

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	11
■ TIPOLOGIA TEXTUAL	16
■ ORTOGRAFIA OFICIAL	21
■ ACENTUAÇÃO GRÁFICA	22
■ EMPREGO DAS CLASSES DE PALAVRAS	22
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE	45
■ SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO	46
■ PONTUAÇÃO	55
■ CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL	58
■ REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL	63
■ SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS	65
■ COLOCAÇÃO DO PRONOME ÁTONO	66
MATEMÁTICA FINANCEIRA	73
■ CONCEITOS GERAIS	73
O CONCEITO DO VALOR DO DINHEIRO NO TEMPO	73
FLUXOS DE CAIXA E DIAGRAMAS DE FLUXO DE CAIXA	73
EQUIVALÊNCIA FINANCEIRA.....	74
■ SEQUÊNCIAS - LEI DE FORMAÇÃO DE SEQUÊNCIAS E DETERMINAÇÃO DE SEUS ELEMENTOS	74
PROGRESSÕES ARITMÉTICAS.....	74
PROGRESSÕES GEOMÉTRICAS	76
■ JUROS SIMPLES - CÁLCULO DO MONTANTE, DOS JUROS, DA TAXA DE JUROS, DO PRINCIPAL E DO PRAZO DA OPERAÇÃO FINANCEIRA	77
■ JUROS COMPOSTOS - CÁLCULO DO MONTANTE, DOS JUROS, DA TAXA DE JUROS, DO PRINCIPAL E DO PRAZO DA OPERAÇÃO FINANCEIRA	78

■	DESCONTOS - CÁLCULO DO VALOR ATUAL, DO VALOR NOMINAL E DA TAXA DE DESCONTO	79
■	SISTEMAS DE AMORTIZAÇÃO - SISTEMA PRICE (MÉTODO DAS PRESTAÇÕES CONSTANTES); SISTEMA SAC (MÉTODO DAS AMORTIZAÇÕES CONSTANTES)	79
	CONHECIMENTOS BANCÁRIOS.....	85
■	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	85
	ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	85
■	ÓRGÃOS NORMATIVOS E INSTITUIÇÕES SUPERVISORAS, EXECUTORAS E OPERADORAS ...	89
■	OPERADORES DO SISTEMA FINANCEIRO	102
	BANCOS COMERCIAIS	102
■	MERCADO FINANCEIRO E SEUS DESDOBRAMENTOS (MERCADOS MONETÁRIO, DE CRÉDITO, DE CAPITAIS E CAMBIAL)	114
■	OS BANCOS NA ERA DIGITAL – ATUALIDADE, TENDÊNCIAS E DESAFIOS.....	115
	INTERNET BANKING.....	115
	MOBILE BANKING.....	116
	OPEN BANKING	116
■	NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS.....	116
■	FINTECHS, STARTUPS E BIG TECHS	117
■	SISTEMA DE BANCOS-SOMBRA (SHADOW BANKING).....	119
■	O DINHEIRO NA ERA DIGITAL E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SISTEMA FINANCEIRO... 119	
	BLOCKCHAIN, BITCOIN E DEMAIS CRIPTOMOEDAS.....	119
■	CORRESPONDENTES BANCÁRIOS	120
■	SISTEMA DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS (PIX)	121
■	MOEDA E POLÍTICA MONETÁRIA – POLÍTICAS MONETÁRIAS CONVENCIONAIS E NÃO-CONVENCIONAIS (QUANTITATIVE EASING)	122
	TAXA SELIC E OPERAÇÕES COMPROMISSADAS.....	125
	O DEBATE SOBRE OS DEPÓSITOS REMUNERADOS DOS BANCOS COMERCIAIS NO BANCO CENTRAL DO BRASIL	126
■	ORÇAMENTO PÚBLICO, TÍTULOS DO TESOURO NACIONAL E DÍVIDA PÚBLICA	127
■	PRODUTOS BANCÁRIOS – PROGRAMAS SOCIAIS E BENEFÍCIOS DO TRABALHADOR	128

NOÇÕES DE CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO, CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR, CRÉDITO RURAL, POUPANÇA, CAPITALIZAÇÃO, PREVIDÊNCIA, CONSÓRCIO, INVESTIMENTOS E SEGUROS.....	128
■ NOÇÕES DE MERCADO DE CAPITAIS	136
■ NOÇÕES DE MERCADO DE CÂMBIO.....	146
INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A OPERAR E OPERAÇÕES BÁSICAS	146
REGIMES DE TAXAS DE CÂMBIO FIXAS, FLUTUANTES E REGIMES INTERMEDIÁRIOS.....	147
TAXAS DE CÂMBIO NOMINAIS E REAIS, IMPACTOS DAS TAXAS DE CÂMBIO SOBRE AS EXPORTAÇÕES E IMPORTAÇÕES, DIFERENCIAL DE JUROS INTERNO E EXTERNO, PRÊMIOS DE RISCO, FLUXO DE CAPITAIS E SEUS IMPACTOS SOBRE AS TAXAS DE CÂMBIO	147
■ DINÂMICA DO MERCADO.....	149
OPERAÇÕES NO MERCADO INTERBANCÁRIO E MERCADO BANCÁRIO	149
OPERAÇÕES DE TESOURARIA, VAREJO BANCÁRIO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO.....	149
■ TAXAS DE JUROS DE CURTO PRAZO E A CURVA DE JUROS	152
TAXAS DE JUROS NOMINAIS E REAIS.....	153
■ GARANTIAS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	153
AVAL; FIANÇA; PENHOR MERCANTIL; ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA; HIPOTECA; FIANÇAS BANCÁRIAS.....	153
■ CRIME DE LAVAGEM DE DINHEIRO.....	157
CONCEITO E ETAPAS.....	157
Prevenção e Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro: Lei N° 9.613/98 e Suas Alterações	157
CIRCULAR N° 3.978, DE 23 DE JANEIRO DE 2020 E CARTA CIRCULAR N° 4.001, DE 29 DE JANEIRO DE 2020 E SUAS ALTERAÇÕES	160
■ AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA.....	166
■ SIGILO BANCÁRIO.....	167
LEI COMPLEMENTAR N° 105/2001 E SUAS ALTERAÇÕES	167
■ LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD): LEI N° 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 E SUAS ALTERAÇÕES	170
■ LEGISLAÇÃO ANTICORRUPÇÃO	176
LEI N° 12.846/2013	176
DECRETO N° 8.420, DE 2015 E SUAS ALTERAÇÕES	180

■ ÉTICA APLICADA	184
ÉTICA, MORAL, VALORES E VIRTUDES.....	184
NOÇÕES DE ÉTICA EMPRESARIAL E PROFISSIONAL	187
A GESTÃO DA ÉTICA NAS EMPRESAS PÚBLICAS E PRIVADAS.....	188
CÓDIGO DE ÉTICA, DE CONDUTA E POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.....	190
■ LEI Nº 7.998/1990 (PROGRAMA DESEMPREGO E ABONO SALARIAL - BENEFICIÁRIOS E CRITÉRIOS PARA SAQUE)	190
■ ARTIGO 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL (PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, IMPESSOALIDADE, MORALIDADE, PUBLICIDADE E EFICIÊNCIA)	198
■ LEI COMPLEMENTAR Nº 7, DE 1970 (PIS).....	199
■ LEI Nº 8.036/1990 (FGTS)	201
POSSIBILIDADES E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO/SAQUE.....	201
Certificado de Regularidade do Fgts e Guia de Recolhimento (GRF).....	201
■ PRODUTOS.....	207
ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTAS.....	207
Documentos Básicos.....	207
■ PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA.....	209
CAPACIDADE E INCAPACIDADE CIVIL, REPRESENTAÇÃO E DOMICÍLIO	209
■ SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO.....	217
NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA.....	227
■ REPRESENTAÇÃO TABULAR E GRÁFICA	227
■ MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL (MÉDIA, MEDIANA, MODA, MEDIDAS DE POSIÇÃO, MÍNIMO E MÁXIMO)	232
■ DISPERSÃO (AMPLITUDE, AMPLITUDE INTERQUARTIL, VARIÂNCIA, DESVIO PADRÃO E COEFICIENTE DE VARIAÇÃO)	237
■ CÁLCULO DE PROBABILIDADE E TEOREMA DE BAYES	239
■ PROBABILIDADE CONDICIONAL	243
■ CORRELAÇÃO LINEAR SIMPLES.....	244
■ POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	249

ATENDIMENTO BANCÁRIO.....	263
■ NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	263
ANÁLISE DE MERCADO, FORÇAS COMPETITIVAS, IMAGEM INSTITUCIONAL, IDENTIDADE E POSICIONAMENTO	263
■ SEGMENTAÇÃO DE MERCADO	268
■ AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE	270
■ GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	271
■ APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL.....	272
■ CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS.....	275
INTANGIBILIDADE	275
INSEPARABILIDADE	275
VARIABILIDADE	276
PERECIBILIDADE	276
■ GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	276
■ TÉCNICAS DE VENDAS.....	277
DA PRÉ ABORDAGEM AO PÓS-VENDAS.....	277
■ NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL.....	278
MARKETING DIGITAL	278
GERAÇÃO DE LEADS	278
TÉCNICA DE COPYWRITING	279
GATILHOS MENTAIS	279
INBOUND MARKETING.....	279
■ ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL EM VENDAS	280
■ PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES.....	281
■ UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS PARA VENDAS	282
■ COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM VENDAS E NEGOCIAÇÃO	282
■ POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.....	283
RESOLUÇÃO 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021	283
■ RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020	285

■ LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA).....	289
LEI Nº 13.146, DE 06 DE JULHO DE 2015.....	289
■ CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.....	295
LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990	295

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

ESTRUTURA DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

A estrutura base do Sistema Financeiro Nacional (SFN) está prevista na Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Foi essa norma que, ao apagar das luzes de 1964, criou o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central do Brasil — doravante, BC, BCB ou Bacen.

Veja que a atual estrutura de nosso sistema financeiro é relativamente jovem, estando em vigor há, apenas, 56 anos. A moeda comemorativa dos 50 anos do BC (de R\$ 1,00), ainda em circulação, foi lançada em 2015.

Apesar do curto período, muita coisa mudou de lá para cá: a tecnologia, a estabilização da moeda, o surgimento de novos produtos, a alteração no relacionamento entre as instituições financeiras e o consumidor bancário, entre outras. Diversos fatores alteraram profundamente a forma de atuar do sistema financeiro e isso gerou impactos diversos na normatização de suas operações e na forma de atuar de suas instituições.

Essas alterações ainda ocorrem de forma paulatina e espaçada, dificultando o estudo por meio da letra seca da lei, que, muitas vezes, não está devidamente atualizada em relação a alterações feitas em outras legislações.

Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o conjunto de entidades e instituições que têm por função principal promover a intermediação financeira, utilizando-se de diferentes instrumentos financeiros para possibilitar a transferência de recursos entre agentes econômicos superavitários (os credores, investidores, poupadores) e deficitários (os tomadores de recursos). Portanto, esse sistema promove o encontro entre credores e tomadores de recursos.

Por meio dele é que as pessoas, as empresas e o governo (os agentes econômicos) circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos. Para compreender melhor, é importante que você tenha clareza sobre a diferença entre as operações ativas e as operações passivas de uma instituição financeira (IF).

Operações ativas são aquelas em que as **instituições financeiras emprestam recursos aos agentes econômicos deficitários**, os tomadores de recursos. São chamadas de operações ativas, pois representam ativos da instituição, um crédito a receber.

Isso faz sentido, porque se o banco me empresta dinheiro, eu, que sou o tomador de recursos, passo a ter uma dívida, um passivo, uma obrigação com o banco. Torno-me, portanto, um devedor. Já o banco passa a ter um direito, um crédito a receber, um ativo para ele que é o credor.

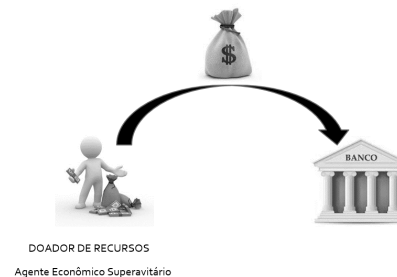
OPERAÇÕES ATIVAS (Aplicação de Recursos)



Nas **operações passivas**, ocorre o contrário: as **instituições financeiras captam recursos dos agentes econômicos superavitários**, os doadores de recursos. São chamadas de operações passivas, pois representam passivos da instituição, uma obrigação.

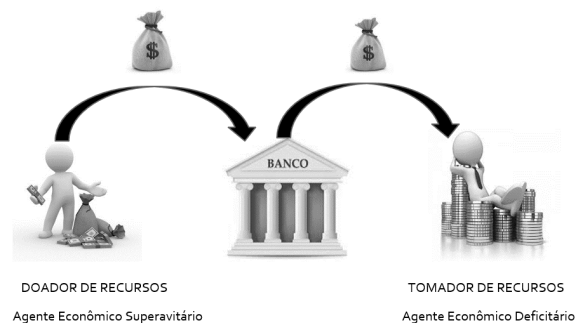
Nesse caso, como apliquei meu dinheiro no banco, eu sou o doador dos recursos e passo a ter um crédito, um ativo, um direito perante ao banco. Eu sou o credor.

OPERAÇÕES PASSIVAS (Captação de Recursos)



Ao juntarmos as duas operações em uma só figura, teremos, então, a visão do papel institucional das instituições financeiras, que atuam na promoção da intermediação financeira.

INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA



Essa explicação é importante para identificar quando um produto ou serviço de uma instituição financeira representa uma operação ativa ou uma operação passiva.

Cumprе salientar que a intermediação financeira é a função principal do SFN, mas não é a única. Os bancos e demais operadores do sistema exercem inúmeras outras funções, por conta de todo o avanço e das facilidades emergidas nos últimos tempos.

A Constituição Federal, em seu art. 192, define que o Sistema Financeiro Nacional será estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem. Vejamos:

Art. 192 O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporem, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

A CF trouxe, portanto, uma função social ao SFN — *promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade* — que está diretamente ligada a uma adequada intermediação financeira e, certamente, propicia desenvolvimento, geração de emprego e de renda.

Como ocorre, na prática, a intermediação financeira?

Vamos simplificar: quando você exagera nas compras de Natal e falta grana para pagar as contas em janeiro, ou quando resolve que, mesmo sem grana, não vai ficar em casa no carnaval, uma alternativa é ir ao banco e solicitar um empréstimo.

Todos nós, pessoas físicas, empresas, governos, somos agentes econômicos. No exemplo narrado, você era um agente econômico deficitário, ou tomador de recursos, que recorreu ao SFN, para obter recursos que outro agente econômico entregou aos cuidados de alguma instituição financeira em troca de uma remuneração oriunda da aplicação de uma taxa de juros sobre o capital entregue. Esse era o agente econômico superavitário ou doador de recursos.

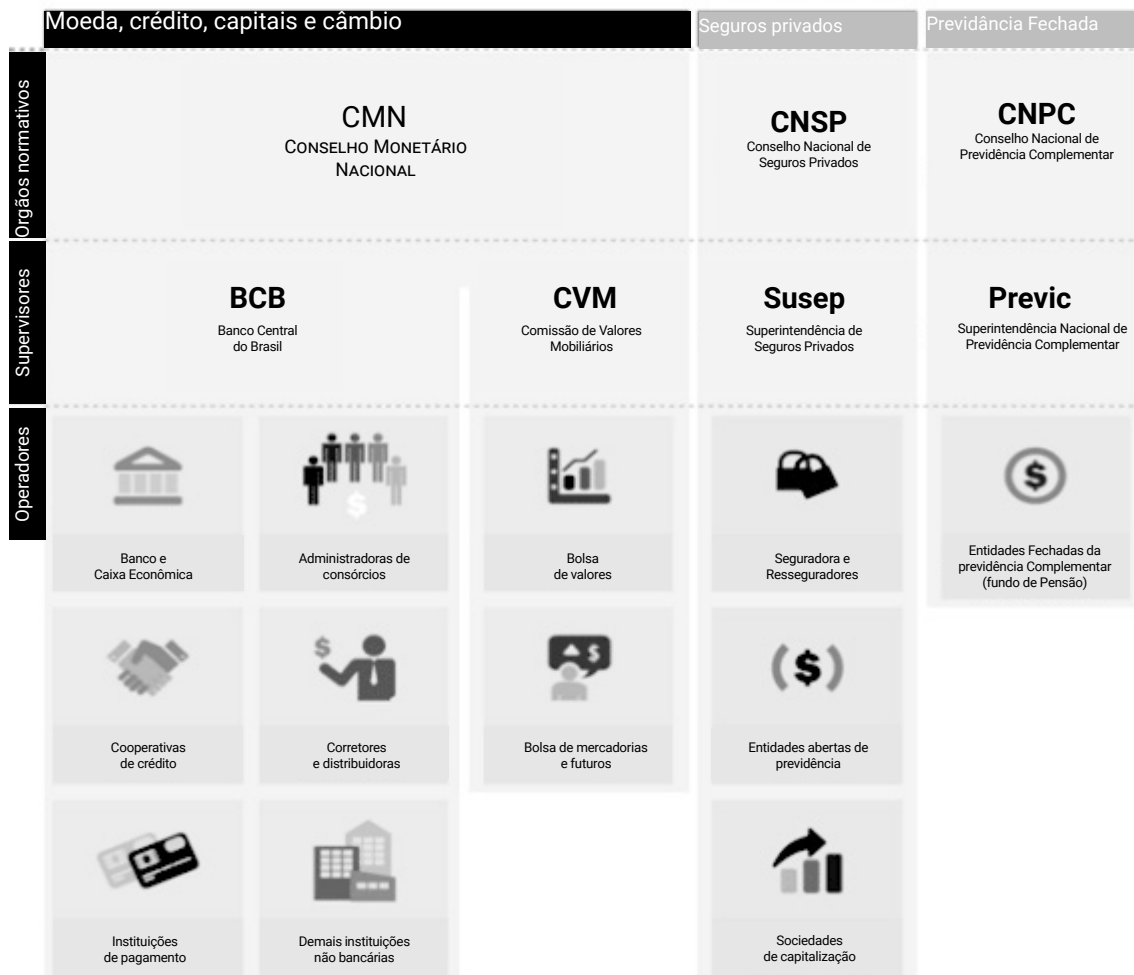
É importante compreender que, em regra, o banco não empresta o dinheiro dele, mas empresta o dinheiro dos outros. Ou seja, o que o sistema financeiro faz é possibilitar que aqueles que precisam de recursos consigam acesso aos recursos daqueles que os tem em excesso.

Isso é a intermediação financeira. Porém, essa intermediação não pode ser feita assim, de qualquer jeito, por qualquer um. Afinal, estamos lidando com dinheiro e sabemos como isso complica as coisas. Então, há a necessidade de que exista uma estrutura bem definida, normatizada e regulada para tocar essa engrenagem, para fazer essa roda girar.

Essa estrutura é a própria estrutura do Sistema Financeiro Nacional, a qual você conhecerá a seguir.

● **Estrutura do Sistema Financeiro Nacional**

Nós podemos dividir o Sistema Financeiro Nacional em três níveis de atuação. A melhor maneira de visualizar isso é utilizando a forma pela qual o Banco Central demonstra a organização do SFN:



É imprescindível que você observe a figura **horizontalmente**. Perceba que, à esquerda, rótulos identificam três níveis de atuação: órgãos normativos, supervisores e operadores.

No primeiro nível, temos os **órgãos normativos**. São eles que definem o regramento geral a ser seguido pelo mercado. Porém, entenda que eles não são órgãos executores, não possuem uma estrutura física nem são servidores de quadro próprio. Eles apenas ditam as regras.

Veremos que, na realidade, todos esses órgãos normativos são Conselhos, colegiados compostos por diferentes autoridades ligadas ao mercado que se pretende normatizar e regular e que se reúnem periodicamente. Eles determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema.

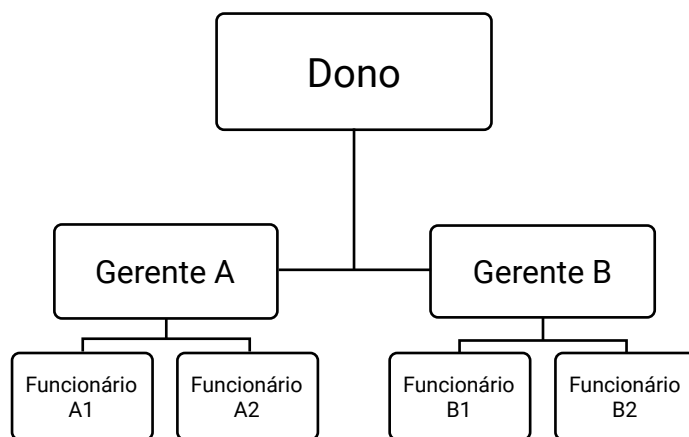
No segundo nível, temos as **entidades supervisoras**. São autarquias federais que cumprem e fazem cumprir aquele regramento estabelecido pelos órgãos normativos.

Aqui, sim, existe toda uma estrutura física e um quadro de servidores trabalhando em prol de um sistema financeiro sólido e eficiente, em benefício da sociedade. As entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos.

Por fim, temos os **operadores**. São as instituições financeiras, públicas e privadas, que atuam nos diversos ramos do SFN, promovendo a intermediação financeira e oferecendo produtos e serviços aos seus consumidores. É com os operadores que temos contato no nosso dia a dia.

Eles constituem a parte mais visível do sistema financeiro. Os operadores são as instituições que ofertam serviços financeiros, no papel de intermediários.

Vamos fazer um paralelo, para tentar simplificar o entendimento. Pense em uma empresa qualquer, uma loja de roupas por exemplo. Vamos imaginar que a loja tenha a seguinte estrutura organizacional:



Vários comércios possuem uma estrutura parecida com essa. Há um dono (o “chefão”), que diz como as coisas devem funcionar; gerentes, que cuidam para que as coisas saiam como o patrão quer; demais funcionários, que executam o trabalho propriamente dito.

Guarde esse paralelo na sua memória. Isso vai te ajudar a entender os papéis de cada um dos órgãos e instituições do SFN e, como consequência, a resolver questões de prova.

Pense da seguinte forma: os órgãos normativos são os donos, os “chefões” do SFN. Eles ditam as regras, dizem como as coisas devem funcionar e aquilo que pode e o que não pode ser feito.

Como dito, não são entidades, pois não possuem uma estrutura e quadro próprio de servidores. São Conselhos, órgãos formados por diferentes autoridades que se reúnem periodicamente para elaborar o regramento de suas áreas de competência. Como não são órgãos executivos, não costumam executar tarefas, apenas dizem como elas devem ser feitas. São como os patrões: apenas dão ordens.

Já as instituições supervisoras — o segundo nível — são os “gerentes”. Eles trabalham, zelando para que os operadores cumpram o que foi determinado pelos órgãos normativos, ou seja, tomam conta de sua atuação. São órgãos executivos e fiscalizadores. Como os gerentes, eles ficam de olho no que os operadores fazem.

Por fim, os operadores são os vendedores, os que estão na frente da loja. É com eles que os clientes têm contato direto. Eles querem vender seus produtos e serviços; querem faturar, lucrar, e, para isso, precisam atender as demandas de seus clientes.

Importante!

Existe uma outra classificação, mais antiga e já pouco utilizada, que divide o Sistema Financeiro Nacional em dois subsistemas: o subsistema normativo e o subsistema operativo (ou operacional ou de intermediação). Nessa divisão, órgãos normativos e entidades supervisoras formam, conjuntamente, o subsistema normativo, enquanto os operadores compõem o subsistema operativo, operacional ou de intermediação.

Essa classificação já foi objeto de prova e, por isso, vale a pena memorizá-la.

Por fim, veja como o próprio Banco Central, em seu *site*, define a organização e a estrutura do SFN:

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.