

**31º EXAME PARA CERTIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL PARA
FUNCIONÁRIOS DE SOCIEDADES SEGURADORAS**

REGULAMENTO

JULHO/2021



SUMÁRIO

	Páginas
Do Exame	3
Da Inscrição	3
Da Necessidade de Atendimento Especial	4
Da Confirmação da Inscrição	5
Do Exame e das Provas	5
Da Aprovação	6
Impedimentos para Realizar a Prova	6
Do Resultado Preliminar, dos Recursos contra as questões da prova e do Resultado Final	7
Da Certificação	7
Da Homologação	8
Das Disposições Gerais	8

ANEXOS

1 - Calendário do Exame	9
2- Procedimentos para Inscrição	10
3- Áreas de Atuação, Segmentos, Disciplinas e Critérios para Aprovação	11
4 - Conteúdo Programático e Bibliografia Básica	13

DO EXAME

Art. 1º. A ENS, estabelecida à Rua Senador Dantas, 74 – Térreo, 2ª sobreloja, 3º e 4º andares, promoverá a realização e direção operacional do Exame para Certificação Técnica Profissional de empregados e assemelhados vinculados a corretores de seguros, que atuem diretamente no atendimento ao público e na venda direta de produtos de seguros, vida e previdência complementar e capitalização, na forma do presente Regulamento.

Parágrafo Único – O calendário com os prazos e horário das provas para realização do Exame está disponível no Anexo 5 deste Regulamento.

DA INSCRIÇÃO

Art. 2º A inscrição para o Exame deverá ser efetuada através do link disponibilizado enviado por e-mail, o candidato deverá se inscrever para o segmento em que prestará o Exame (Anexo 1). Os procedimentos para inscrição dos candidatos Pessoas Físicas e Jurídicas estão no Anexo 2.

a) O candidato terá o prazo de até 07 (sete) dias corridos, contados da data de efetivação da inscrição, para desistir do Exame. Ultrapassado o prazo mencionado, não haverá restituição do valor pago, exceto na hipótese de cancelamento do Exame pela Escola quando o candidato fará jus ao reembolso integral do valor pago.

b) As provas serão realizadas de forma online por meio da plataforma de provas da ENS e de acordo com as regras do Regulamento para Realização de Provas Online da ENS.

Art. 3º Só é permitido ao candidato efetivar uma **única** inscrição, com **exceção** da Área de Atendimento ao Público, na qual o candidato poderá se inscrever nos 03 (três) segmentos disponíveis: de Seguros, de Vida e Previdência Complementar, e de Capitalização.

a) A inscrição somente será concluída após o pagamento, pelo candidato, da taxa do Exame, representada pelo boleto online, respeitando a data limite do término das inscrições, a qual deverá ser, impreterivelmente, até o dia 30/06/2021.

b) A taxa de inscrição do Exame é pessoal e intransferível, válida exclusivamente para este Exame. Caso o candidato desista da realização do Exame após o pagamento da taxa de inscrição, não terá direito a reembolso da taxa, não poderá repassar a taxa para a inscrição de outra pessoa, nem poderá utilizar o valor da taxa para pagamento de inscrição de outro Exame, para si ou terceiro.

c) O valor da taxa destinada ao pagamento do Exame **não** poderá ser utilizado, a título de crédito, na aquisição de outros serviços/produtos oferecidos pela Escola, nem mesmo na inscrição para outro Exame, nos termos do § 4º, uma vez que essa taxa é destinada a cobrir os gastos com a realização do presente Exame.

d) A ENS não se responsabiliza por pagamentos realizados e não compensados, ficando sob a responsabilidade do candidato a consulta junto à instituição bancária que realizou o pagamento.

Art. 4º A inscrição implica a irrestrita aceitação por parte do candidato dos termos deste Regulamento, de seus Anexos e do Regulamento para Realização de Provas Online da ENS, bem como de atos que os suplementem, modifiquem ou interpretem.

Art. 5º É obrigação e responsabilidade do candidato consultar as regras dispostas neste Regulamento, em seus Anexos, no Regulamento para Realização de Provas Online da ENS, bem como nos demais comunicados relativos ao presente Exame divulgados no site da ENS.

Áreas de Atuação, Segmentos e Valores

ÁREAS	SEGMENTOS			
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Seguros Valor da taxa: R\$ 285,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 285,00	Capitalização Valor da taxa: R\$ 285,00	Seguros, Vida e Previdência Compl. e Capitalização Valor da taxa: R\$ 835,00
VENDA DIRETA	Seguros Valor da taxa: R\$ 400,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 400,00	Capitalização Valor da taxa: R\$ 285,00	-
REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS	Seguros – RE Massificados e Multiriscos Valor da taxa: R\$ 400,00	Seguros – RE Automóveis Valor da taxa: R\$ 400,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 400,00	-
CONTROLES INTERNOS	Controles Internos Valor da taxa: R\$ 400,00			

DA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL

Art. 6º As necessidades especiais dos portadores de deficiência (PCD) e dos candidatos que necessitam de condições especiais para realização das provas deverão ser informadas durante a inscrição.

a) O candidato deverá encaminhar à Escola o atestado médico que comprove a necessidade especial. O comprovante deve ser encaminhado para o e-mail exames@ens.edu.br com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data do Exame.

b) O candidato que não se manifestar, na forma e no prazo contido no parágrafo acima, não terá atendimento especial do dia da realização da prova.

c) A solicitação, por si só, não garante ao candidato o atendimento especial. O pedido será deferido ou indeferido pela ENS, após análise, obedecendo a critérios de viabilidade e razoabilidade.

Art. 7º Os candidatos com necessidades especiais participarão do Exame em igualdade de condições com os demais no que se refere ao conteúdo da prova, avaliação, critérios de aprovação, dia, horário, local de prova e nota mínima exigida.

DA CONFIRMAÇÃO DA INSCRIÇÃO

Art. 8º A Escola enviará a **Confirmação de Inscrição**, contendo as informações relativas à realização do Exame para o endereço de *e-mail* indicado, pelo candidato, na ficha de inscrição.

a) Caso o candidato não receba a confirmação do Exame, poderá ter essas informações, acessando o *site* da Escola, em “**Acompanhe sua Inscrição**”; digitando sua matrícula e senha.

b) Ao receber a Confirmação de Inscrição é obrigação do candidato ou de seu representante legal conferir se os dados cadastrais estão corretos. O candidato que não receber a Confirmação de Inscrição ou que constatar qualquer irregularidade nas informações cadastradas deverá entrar em contato no endereço eletrônico exames@ens.edu.br

c) É de responsabilidade do candidato manter seu endereço de correspondência e eletrônico atualizado junto à Escola.

Art. 9º A inscrição implica a irrestrita aceitação, por parte do candidato, dos termos deste Regulamento e seus Anexos, bem como de atos que os suplementem, modifiquem ou interpretem.

DO EXAME E DAS PROVAS

Art. 10º Os Exames serão realizados nas datas e horários constantes no Anexo 5 deste Regulamento.

Art. 11º As regras para realização da prova no formato Online estão dispostas no Regulamento para Realização de Prova Online da ENS.

§ 1º As provas serão realizadas por meio da plataforma virtual de provas da ENS, disponível no link <https://provas.ens.edu.br/> em conjunto com o aplicativo Zoom para monitoramento remoto. <https://zoom.us/jt-1234567890>

§ 2º As provas estarão disponíveis a partir das 18h (horário de Brasília), com duração de 2 horas.

§ 3º O candidato poderá iniciar a prova até 19h (horário de Brasília) e terá 2 horas para concluí-la.

§ 4º O candidato deverá se conectar ao sistema de provas da ENS, portando, obrigatoriamente, Cédula de Identidade (RG) ou Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM), para candidatos estrangeiros, originais e com fotos recentes. Não serão aceitas cópias de qualquer espécie ou documentos que dificultem a efetiva identificação dos participantes.

§ 5º O candidato terá 2 horas para concluir a prova, a partir do momento em que clicar no botão “Começar” do sistema de provas, após ativação do monitoramento remoto. O tempo de prova será controlado pelo cronômetro virtual, que encerrará a aplicação da prova quando o tempo limite for atingido.

§ 6º Não será permitida, sob nenhum pretexto, a realização da prova em horário diferente do estabelecido neste Regulamento.

§ 7º As provas serão constituídas de questões múltipla-escolha. Para cada uma das questões, são apresentadas 5 (cinco) alternativas de resposta classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E), das quais apenas 1 (uma) será a alternativa de resposta correta.

Art. 12º Todas as questões das provas serão elaboradas com base no conteúdo programático das disciplinas atualizadas, publicado neste Regulamento (Anexo 3).

Parágrafo Único: O candidato não poderá alegar desconhecimento quanto ao conteúdo programático e bibliografia básica deste Exame.

Art. 13º O descumprimento de quaisquer das condições estipuladas no Regulamento para Realização de Provas Online da ENS, apurada durante a realização da prova ou em processo de auditoria posterior, sujeitará o candidato à ANULAÇÃO de sua prova, sem que lhe seja concedida outra oportunidade de realização ou compensação de qualquer espécie.

Art. 14º Caso o candidato não concorde com a anulação de sua prova, ser-lhe-á facultada a apresentação de 1 (um) único recurso, devidamente fundamentado, à Coordenação do Exame, na forma do Regulamento para Realização de Provas Online da ENS.

DA APROVAÇÃO

Art. 15º Será considerado aprovado o candidato que obtiver o mínimo de **60%** (sessenta por cento) de acertos no grupamento das disciplinas do segmento de cada área de conhecimento, como especificado no Anexo 3.

IMPEDIMENTOS PARA REALIZAR A PROVA

Art. 16º O acesso às provas **não será permitido** ao candidato que:

- a) conectar-se após o horário de início da prova, 19h (horário de Brasília).
- b) não possuir os equipamentos exigidos no Regulamento para Realização de Provas Online da ENS.
- c) não apresentar a documentação de acordo com o **Art. 12º, § 4º**.

c.1). Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia do exame, documento de identificação original mencionado no **Art. 12º, § 4º**, por motivo de perda, roubo e/ou furto, deverá encaminhar o registro de ocorrência preenchido em órgão policial (presencial ou eletrônico), expedido há, no máximo, 30 (trinta) dias, para o e-mail exames@ens.edu.br. Se a comunicação for realizada antes do exame, a ENS orientará o candidato sobre os procedimentos a serem tomados no dia da prova. Caso o motivo de perda, roubo e/ou furto ocorra no dia do exame, o envio do boletim de ocorrência deve ser encaminhado em até 03 (três) dias após o ocorrido.

Art. 17º A ENS não se responsabiliza pela intermitência ou demais problemas na conexão do aluno/candidato à internet durante a prova, tampouco pela disponibilidade ou funcionamento do equipamento utilizado pelo aluno/candidato para a realização das provas.

17.1 – Gabarito

Por medida de precaução visando preservar o banco de questões, a ENS não fornecerá exemplares das questões bem como não divulgará os gabaritos das provas. Após o resultado oficial, a ENS, conforme previsto, disponibilizará ao aluno seu percentual de acertos e erros na prova.

Art. 18º Não haverá exame substitutivo. O não comparecimento ao exame, por qualquer que seja o motivo, caracterizará ausência.

DO RESULTADO PRELIMINAR, DOS RECURSOS CONTRA AS QUESTÕES DA PROVA E DO RESULTADO FINAL

Art. 19º No período de recurso, conforme calendário (Anexo 5), será apresentado ao candidato seu resultado preliminar (desempenho) no Exame, sendo-lhe facultada a apresentação de 1 (um) recurso contra cada uma das questões cujas respostas do candidato não correspondem ao gabarito, na forma do Regulamento para Realização de Provas Online da ENS.

§ 1º Os recursos, devidamente fundamentados, deverão ser apresentados pelo aluno/candidato por meio da própria plataforma virtual de provas da ENS e nas datas divulgadas pela ENS, exclusivamente.

§ 2º Para a análise do recurso, o candidato deverá pagar uma taxa no valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), por recurso, em favor da ENS – CNPJ 42.161.687/0001-97 (Bradesco – Ag. 3369-3; c/c 56489-3).

§ 3º O comprovante de pagamento da taxa de R\$ 35,00 por recurso impetrado deverá ser encaminhado para o e-mail recursos@ens.edu.br durante o período de interposição de recursos. No e-mail deverá constar o dia da prova, nome da disciplina e o número da questão.

§ 4º Apenas os recursos apresentados em conformidade com o estabelecido neste artigo serão analisados pela Coordenação do Exame, e a decisão de Recurso Deferido ou Recurso Indeferido será comunicada ao candidato dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis após o término do prazo de recurso.

§ 5º A decisão do recurso é irrecorrível, **não admitindo apelação.**

Art. 20º A divulgação do resultado final será após o término da análise de todos os recursos, conforme Calendário (Anexo 5). Para consultar seu resultado o candidato deverá acessar o site da ENS, clicar na Área do Aluno, digitar seu login (matrícula) e senha, rolar a barra até o final da página e salvar dados, e clicar em Boletim. Na opção Curso/Período, selecione uma das opções – EXAME CERTIFICAÇÃO – ÚNICO, observando a modalidade de inscrição e a data da prova.

Parágrafo único: Extingue-se o prazo para quaisquer revisões de gabarito ou questionamentos sobre a formulação das questões após a publicação do resultado final do Exame.

DA CERTIFICAÇÃO

Art. 21º Terá seu certificado emitido o candidato aprovado de acordo com os critérios contidos no art. 15 deste Regulamento e quando apresentar à Escola, no endereço a seguir indicado, ou enviar por carta registrada, cópias autenticadas do RG e do CPF:

ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS-ENS
Secretaria Geral
Rua Senador Dantas, 74 - Térreo
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

a) As Empresas deverão encaminhar os documentos, cópias autenticadas do RG e do CPF, dos seus colaboradores/funcionários para o endereço acima indicado. Os certificados dos candidatos aprovados, inscritos por pessoa jurídica, serão encaminhados ao RH da Empresa.

Art. 22º A Diretoria de Ensino Técnico da Escola emitirá e expedirá, em até 15 (quinze) dias úteis após a divulgação dos resultados, os Certificados dos candidatos aprovados que tenham cumprido o estabelecido no art. 21 deste Regulamento.

DA HOMOLOGAÇÃO

Art. 23º A homologação do Exame de Certificação Técnica será feita com a emissão do Certificado de aprovação assinado pelo Diretor Geral da Escola de Negócios e Seguros – ENS.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24º A nenhum candidato será permitido alegar desconhecimento deste Regulamento e seus Anexos ou de qualquer outro ato referente ao Exame para Certificação em que se tenha inscrito.

- a) Todas as informações relacionadas ao Exame para Certificação Técnica - Seguradoras serão enviadas por e-mail através do comunicado. Mantenha seu e-mail atualizado.

Art. 25º Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos pela Diretoria da Escola Nacional de Seguros – ENS ou por delegação deste.

Maria Helena Cardoso Monteiro

Diretora de Ensino Técnico

Escola de Negócios e Seguros - ENS

Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º, 4º e 5º andares

Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

www.ens.edu.br

secretariageral@ens.edu.br

Tel.: (21) 3380-1017/3380-1018

Central de Informações: 3003-3949

ANEXO 1

CALENDÁRIO DE PROVA

	REFERÊNCIA	DATA
INSCRIÇÃO E CONFIRMAÇÃO	Período de Inscrição	18 até 30/06/2021
	Último dia para pagamento da taxa de inscrição	30/06/2021
	Remessa da Confirmação de Inscrição para o candidato	A partir de 05/07/2020
PROVA	07 de julho de 2021	
HORÁRIO PARA INICIAR A PROVA	Das 18 horas às 19 horas (Horário de Brasília)	
RESULTADOS/ CERTIFICADOS	Resultado Preliminar /Recurso contra questões da prova e envio do comprovante da taxa	Das 14h do dia 08/08/2020 às 14h do dia 09/08/2020.
	Divulgação dos Resultados	A partir de 17 de setembro de 2020 , após o término da análise dos recursos.
	Expedição dos certificados	15 dias úteis após a divulgação dos resultados.

FORMAS DE CONTATO:

SECRETARIA DA ESCOLA: (21) 3380-1010/ 1017/ 019/1042/1544

3003-3949 (ligação local)

secretariageral@ens.edu.br

ANEXO 2

PROCEDIMENTOS PARA INSCRIÇÃO

I – Pessoa Física

- Escolher o link do Segmento para o qual deseja certificação;
- Clicar em INSCRIÇÃO PESSOA FÍSICA e realizar sua inscrição seguindo as orientações da tela para o preenchimento da ficha com os seus dados cadastrais. Informar o nome completo sem abreviações. Você deverá preencher todos os campos obrigatórios do aluno. Após o preenchimento, clicar na aba “responsável financeiro” e marcar “usar dados do aluno”;
- Selecionar a forma de pagamento e clicar em Exames;
- Confirmar seus dados informados, clicar para visualizar o Regulamento e dar o aceite “li e concordo com os termos gerais do Regulamento”. Após clicar em concluir. Você receberá um *login* de acesso, no qual deverá anotar;
- Na próxima tela visualizar “instruções para inscrição” e clicar na opção “emitir título para pagamento.”
- No *e-mail* informado você receberá a confirmação de inscrição com *login* e senha para acompanhar sua inscrição;
- Efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia **30/06/2021**;
- A Escola só efetivará a inscrição dos candidatos que efetuarem o pagamento da taxa do Exame através do boleto *online*, conforme informado no Calendário do Exame constante no Anexo 1;
- Os candidatos deverão manter sob sua posse, para eventuais comprovações, o boleto de pagamento autenticado pelo Banco;

I – Pessoa Jurídica (sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar)

- Escolher o link do Segmento para o qual deseja certificação;
- Realizar sua inscrição seguindo as orientações da tela para o preenchimento da ficha com os seus dados cadastrais. Informar o nome completo sem abreviações. Você deverá preencher todos os campos obrigatórios do aluno. Após o preenchimento, clicar na aba “responsável financeiro” e marcar “usar dados da empresa”;
- Cada candidato receberá por e-mail cadastrado, pela empresa, a confirmação de inscrição.
- Efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia do vencimento do boleto bancário.

ANEXO 3

Áreas de Atuação, Segmentos, Disciplinas e Critérios para Aprovação

I – Área de Atendimento ao Público

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	Conceitos Básicos de Seguros Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Vida e de Previdência Complementar	Previdência Complementar Seguros de Pessoas Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Capitalização	Fundamentos de Capitalização Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Seguros, de Vida e Previdência Complementar, de Capitalização	Conceitos Básicos de Seguros Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Previdência Complementar Seguros de Pessoas Fundamentos de Capitalização Prevenção à Lavagem de Dinheiro	20	12

II – Área de Venda Direta dos Produtos de Seguros, de Vida e Previdência Complementar, e de Capitalização

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros RE – Massificados e Multirriscos Seguros de Automóveis Estratégias de Comercialização de Seguros Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	20	12
Vida e de Previdência Complementar	Previdência Complementar Seguros de Pessoas Noções de Mercado Financeiro e Cálculos Estratégias de Comercialização de Seguros Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	20	12
Capitalização	Fundamentos de Capitalização Estratégias de Comercialização Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9

III – Área de Sistemas de Controlos Internos

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros, de Vida e Previdência Complementar, e de Capitalização	Legislação de Seguros, Previdência e Capitalização Noções Básicas de Gestão de Riscos Controlos Internos Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18

IV – Área de Regulação e Liquidação de Sinistros

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
RE Massificados e Multirriscos	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros Seguros RE – Massificados e Multirriscos Noções de Subscrição de Riscos/ Regulação de Sinistros-RE Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18
RE - AUTO	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros RE – Seguros de Automóveis Noções de Subscrição de Riscos Regulação de Sinistros Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18
Vida e de Previdência Complementar	Previdência Complementar Seguros de Pessoas Noções de Subscrição de Riscos Regulação de Sinistros – Vida e Previdência Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18

ANEXO 4

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DAS DISCIPLINAS

Conceitos Básicos de Seguros

O Seguro no Tempo / Princípios Básicos do Seguro / O Contrato de Seguro / Riscos, Prêmios, Vigência, Franquias e Sinistros/ Garantias, Formas de Contratação e Pulverização dos Riscos / Ramos de Seguro

Atendimento ao Consumidor

Atendimento ao Cliente/Comunicação/ O Perfil do Profissional de Atendimento/O Cliente/ Atendimento/Atendimento Telefônico/ Atendimento *On-line*/ Atendimentos Difíceis

Código de Defesa do Consumidor

Origem e Objetivos / Conceito de Consumidor / Enquadramento da Atividade Securitária como Serviço / Vulnerabilidade e Hipossuficiência do Consumidor / Direitos Básicos do Consumidor / Garantia de Cognoscibilidade/ Responsabilidade Objetiva do Fornecedor pelo Fato do Serviço/ Responsabilidade Subjetiva do Prestador de Serviço Profissional Liberal/ Prescrição para a Ação de Responsabilidade Civil pelo Fato do Serviço/ Desconsideração da Personalidade Jurídica/ Oferta/ Recusa do Fornecedor em Cumprir a Oferta/ Solidariedade/ Práticas Abusivas/ Cobrança de Dívida já Paga/ Cláusulas Abusivas/ Contrato de Adesão/ Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASC

Ética Profissional

Conceituando Ética /Ética na Filosofia – Correntes de Pensamento/ Ética nos Negócios/ A Ética no Desempenho Profissional/ A Ética no Desempenho da Seguradora/ O Código de Ética do Mercado de Seguros, Previdência Complementar e Capitalização

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Controles Internos Específicos para a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo: Introdução/ O que É o Crime de Lavagem de Dinheiro?/ Um Pouco de História/ Responsabilidades/ A Lei 12.683/2012/ Prevenção à Lavagem de Dinheiro no Mercado Segurador Brasileiro/ Os Controles Internos Demandados pela Circular SUSEP 445/2012/ Pessoas Politicamente Expostas - PEP/ Resolução COAF 29, de 07 de Dezembro de 2017 / Critérios de Identificação, Monitoramento e Comunicação de Operações/ A Comunicação de Operações à SUSEP

Previdência Complementar

Previdência Social / Previdência Complementar / Planos de Entidades Abertas de Previdência Complementar/Informações Complementares

Seguros de Pessoas

Conceitos Básicos / Coberturas de Risco / Cobertura por Sobrevivência

Fundamentos de Capitalização

Capitalização: Histórico e Regulamentação / Fundamentos Técnicos Básicos e Normas de Contratação / Comparação entre as Modalidades

Noções de Direito do Seguro

Direito e Seguro no Brasil: Noções / O Contrato de Seguro / O Seguro e o Código Civil

RE – Massificados e Multirriscos

Seguros Patrimoniais / Aspectos Operacionais / Condições Contratuais / Produtos e Coberturas

Seguros de Automóveis

O Seguro de Automóveis / Seguros de Automóveis – Casco / Seguro de Responsabilidade Civil Facultativo de Veículos (RCF) / Seguros de Contratação Obrigatória para Veículos / Seguro de Acidentes Pessoais de Passageiros – APP / Condições Gerais (Casco, RCF e APP) / Cálculo do Prêmio / Contratação do Seguro / Sinistros

Estratégias de Comercialização de Seguros

Mercado Segurador Brasileiro / Falando de Estratégia / *Marketing*/ Vendas/ Fundamentos e a Arte de Negociar / Clientes: A Razão da Existência das Empresas

Noções de Mercado Financeiro e Cálculos

Noções de Mercado Financeiro: Sistema Financeiro Nacional – SFN / Políticas e Conceitos Econômicos / Produtos e Serviços Financeiros / Fatores de Decisão e Critérios de Análise de Investimentos. **Cálculos:** Conceitos Básicos / Juros Simples / Juros Compostos

Legislação de Seguros, Previdência e Capitalização

O Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP) / O Sistema de Previdência Complementar / A Capitalização no Contexto dos Seguros Privados / Consolidação das Principais Normas

Noções Básicas de Gestão de Riscos

Introdução / Risco/ Riscos à Sociedade, Indicadores de Vulnerabilidade e Matrizes de Probabilidade e Impacto/ Riscos Expostos nas Organizações e Interesses das Corporações/ Gerenciamento de Riscos/ Processos como Fontes de Riscos / Necessidades de Gerenciamento de Riscos sob a Ótica de Controles Internos nas Seguradoras

Controles Internos

Um Pouco de História/ Aspectos Conceituais do Controle Interno/ Evolução do Cenário Internacional e Nacional de Regulação / Modelos de Referência de Controles Internos e Gestão de Riscos/ Considerações Práticas a Respeito do Controle Interno/ Métodos e Ferramentas para a Implantação do Controle Interno/ Ouvidoria/ Governança Corporativa/ Auditoria/ Prevenção Contra Fraudes/ *Compliance*

Noções de Subscrição de Riscos – RE

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Ramos Elementares

Regulação de Sinistros – RE

Regulação de Sinistro: Regulação e Liquidação de Sinistro / Documentação Necessária à Regulação de Sinistro / Inspetor ou Regulador de Sinistros / Trabalhos da Regulação / Apólice / Salvados / Valor em Risco / Prejuízos e Indenizações / Aspectos Práticos nas Regulações de Sinistro / Principais Coberturas / Relatório Padrão

Regulação de Sinistros – Auto

Regulação e Liquidação de Sinistros de Automóveis / Regulação e Liquidação de Sinistros com Perda Parcial / Regulação e Liquidação de Sinistros com Indenização Integral – Colisão / Regulação e Liquidação de Sinistros com Indenização Integral – Roubo ou Furto Total / Regulação e Liquidação de Sinistros de Danos Corporais

Noções de Subscrição de Riscos – Auto

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Seguros de Automóveis

Noções de Subscrição de Riscos em Vida e Previdência

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Seguros de Pessoas e Previdência

Regulação do Processo de Sinistro em Previdência Complementar e Seguros de Pessoas

Regulação do Processo de Sinistro / Regulação do Processo de Sinistro em Previdência Complementar / Regulação do Processo de Sinistro de Seguros de Pessoas / Principais Dúvidas ou Questionamentos – Pagamento de Benefício ou Resgates

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Manuais de **Certificação Técnica Seguradoras**, editados pela ENS – Edição 2018

Maria Helena Cardoso Monteiro

Diretora de Ensino Técnico

Escola de Negócios e Seguros – ENS

Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º, 4º e 5º andares

Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

Tel.: (21) 3380-1010/3380-1017/3380-1018/3380-1019

www.ens.edu.br - exames@ens.edu.br

Central de Informações: 3003-3949