como evidência de adequação às Resoluções CMN 3954/11, 3959/11 e 4294/2013.
- 2.10 Vencendo a data de validade da certificação, há necessidade de renovação da certificação.
- 2.11 A Certificação Instituto Totum atesta que a pessoa física que atua sob vínculo do Correspondente no País está de acordo com o perfil necessário para atuação em Correspondentes no país, nessa modalidade.
- 2.12 O profissional membro da equipe do correspondente tem consciência de que todos os documentos de referência da Certificação poderão ser revisados e alterados a qualquer momento, e que as eventuais alterações que o afetarem terão prazo de implantação definido pelo Instituto Totum.
- 2.13 Os documentos atualizados ficam disponíveis no site da Certificação.
- 2.14 A manutenção da certificação está condicionada a não existência de processos julgados como procedentes pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.
- 2.15 O Instituto Totum não poderá ser responsabilizado pelo candidato, correspondente no País ou instituição financeira (aqui denominada "partes") pela atuação conforme os termos deste documento, por motivos de relação indireta ao documento, como por exemplo, mas não se limitando, a qualquer tipo de representação, expectativa da parte com terceiros em relação à Certificação ou sua suspensão ou retirada da certificação, perdas de negócio da parte em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes, indenizações que a parte venha a pagar a terceiros, geradas por fato da certificação, enfim, são inimputáveis ao Instituto Totum qualquer responsabilidade que não decorra de sua comprovada culpa nos aspectos diretos deste documento, assim definida nos termos da lei relativamente às obrigações contratuais.
- 2.16 Na remota hipótese de o Instituto Totum vir a sofrer qualquer ação proposta por clientes finais e/ou consumidores lesados em decorrência da má-atuação do profissional certificado ou correspondente no País (denunciados), o denunciado deverá integrar o processo via denúncia da lide ou chamamento ao processo (artigo 70, II, do Código de Processo Civil) e envidará todos os esforços para defender o Instituto Totum nessa causa, arcando o denunciado com todos os custos dela decorrentes, abrangendo toda e qualquer verba ou indenização, custas e despesas judiciais e honorários advocatícios que o Instituto Totum tenha eventualmente que pagar. Em não o fazendo fica assegurado que o Instituto Totum terá direito de regresso contra o denunciado em virtude de eventuais valores que venha a desembolsar por fato ou falhas do serviço prestado ou trabalho realizado pelo denunciado proveniente de sua má conduta.

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

### **3 Descrição do processo da Certificação**

#### **3.1 Inscrição**

- 3.1.1. Todos as pessoas físicas que atuam sob vínculo de um Correspondente no País ou que pretendam atuar podem se candidatar à Certificação, possuindo, no mínimo, educação formal até a antiga 4ª série do ensino primário (atual 5º ano do ensino básico), com idade igual ou superior a 18 anos.
- 3.1.2. Para se candidatar à Certificação o membro da equipe do correspondente transacional deve iniciar o processo pelo site específico da Certificação.
- 3.1.3. Através deste site, o profissional terá acesso a um formulário preliminar, onde deverá preencher os seguintes dados:
- Dados pessoais
  - Atuais empregadores ou Contratantes
  - Educação (formação)
  - Auto-declaração sobre os itens acima
  - Aceite às regras da Certificação
  - Aceite ao Código de Ética e Conduta
- 3.1.3.1. No momento da inscrição o candidato fará uma auto-declaração de veracidade das informações prestadas. Comprovação adicional por meio de evidências documentais poderá ser solicitada pelo Instituto Totum a qualquer momento (antes ou após a certificação), caso seja considerado necessário, sob exclusivo critério do Instituto Totum.
- 3.1.3.1.1. No momento da inscrição, o candidato poderá escolher a sessão de prova de sua preferência (local, data e horário). Candidatos previamente aprovados em cursos credenciados poderão se inscrever para prova eletrônica remota individual, que pode ser feita em qualquer local escolhido pelo candidato que possua computador com conexão à Internet.
- 3.1.3.1.2. O candidato somente será alocado oficialmente em uma sessão de prova após confirmação do pagamento da inscrição ou validação da inscrição. Em caso de a turma escolhida pelo candidato estar esgotada nesse momento da confirmação do pagamento, a alocação para a próxima turma disponível será feita automaticamente pelo sistema de gerenciamento das turmas.
- 3.1.4. Após preenchimento dos dados, aceite às regras da Certificação e aceite ao Código de Ética e Conduta, o candidato deverá efetuar o pagamento da

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

inscrição, caso esta ainda não tenha sido validada. O preço da Certificação está definido no DC.BETRANS.02.

- 3.1.5. Somente serão consideradas efetivadas as inscrições com pagamento comprovado pela instituição bancária ou validada 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.
- 3.1.6. 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.
- 3.1.7. Uma vez confirmada inscrição e alocado o candidato a uma determinada turma de exame, não será permitido o cancelamento. Caso o candidato não compareça à turma de exame alocada, este somente poderá se inscrever em nova turma de exame se fizer o pagamento da taxa de re-inscrição (até seis meses após a data da turma de exame) ou de nova inscrição.

#### **3.2 Agendamento da prova**

- 3.2.1 Após confirmação do pagamento, o Instituto Totum entrará em contato com o candidato informando que a inscrição foi efetivada e que já poderá ser agendada a prova. O email é considerado o canal de comunicação oficial entre os organizadores da Certificação e o candidato para todas as fases do processo de certificação, sendo de responsabilidade do candidato manter atualizado e em funcionamento o email (endereço eletrônico) informado.
- 3.2.2 Nos casos em que o candidato for aprovado em curso reconhecido, poderá usar o número de seu certificado de aprovação no curso para fazer a inscrição na prova remota individual. Nessa modalidade, o candidato poderá realizar a prova no local em que desejar, desde que possua computador com conexão à internet, no prazo de até 30 dias contados da data do pagamento. Nessa situação, a responsabilidade pela infraestrutura de computador e internet será exclusiva do candidato.
- 3.2.3 As datas, horários e locais das provas serão informados ao candidato.
- 3.2.4 Um e-mail de confirmação da realização da prova será enviado ao candidato, contendo informações de local, data, horário, e regras gerais para realização da prova (DC.BETRANS.02).
- 3.2.5 Em caso de não alcance de turma mínima de candidatos, o Instituto Totum poderá cancelar a prova. Neste caso, o candidato receberá um aviso com 7 dias de antecedência, contendo instruções para o reagendamento.
- 3.2.6 O candidato que pagou ou validou sua inscrição até 24/02/2014 e deseja ter

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013 deverá agendar seu exame com data limite de 24/02/2015. O candidato que pagou ou validou sua inscrição após 24/02/2015 não terá direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013. O candidato que pagou ou validou sua inscrição a qualquer tempo e não deseja ter direito à declaração de que seu processo se encontra de acordo com a Resolução CMN 4294/2013 terá um prazo máximo de seis meses para agendamento efetivo da prova. Esgotado este prazo, caso o candidato não tenha agendado a prova, a inscrição ficará suspensa e o candidato deverá agendar a prova para uma data indicada no calendário informado pelo Instituto Totum. Não haverá ressarcimento do valor pago anteriormente pelo candidato.

#### **3.3 Reagendamento da prova**

- 3.3.1 Caso o candidato necessite alterar a data ou local da prova já agendada, poderá efetuar o reagendamento por meio de sua área restrita, desde que dentro do prazo de reagendamento. Caso o reagendamento ocorrer depois do dia 24/02/2015, o candidato automaticamente perderá o direito à declaração de conformidade com a Resolução CMN 4294/2013, caso já a tenha.
- 3.3.2 Somente serão permitidos reagendamentos com vinte dias de antecedência em relação à data da prova.
- 3.3.3 No caso de prova eletrônica remota individual, 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.

#### **3.4 Realização da prova**

- 3.4.1 No caso de prova presencial em papel ou eletrônica, as seguintes regras devem ser seguidas.
  - 3.4.1.1 O candidato deverá comparecer no local e data marcada para realização da prova presencial, com 20 (vinte) minutos de antecedência, portando documento oficial original com foto.
  - 3.4.1.2 Em caso de não comparecimento, não haverá ressarcimento do valor pago pelo candidato, e uma re-inscrição ou uma nova inscrição deverá ser efetuada para realização de uma nova prova, mediante novo pagamento no valor integral da inscrição ou re-inscrição.
  - 3.4.1.3 Somente nos casos de ocorrências abaixo, o candidato poderá prover comprovação ao Instituto Totum para que o reagendamento da prova seja feito sem necessidade de re-inscrição e novo pagamento: impossibilidade de

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

locomoção por motivo de doença; doença infecto-contagiosa; internação hospitalar; boletim de ocorrência; óbitos familiares.

- 3.4.1.4 Casos de candidatos com mobilidade limitada ou deficiência visual (declaradas na ficha de inscrição) serão tratados individualmente pelo Instituto Totum.
- 3.4.1.5 O candidato receberá o documento com as questões (todas de múltipla escolha) e dois cartões para anotação das respostas: um para rascunho e outro para marcação oficial das respostas. Provas poderão ser realizadas também em formato computadorizado, dispensando cartões para anotação. O formato da prova será definido para cada turma pelo Instituto Totum. O conteúdo consta do edital do exame (DC. BETRANS.02), assim como os critérios de aprovação.
- 3.4.1.6 O candidato deverá seguir as orientações para execução da prova, conforme DC.BETRANS.02.
- 3.4.1.7 Cada sessão de prova terá duração de 60 minutos. Não será permitida ao candidato a permanência na sala de prova após este período.
- 3.4.1.8 As sessões de provas serão sempre acompanhadas por examinadores do Instituto Totum.
- 3.4.2 O candidato à Certificação deverá observar as seguintes regras para execução da prova na modalidade eletrônica remota individual:
  - 3.4.2.1 Materiais de responsabilidade do candidato.
  - 3.4.2.2 O candidato deverá informar login e senha idênticos àqueles usados na inscrição para acesso à área eletrônica restrita.
  - 3.4.2.3 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 terá a opção de prova remota individual cancelada, devendo obrigatoriamente se inscrever numa prova presencial nas turmas previamente agendadas. No caso de erro na identificação positiva, não haverá cobrança de taxas de re-inscrição.
  - 3.4.2.4 O candidato poderá realizar a prova remota individual em qualquer dia e horário, porém somente haverá apoio do Instituto Totum 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 horário, tal apoio não será disponível.
  - 3.4.2.5 Para os candidatos que fizerem a prova na modalidade remota individual, haverá procedimento pós exame por parte do Instituto Totum, feito por

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

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.

3.4.2.6 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.

3.4.2.7 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.

#### **3.5 Divulgação dos resultados e emissão do registro**

3.5.1 Após realização da prova, o Instituto Totum fará a correção das provas, e repassará aos candidatos os resultados individuais de cada candidato (somente o resultado final de aprovado ou reprovado, sem detalhamento da nota obtida).

3.5.2 O prazo para divulgação dos resultados ao candidato é de 05 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data do exame, e a comunicação é feita através de e-mail, para o endereço informado pelo candidato no formulário de inscrição.

3.5.3 Para os candidatos que realizarem a prova remota individual, o resultado será divulgado somente após a auditoria pós exame, segundo regras do Edital (DC.BETRANS.02). O Instituto Totum entrará em contato com o candidato através dos telefones cadastrados na inscrição, caso os dados estejam incorretos, o candidato receberá um e-mail informando que não possível contato e ficará com o resultado pendente, tendo que entrar em contato com o Instituto Totum para ter o seu resultado divulgado. No caso de fraude detectada no procedimento de exame ou na auditoria pós exame, o Instituto Totum poderá informar ao CNPJ da empresa que faz parte o candidato e/ou ao CNPJ responsável pelo pagamento (se for o caso) a respeito da ocorrência.

3.5.4 Se reprovado, o candidato receberá um e-mail informando o resultado negativo, e instruções para recandidatar-se à Certificação.

3.5.5 Nesse caso, o candidato poderá se inscrever para novo teste de forma imediata, de acordo com as datas disponibilizadas no site.

3.5.6 Para conhecimento dos custos de re-exame, consultar Documento DC.BETRANS.02.

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

- 3.5.7 Em caso de aprovação, o candidato receberá um e-mail informando o resultado positivo, e dados do registro gerado pela Certificação.
- 3.5.7.1 Antes da emissão do registro, o Instituto Totum fará a checagem do profissional nos registros de Ouvidoria, registros de ocorrência e procedimentos de checagem das provas eletrônicas remotas individuais. Caso tenha alguma ocorrência aberta, esta deverá primeiramente ser tratada.
- 3.5.8 Os dados do profissional certificado estarão disponíveis para consulta pública no site da Certificação: nome do candidato, número de registro, validade e situação da certificação (inscrição realizada até 24/02/2014 e com data provável de certificação até 02/03/2015 ou Certificado). O profissional certificado ou inscrito conforme Resolução CMN 4204/2013, caso desejar, poderá imprimir seu certificado a partir da área restrita, assim como emitir a carteira pelo próprio site.
- 3.5.9 O Instituto Totum fornecerá às Instituições Financeiras serviço para consulta à lista das pessoas físicas certificadas, e o candidato concorda desde já a ter seu nome consultado pelas Instituições Financeiras.

#### **3.6 Monitoramento da Ouvidoria Instituto Totum**

- 3.6.1 Durante o intervalo de cinco anos, a manutenção do registro do profissional certificado será efetuada sem a necessidade de realização de nova prova, mas com base no monitoramento do profissional pelo sistema de Ouvidoria do Instituto Totum (reclamações) e atualização contínua das informações cadastrais por parte do profissional certificado.
- 3.6.2 Em caso de qualquer alteração nos dados que originaram a certificação (dados preenchidos pelo profissional no formulário inicial do site), o profissional certificado deverá efetuar a atualização dos dados no site da Certificação ou mediante contato com Instituto Totum.
- 3.6.3 Em caso de ocorrências de reclamações contra o profissional certificado pelo Canal de Ouvidoria do Instituto Totum, a Ouvidoria poderá entrar em contato com o profissional certificado para esclarecimento de dúvidas e acionado Procedimento para Processos Disciplinares. A decisão de manutenção para esses casos será tomada pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.

#### **3.7 Renovações periódicas com realização de prova**

- 3.7.1 A cada cinco anos, a renovação do registro do profissional certificado será efetuada, conforme regras a serem estabelecidas pelo Instituto Totum. As

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

condições para renovação (formato, conteúdos, evidências e outras condições) constarão de Edital publicado no site da Certificação.

- 3.7.2 O candidato deve ficar atento ao prazo de vencimento de seu Registro (a data consta no detalhamento do Registro no site da Certificação), e deve providenciar o agendamento da renovação da Certificação com a devida antecedência.
- 3.7.3 Não será concedida tolerância para renovação do Registro (levando-se em consideração as etapas de atualização dos dados e agendamento da renovação). Findo o prazo regimental para a recertificação, o registro da pessoa física será retirado da página de internet da Certificação.
- 3.7.4 O Instituto Totum não se responsabiliza pela renovação do Registro caso o candidato não realize o processo de renovação formal, mesmo que por motivos de datas esgotadas no período. É responsabilidade do profissional certificado providenciar o agendamento de sua renovação de Certificação com antecedência, para fins de cumprimento do prazo (sugere-se que o candidato inicie a etapa de agendamento da renovação com pelo menos 6 meses de antecedência).
- 3.7.5 A inscrição para renovação deverá ser feita pelo site da Certificação.
- 3.7.6 Os dados oriundos da Ouvidoria também poderão ser utilizados como base para decisão da renovação do Registro do profissional certificado.

#### **4 Cancelamento ou suspensão da certificação**

- 4.1 Em caso de decisão do Instituto Totum, devidamente convalidada pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum, pelo cancelamento ou suspensão da certificação, o profissional será informado, e receberá um e-mail com as bases da decisão.
- 4.2 Em caso de ocorrências graves em relação a um profissional certificado (pelo sistema de Ouvidoria, denúncia de mercado, descumprimento do Código de Ética e Conduta, entre outros motivos), o Instituto Totum poderá definir um prazo de carência para realização de novo exame.
- 4.3 O uso do registro deverá ser cessado imediatamente pelo profissional que teve sua certificação cancelada ou suspensa, de acordo com as regras do item 6 deste documento.
- 4.4 O profissional cuja certificação foi cancelada ou suspensa autoriza ao Instituto Totum a divulgação a outras entidades promotoras de Certificação de Correspondente, assim com a Instituições Financeiras, a informação de suspensão ou cancelamento de sua certificação.

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

**5 Uso do Registro**

- 5.1 O uso do Registro da Certificação será autorizado à pessoa física que atua sob vínculo de Correspondente no País sob as condições deste documento.
- 5.2 A data de emissão da Certificação (registro) será a data da prova com resultado de aprovação.
- 5.3 O Certificado de Aprovação poderá ser impresso pelo candidato a partir de sua área eletrônica restrita.
- 5.4 O número do Registro ficará disponível para consulta pública no site da Certificação.
- 5.5 O uso do Registro é restrito aos profissionais aprovados pelo Instituto Totum, e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 5.6 Suspensa ou cancelada a autorização de uso do Registro, o profissional que atua sob vínculo de Correspondente no País, se obriga a cessar, imediatamente, todo e qualquer uso ou divulgação que tenha relação com o Registro da certificação.

**6 Apelação**

- 6.1 Entende-se por apelação a não concordância do candidato em relação ao resultado da prova para a Certificação (reprovado) ou em relação às informações e documentos apresentados, registros de ocorrência ou registros de checagem amostral das provas eletrônicas remotas individuais.
- 6.2 Após ser informado do resultado negativo, o candidato à certificação poderá efetuar a apelação no prazo máximo de até 30 dias corridos após comunicação do resultado, através do formulário específico disponível no site da Certificação.
- 6.3 O formulário preenchido deve ser assinado pelo candidato e enviado por e-mail (formato escaneado), correio ou fax para o Instituto Totum. Folhas avulsas e evidências podem ser anexadas ao formulário sempre que o campo destinado ao detalhamento da solicitação for insuficiente.
- 6.4 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;
  - assinatura do apelante no termo de apelação não coincidente com a assinatura efetuada na prova do candidato.
- 6.5 O candidato pode solicitar a apelação em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado da prova.

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

6.6 Ao receber o Termo de Apelação, o Instituto Totum enviará à Comissão de Certificação de Correspondentes 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.

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

6.8 Caso a apelação seja julgada procedente pela Comissão de Certificação, o Instituto Totum emitirá um e-mail ao candidato comunicando a aprovação, além das instruções para consulta do Registro emitido.

## **7 Reclamações**

7.1 As reclamações sobre os profissionais certificados poderão ser formalizadas através do Canal de Ouvidoria (número disponível no site da certificação).

7.2 A Ouvidoria investigará as reclamações e tratará todos os problemas procedentes, aplicando as medidas punitivas previstas neste documento.

7.3 Procedimentos específicos para as atividades de Ouvidoria estão descritos em procedimento específico.

## **8 Critérios de Certificação**

8.1 Para que a pessoa física que atua ou pretende atuar sob vínculo de Correspondente no País possa obter sua Certificação, essa deverá atender aos seguintes critérios:

8.1.1 Atendimento e concordância formal ao Código de Ética e Conduta;

8.1.2 Submissão aos procedimentos de Ouvidoria, caso sejam aplicáveis;

8.1.3 Aprovação em Prova Oficial, seja na modalidade presencial (papel ou eletrônica) ou modalidade remota (prova eletrônica remota individual);

8.2 Os itens 8.1.1 e 8.1.2 se darão automaticamente quando do Procedimento de Inscrição do candidato, quando este aceita os termos da Certificação Profissional.

8.3 O atendimento ao item 8.1.3 se dará segundo as regras do Edital (DC.BETRANS.02).

8.4 Será certificado a pessoa física que obtiver 70% ou mais de acerto na prova presencial.

8.5 A prova conterà 20 questões, todas de múltipla escolha (quatro alternativas, sendo somente

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

uma correta).

8.6 A prova conterà questões relativas aos assuntos detalhados no documento DC.BETRANS.02).

8.7 As provas são redigidas no idioma Português.

## **9 Preços da certificação**

9.1. O valor da taxa de inscrição é de R\$ 206,18, e o valor da taxa de re-inscrição dentro de seis meses após a inscrição é de R\$ 137,46. Ambos valores aplicados na data base de 13.01.2018.

9.2. Em caso de candidatos reprovados, para realização de re-exames até seis meses (contados da data da realização da 1ª prova), será cobrado valor de R\$ 137,46. Após seis meses, o valor será o padrão, conforme item 9.1.

9.3. Os preços serão reajustados anualmente, com base no índice de inflação oficial (IPCA). As comunicações referentes aos reajustes de preços constarão nas revisões deste documento.

## **10 Regras gerais para realização da prova**

### **10.1 Das inscrições**

- A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste documento e no edital (DC.BETRANS.02) e nos documentos de certificação do Instituto Totum, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 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.
- Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.
- Em caso de inscrições coletivas para um Correspondente, a inscrição será feita pelo formulário de inscrição específico disponível no site da Certificação.
- O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição.
- 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.
- No momento da inscrição, o candidato deverá informar se por ventura for portador de

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

necessidades especiais. Caso necessite de instalações especiais, deverá informar no ato da inscrição.

- 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.
- 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 validar sua inscrição via sistema.
- As taxas especificadas serão cobradas após preenchimento do formulário de inscrição, e a cada renovação.

#### **10.2 Da Realização da Prova**

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

Materiais de responsabilidade do candidato:

- O candidato deverá apresentar o documento de identificação oficial, original, com número do RG, CPF e com foto.
- O documento apresentado deverá estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato (retrato e assinatura), com clareza.
- O candidato que não apresentar documento original oficial, com os itens indicados acima, será automaticamente reprovado.
- O candidato deve levar caneta azul ou preta (tipo esferográfica).

As condições para realização da prova eletrônica remota individual estão descritas em 3.4.2.

Execução da prova

- Não será permitida durante as provas consulta a outros candidatos, livros, periódicos, compêndios, revistas, ou qualquer tipo de material senão aqueles fornecidos pelo examinador, bem como o porte de meios eletrônicos que possibilitem comunicação à distância ou interpessoal.
- Em caso de celular, não será permitida a sua utilização durante a realização da prova – o aparelho deverá permanecer desligado, em qualquer tipo de prova (papel, eletrônica presencial ou eletrônica remota individual). Para as provas eletrônicas remotas individuais, 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. Somente nos casos de provas presenciais, caso o aparelho celular fique ligado e

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

este toque durante a prova, será retirado pelo examinador e devolvido ao final da sessão. Não será permitido uso do celular ou outro dispositivo para fotografar o conteúdo da prova ou local de aplicação do exame.

- Não será permitida conversa entre candidatos durante a realização da prova e entre o candidato e qualquer outra pessoa no caso de prova eletrônica remota individual;
- Não haverá tolerância para entrada no local da prova. O horário determinado na inscrição será seguido à risca pelo examinador;
- Não haverá, sob pretexto algum, segunda chamada, nem será justificada falta, sendo considerado eliminado da prova o candidato que faltar à sessão agendada. Não haverá ressarcimento do valor de inscrição pago pelo candidato.
- Nenhum candidato fará prova fora do dia, horário e local fixados.
- O tempo máximo para realização da prova será de sessenta minutos. Não haverá prorrogação do tempo determinado para a realização das provas em virtude do afastamento do candidato da sala, por qualquer motivo.
- As provas da Certificação poderão ser realizadas de forma presencial, em formato papel (em locais indicados pelo Instituto Totum), ou em centros computadorizados.
- Em caso de prova realizada em formato papel, o tempo máximo de sessenta minutos já contempla a marcação das alternativas no cartão de respostas oficial. Em caso de prova realizada em formato eletrônico presencial o tempo máximo já contempla as atividades de abertura e fechamento do software, assim como o salvamento (gravação) do arquivo de respostas. Em caso de prova eletrônica remota individual, o tempo somente passa a correr após a identificação positiva. Nas provas em formato eletrônico, após decorridos sessenta minutos, a prova será fechada de forma automática, as questões respondidas gravadas e as questões não respondidas serão consideradas em branco e portanto, erradas.
- No caso de prova eletrônica remota individual, 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.
- Caso seja necessário algum candidato ir ao banheiro, a saída será feita somente de um candidato por vez, sem levar materiais e o candidato poderá ser acompanhado pelo monitor da prova;
- Não é permitida a reprodução ou cópia de qualquer parte da prova;
- O candidato deverá assinar a lista de presença entregue pelo examinador no caso de prova presencial (papel ou eletrônica). No caso de prova eletrônica remota individual, a simples entrada no sistema configura assinatura da lista de presença;
- Em caso de prova realizada em formato papel, o candidato deverá:
  - Utilizar caneta azul ou preta (tipo esferográfica);

## **CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**

### **TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS – MODALIDADE TRANSACIONAL"**

- O candidato receberá o caderno de questões e dois cartões de respostas: um deverá ser utilizado como rascunho (que poderá ser descartado pelo candidato após a realização da prova ou guardado para futura conferência do resultado), e outro como cartão para marcação oficial das respostas. Em caso de rasuras nos cartões fornecidos não será disponibilizado um cartão adicional, e a questão rasurada será considerada incorreta no caso de rasura no cartão oficial de respostas;
- Somente será aceito cartão de respostas preenchido a caneta, e com identificação completa do candidato;
- O cartão de respostas oficial assinado pelo candidato caracterizará o aceite a todas as regras da certificação, conforme documentos disponíveis no site da Certificação;
- A marcação no cartão de respostas deverá ser feita com traços fortes, para que haja reconhecimento da resposta pelo sistema eletrônico de correção.
- Em caso de prova realizada em formato computadorizado, a marcação das respostas será feita diretamente pelo computador, em sistema específico da Certificação.
- Na correção da prova em papel, será atribuída Nota Zero à questão com mais de uma opção assinalada, sem opção assinalada e com emenda ou rasura.

#### Interrupção da prova

A prova presencial em papel ou eletrônica poderá ser interrompida em qualquer uma das situações abaixo:

- Quando o candidato apresentar indisposições físicas, orgânicas ou emocionais;
- Candidatos com criança de colo, além de informarem no ato da inscrição sobre sua necessidade especial, deverão levar um acompanhante que permanecerá em sala isolada responsável pela guarda da criança durante o período da prova.
- Quando for detectada pelo examinador qualquer tentativa de fraude pelo candidato. Neste caso, o candidato será reprovado e deverá reinscrever-se. Neste caso, a Comissão de Certificação do Instituto Totum avaliará caso a caso, podendo definir um prazo de carência para nova inscrição, com base nas informações descritas no formulário de ocorrência (preenchida pelo examinador).
- Faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe de aplicação da prova, as autoridades presentes e/ou os candidatos.

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

DC.BETRANS.03.05

Data: 09/03/2018

Elaborado por: Instituto Totum

Aprovado por: Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum

**CORRESPONDENTES TRANSACIONAIS NO PAÍS**  
**TERMO DE ADESÃO PARA "CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –**  
**MODALIDADE TRANSACIONAL"**

gravará as questões já respondidas, assim como o tempo decorrido e 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).

**10.3 Objeto de avaliação (conteúdo da prova)**

- O conteúdo da prova abrangerá, de forma ampla, 20 questões de múltipla escolha, sendo 04 a 08 questões de cada seção principal listada, conforme DC.BETRANS.02 (Edital para inscrições).
- O Instituto Totum não disponibiliza cursos preparatórios. Candidatos aprovados em cursos previamente credenciados pelo Instituto Totum poderão usufruir da facilidade da prova eletrônica remota individual.

---