

Conteúdo Programático para o Exame de Recertificação CA-400

1. Garantias Imobiliárias

1.1. Alienação Fiduciária

1.1.1. Propriedade vs Posse

1.1.2. Inadimplência

1.1.2.1 Procedimentos de cobrança - PF

1.1.2.2 Recuperação de garantia - PF

1.2. Hipoteca

1.2.1. Propriedade vs Posse

1.2.2. Inadimplência

1.2.2.1 Procedimentos de cobrança - PF

1.2.2.2 Recuperação de garantia - PF

2. Produtos para Pessoa Física

2.1. Aquisição

2.1.1. Análise do proponente (Análise de crédito (fatores restritivos e capacidade de pagamento - renda); Análise de seguro; Análise jurídica e Documentação básica)

2.1.2. Análise do imóvel (Avaliação de imóvel pronto (valor de mercado e condições de habitabilidade); Análise jurídica e Documentação básica)

2.1.3. Análise do vendedor PF ou PJ (Análise jurídica; Documentação básica; Certidões e restrições)

2.1.4. FGTS - Utilização na Moradia Própria (MMP)

2.1.4.1 Aquisição de imóvel residencial concluído

2.1.4.1.1 Requisitos e documentos do proponente

2.1.4.1.2 Requisitos e documentos do imóvel

2.1.4.1.3 Requisitos e documentos do vendedor

2.2. Construção

2.2.1. Análise do proponente (Análise de crédito (fatores restritivos e capacidade de pagamento - renda); Análise de seguro e documentação básica)

2.2.2. Liberação das parcelas da construção

2.2.3. FGTS - Utilização na Moradia Própria (MMP)

2.2.3.1 Aquisição de imóvel residencial em construção

2.2.3.1.1 Requisitos e documentos do proponente

2.2.3.1.2 Requisitos e documentos do imóvel

2.2.3.1.3 Requisitos e documentos do construtor

2.3. Crédito com Garantia de Imóvel - CGI

2.3.1. Análise do proponente (Análise de crédito (fatores restritivos e capacidade de pagamento - renda); Análise de seguro e documentação básica)

2.3.2. Análise do imóvel (Avaliação de imóvel pronto (valor de mercado e condições de habitabilidade) e Documentação básica)

2.4. Enquadramento da operação

2.4.1. SFH/SFI

2.4.2. Percentual máximo a ser financiado (LTV); Prazo; Taxa de Juros; Vencimento da 1ª Prestação; Taxas e Tarifas e Valor máximo do imóvel.

2.5. Plano de reajuste da prestação e saldo

2.6. Sistemas de amortização

2.7. Custo Efetivo Total (CET)

2.8. Custo Efetivo Máximo (CEM)

2.9. Custo Efetivo do Seguro Habitacional (CESH)

2.10. Formalização

2.10.1. Instrumentos Contratuais

2.10.2. Registro

2.10.3. Liberação do valor financiado

3. Seguros / Seguradoras

3.1. Seguro de Morte e Invalidez Permanente - MIP

3.2. Seguro de Danos Físicos ao Imóvel - DFI

3.3. Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor - RCC

3.4. Livre Escolha de Seguro / Seguradora

4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais / Código de Defesa do Consumidor / Ouvidoria / Ética

4.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

4.1.1. Disposições Preliminares

4.1.1.1. Exclusões

4.1.1.2. Conceitos

4.1.1.3. Princípios

4.1.2. Tratamento de dados pessoais

4.1.3. Direitos do titular

4.1.4 Transferência de dados para o exterior

4.1.5. Agentes de tratamento de dados pessoais

4.1.6. Segurança e boas práticas

4.1.7 Sanções administrativas

4.2. Código de Defesa do Consumidor

4.2.1. Política Nacional de Relações de Consumo

4.1.1.1. Objetivos e Princípios

4.2.2. Direitos Básicos do Consumidor

4.2.3. Solidariedade pelos Danos Causados na Prestação de Serviços

4.2.4. Vícios na Qualidade ou Disparidade de Oferta ou Mensagem

4.2.5. Direito de Reclamar

4.2.5.1. Prazos

4.2.6. Desconsideração da Personalidade Jurídica

4.2.7. Publicidade do Produto Ofertado

4.2.8. Práticas Abusivas

4.2.9. Cobrança de Dívidas

4.2.10. Proteção Contratual

4.2.11. Sanções Administrativas

4.2.12. Infrações Penais

4.2.13. Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

4.3. Ouvidoria

4.3.1. Instituição e objetivos

4.3.2. Atribuições

4.4. Ética

4.4.1. Ética no atendimento ao cliente