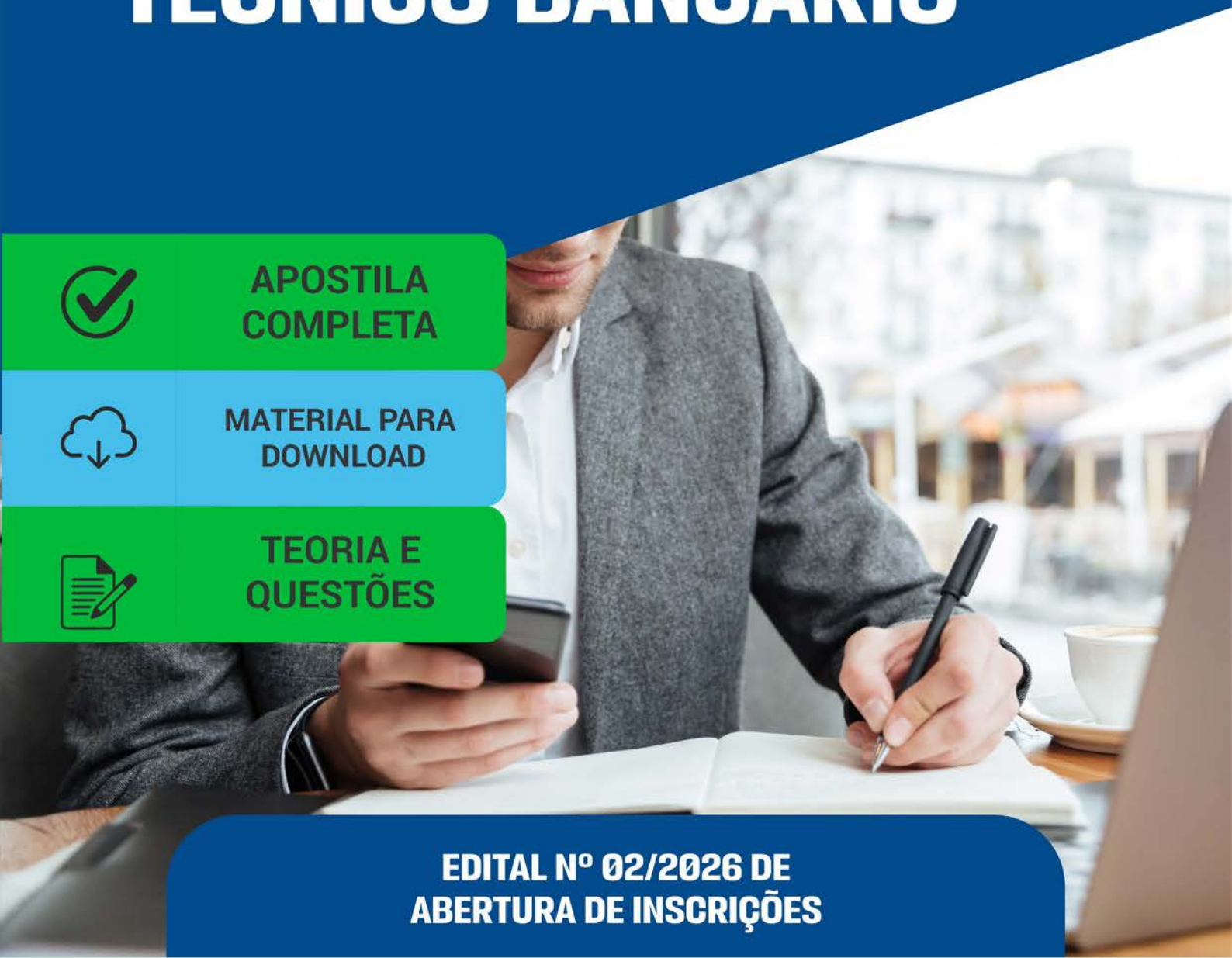
Maxi educa

BANESTES

BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

TÉCNICO BANCÁRIO



- APOSTILA COMPLETA
- MATERIAL PARA DOWNLOAD
- TEORIA E QUESTÕES

EDITAL Nº 02/2026 DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

Maxi educa

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é ápenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- Diferentes práticas que otimizam seus estudos
- Questões gabaritadas

Adquira agora o material completo.
www.maxieduca.com.br

SUMÁRIO

Banestes

Técnico Bancário

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de texto 1
Tipologias e gêneros textuais 6
Mecanismos de coesão textual 14
Estrutura e formação de palavras 22
Classes de palavras 28
Período simples e período composto (estrutura sintática e relações sintático-semânticas estabelecidas entre termos e entre orações) 44
Funções do “que” e do “se” 50
Locuções verbais 54
Colocação pronominal 59
Concordância verbal e nominal 61
Regência verbal e nominal 68
Crase 74
Acentuação gráfica 82
Ortografia 84
Pontuação 92
Significação de palavras e expressões. Linguagem denotativa e conotativa. Relações de sinonímia, antonímia, hiperonímia, homonímia e paronímia 97
Figuras de linguagem 101
Variação linguística (tipos de variação linguística e adequação linguística) 107
Questões 108
GABARITO 116

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO E QUANTITATIVO

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações; Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas 1
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos 16
Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); Expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; Problemas. frações e operações com frações 42

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; Divisão em partes proporcionais; Regra de três; Porcentagem e problemas envolvendo regra de três simples, cálculos de porcentagem, acréscimos e descontos 63
Noções de estatística: medidas de tendência central (moda, mediana, média aritmética simples e ponderada) e de dispersão (desvio médio, amplitude, variância, desvio padrão) 69
Leitura e interpretação de gráficos (histogramas, setores, infográficos) e tabelas 73
Contagem: princípio multiplicativo e aditivo, permutações e combinações simples 77
QUESTÕES 80
GABARITO 87

CONHECIMENTOS BANCÁRIO/SECURITÁRIOS

Sistema Financeiro Nacional: estrutura, órgãos normativos, supervisores e operadores 1
Instituições financeiras e Instituições de Pagamento: conceitos, tipos, funções e operações 8
Produtos e serviços bancários: contas, meios de pagamento, crédito, investimentos, cartões e canais de atendimento 13
Captação, intermediação e aplicação de recursos financeiros 22
Mercado financeiro e de capitais: conceitos básicos e principais instrumentos 27
Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxas de juros, inflação e indicadores econômicos 32
Open Finance, Pix, meios eletrônicos de pagamento e inovação no sistema financeiro 37
Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo 48
Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) 55
Educação financeira e proteção do consumidor de produtos e serviços financeiros 60
Noções de seguros: conceitos, princípios, participantes e modalidades de seguros pessoais e empresariais 65
Previdência complementar aberta: conceitos, características e modalidades 70
Títulos de capitalização: conceitos, características e funcionamento 74
Produtos bancassurance: integração entre serviços bancários, seguros, previdência e capitalização 79
Consórcio 84
Regulação e supervisão dos mercados financeiro e securitário 89
Atendimento, comercialização e adequação de produtos financeiros e securitários ao perfil do cliente 94
Portabilidade 99
Resolução CMN nº 4.966/2021 104
Questões 135
Gabarito 143

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Razão, proporção 1
Porcentagem e variação percentual 4
Juros simples e juros compostos 6
Taxas de juros: nominal, efetiva, proporcional, equivalente e real; Capitalização e desconto simples e composto; Valor presente e valor futuro; Séries de pagamentos (anuidades) e sistemas de amortização; Fluxo de caixa e equivalência de capitais 8
Cálculo financeiro aplicado a operações de crédito e investimentos 24
Análise de financiamentos e empréstimos 30
Matemática financeira aplicada ao mercado financeiro e bancário 35
QUESTÕES 40
GABARITO 46

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Conceitos básicos de estatística e análise de dados; População, amostra e técnicas de amostragem 1
Organização, representação e interpretação de dados em tabelas e gráficos. Medidas de tendência central: média, mediana e moda; Medidas de dispersão: amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação 4
Probabilidade: conceitos fundamentais, eventos, espaço amostral e cálculo de probabilidades. Probabilidade condicional e independência de eventos 5
Distribuições de frequência e distribuição normal 7
Análise e interpretação de indicadores estatísticos 14
Aplicações de probabilidade e estatística em contextos financeiros, econômicos e organizacionais 19
Questões 26
Gabarito 33

VENDAS, NEGOCIAÇÃO E ATENDIMENTO

Atendimento ao cliente: conceitos, princípios, qualidade, excelência e satisfação do cliente; Comunicação interpessoal, relacionamento com clientes e técnicas de atendimento presencial e digital 1
Perfil, necessidades e comportamento do consumidor de produtos e serviços financeiros 7
Técnicas de vendas e pós-venda: Prospecção, fidelização e retenção de clientes 12
Negociação: conceitos, etapas, estratégias e técnicas de negociação 17
Gestão do relacionamento com clientes (CRM) 27
Marketing de relacionamento e experiência do cliente 32
Produtos e serviços bancários: características, benefícios e adequação ao perfil do cliente 36

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Ética, transparência e responsabilidade no atendimento e na oferta de produtos e serviços financeiros 41
Resolução de conflitos, tratamento de reclamações e mediação de situações de atendimento 45
Canais de atendimento e transformação digital no setor bancário 50
Educação financeira e orientação ao cliente na utilização de produtos e serviços financeiros 56
Questões 60
Gabarito 68

ÉTICA, COMPLIANCE E ESG

Ética e moral: conceitos, princípios e aplicação no ambiente organizacional 1
Ética no serviço público e nas instituições financeiras 7
Integridade, transparência, responsabilidade e conflitos de interesse 9
Governança corporativa: conceitos, princípios e boas práticas 15
Compliance: conceito, objetivos, controles internos, gestão de riscos, canais de denúncia e programas de integridade 21
Prevenção e combate à corrupção, fraudes e lavagem de dinheiro 26
Proteção de dados pessoais e privacidade 31
Noções da lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD) 36
ESG (environmental, social and governance): conceitos, fundamentos e aplicação nas organizações 43
Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental corporativa 47
Aspectos ambientais, sociais e de governança (esg) aplicados ao setor financeiro 52
Desenvolvimento sustentável, agenda 2030 e objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) 56
Guia de conduta ética do banestes 61
QUESTÕES 75
GABARITO 83

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Sistema Financeiro Nacional: estrutura, órgãos normativos, supervisores e operadores 1
Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxa Selic, inflação, taxas de juros e seus impactos na economia 1
Mercado financeiro e de capitais: conceitos, produtos, serviços e principais indicadores 1
Open Finance, Pix, moedas digitais, inovação e transformação digital no sistema financeiro 1
Fintechs, bancos digitais, instituições de pagamento e tendências do setor bancário . 1
Educação financeira, inclusão financeira e proteção do consumidor financeiro 7

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Sustentabilidade, finanças sustentáveis e ESG no mercado financeiro 12
Cenários econômico e geopolítico nacional e internacional e seus reflexos no sistema financeiro 17
Atualidades e tendências do mercado financeiro brasileiro 23
Questões 32
Gabarito 40

NOÇÕES DE INFORMÁTICA E COMPORTAMENTOS DIGITAIS

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): fundamentos, conceitos, princípios, bases legais, direitos dos titulares, tratamento de dados sensíveis, agentes de tratamento, encarregado, segurança, boas práticas, responsabilidade e sanções 1
Aplicações da LGPD ao setor bancário: cadastro de clientes, análise de crédito, prevenção à fraude, compartilhamento de dados, proteção do crédito e decisões automatizadas 23
Noções de Informática, Google Workspace e segurança digital: conceitos básicos de informática, hardware, software 29
Sistemas operacionais (Windows e Linux básico, em suas últimas versões) 33
Internet, intranet, navegadores, mecanismos de busca 50
Correio eletrônico 61
Computação em nuvem 65
Redes de computadores 67
Aplicativos de escritório 77
Ferramentas de colaboração digital 94
Segurança da informação, senhas, autenticação, vírus, malware, phishing, privacidade, proteção de dados e boas práticas de uso corporativo 99
Engenharia social 109
Google Workspace: Gmail, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Calendar, Meet e Chat 112
Inteligência Artificial e novas tecnologias: conceitos básicos de inteligência artificial, aprendizado de máquina, IA generativa, automação, chatbots, processamento de linguagem natural, Gemini no Google Workspace, aplicações bancárias da IA, análise de crédito, prevenção à fraude, atendimento ao cliente, riscos, vieses, explicabilidade, governança, segurança da informação, LGPD e decisões automatizada 118
Questões 123
GABARITO 129

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita , ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema , os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais , que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário :** O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe:** A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência:** são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textosnão-verbais , que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

A lógica proposicional é baseada justamente nas *proposições* e suas relações. Podemos ter dois tipos de proposições, simples ou composta.

Em geral, uma proposição simples não utiliza conectivos (*e*; *ou*; *se*; *se, e somente se*). Enquanto a proposição composta é formada por duas ou mais proposições simples ligadas por esses conectivos.

Mas às vezes uma proposição composta é de difícil análise. “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”. Se Carlos não for professor e a moeda do Brasil for o real, a proposição composta é verdadeira ou falsa? Temos uma proposição verdadeira e falsa? Como podemos lidar com isso?

A melhor maneira de analisar estas proposições compostas é através de tabelas-verdade.

A *tabela-verdade* é montada com todas as possibilidades que uma proposição pode assumir e suas combinações. Se quiséssemos saber sobre uma proposição e sua negativa, teríamos a seguinte tabela-verdade:

p	~p
V	F
F	V

A tabela-verdade de uma conjunção (p ^ q) é a seguinte:

p	*q*	p ^ q
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Todas as tabelas-verdade são as seguintes:

p	*q*	*p ^ q*	p v q	p -> q	p ⇔q	p v. q
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	V
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	F

Note que quando tínhamos uma proposição, nossA tabela-verdade resultou em uma tabela com 2 linhas e quando tínhamos duas proposições nossa tabela era composta por 4 linhas.

A fórmula para o número de linhas se dá através de 2^n, onde n é o número de proposições.

Se tivéssemos a seguinte tabela-verdade:

p	*q*	*r*	p v q -> r

Mesmo sem preenchê-la, podemos afirmar que ela terá 2^3 linhas, ou seja, 8 linhas.

Mais um exemplo:

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

O Sistema Financeiro Nacional, conhecido pela sigla SFN, é o conjunto de órgãos, entidades e instituições responsáveis pela regulamentação, supervisão e execução das atividades financeiras no Brasil. Sua função central é organizar a circulação de recursos entre os agentes econômicos superavitários, que possuem dinheiro disponível, e os agentes deficitários, que necessitam de recursos para consumir, produzir ou investir.

Essa transferência não ocorre de maneira desordenada. O sistema estabelece regras para que a captação de depósitos, a concessão de crédito, a negociação de moedas estrangeiras, a emissão de valores mobiliários, a contratação de seguros e a formação de reservas previdenciárias sejam realizadas com segurança, transparência e controle de riscos.

Intermediação financeira

A intermediação financeira ocorre quando uma instituição recebe recursos de determinados agentes e os direciona a outros. Um banco, por exemplo, pode captar dinheiro por meio de depósitos e investimentos e utilizar parte desses recursos para conceder empréstimos e financiamentos.

A instituição intermediária não funciona apenas como uma ponte. Ela avalia a capacidade de pagamento dos tomadores, administra prazos diferentes, controla riscos, mantém reservas de liquidez e assume responsabilidades perante depositantes, investidores e autoridades supervisoras.

As principais funções econômicas desempenhadas pelo SFN podem ser sintetizadas da seguinte forma:

- Promover a transferência de recursos entre poupadores, investidores, consumidores, empresas e governos.
- Viabilizar pagamentos, recebimentos, transferências e liquidações de obrigações.
- Oferecer crédito para consumo, produção, investimento, habitação, comércio exterior e desenvolvimento regional.
- Possibilitar a proteção contra riscos por meio de seguros, derivativos e mecanismos de diversificação.
- Contribuir para a estabilidade monetária, financeira e econômica do país.

Organização institucional do SFN

A estrutura do SFN é organizada em três níveis funcionais: órgãos normativos, instituições supervisoras e instituições operadoras. Essa separação permite distinguir quem formula as diretrizes, quem fiscaliza seu cumprimento e quem realiza as operações financeiras.

Nível institucional	Função predominante	Exemplos
Órgãos normativos	Estabelecem as diretrizes gerais e as regras estruturantes	CMN, CNSP e CNPC
Instituições supervisoras	Regulamentam matérias específicas, autorizam atividades, fiscalizam e aplicam medidas administrativas	Banco Central, CVM, Susep e Previc
Instituições operadoras	Prestam serviços e realizam operações com clientes, investidores e participantes do mercado	Bancos, cooperativas, corretoras, seguradoras e entidades de previdência

Órgãos normativos

Os órgãos normativos ocupam o nível estratégico. Eles não costumam atender clientes, conceder empréstimos ou comercializar produtos financeiros. Sua função consiste em definir políticas e estabelecer diretrizes gerais para os setores submetidos à sua competência.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

A razão estabelece uma comparação entre duas grandezas, sendo o coeficiente entre dois números[1].

Já a proporção é determinada pela igualdade entre duas razões, ou ainda, quando duas razões possuem o mesmo resultado.

Note que a razão está relacionada com a operação da divisão. Vale lembrar que duas grandezas são proporcionais quando formam uma proporção.

Ainda que não tenhamos consciência disso, utilizamos cotidianamente os conceitos de razão e proporção. Para preparar uma receita, por exemplo, utilizamos certas medidas proporcionais entre os ingredientes.

Para encontrar a razão entre duas grandezas, as unidades de medida terão de ser as mesmas.

A partir das grandezas A e B temos:

- **Razão**

$$A/B$$

ou A : B, onde b ≠ 0.

- **Proporção**

$$A/B = C/D$$

onde todos os coeficientes são ≠ 0.

Exemplo: *Qual a razão entre 40 e 20?*

$$40/20 = 2$$

Lembre-se que numa fração, o numerador é o número acima e o denominador, o de baixo.

$$1/2$$

$$1 = Numerador$$

$$2 = Denominador$$

Se o denominador for igual a 100, temos uma razão do tipo porcentagem, também chamada de razão centesimal.

$$30\% = 30/100 = 0,3$$

Além disso, nas razões, o coeficiente que está localizado acima é chamado de antecedente (A), enquanto o de baixo é chamado de consequente (B).

$$A/B$$

$$A = Antecedente$$

$$B = Consequente$$

Qual o valor de x na proporção abaixo?

$$1/3 - 12/x$$

$$x = 12 . 3$$

$$x = 36$$

1 https://www.todamateria.com.br/razao-e-proporcao/

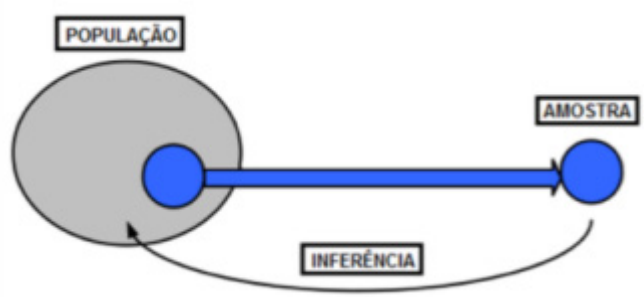
Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

POPULAÇÃO

Em estatística, a população refere-se ao conjunto completo de todos os indivíduos, objetos ou eventos que compartilham características em comum e que são de interesse para um estudo. A população pode ser finita, como o número de alunos em uma escola, ou infinita, como o número de estrelas no universo.

AMOSTRA: UM SUBCONJUNTO REPRESENTATIVO

Uma amostra é um subconjunto selecionado da população que é utilizado para representar a população como um todo. As amostras são utilizadas quando é impraticável ou impossível estudar a população inteira. Uma amostra representativa é aquela que reflete com precisão as características da população da qual foi retirada, permitindo que os resultados do estudo sejam generalizados para a população.



Interferência Estática

- Estimação de quantidades desconhecidas
- Teste de hipóteses

AMOSTRAGEM

A amostragem é uma metodologia amplamente empregada para a seleção de amostras, assegurando, dentro das possibilidades, que a escolha seja realizada de maneira adequada. Entre as principais formas de amostragem, destacam-se:

Amostragem Probabilística (Aleatória)

Nesta metodologia, todos os integrantes da população possuem uma probabilidade conhecida e equitativa de serem selecionados.

Amostragem Casual ou Aleatória Simples

A seleção, semelhante a um sorteio de loteria, ocorre numerando-se os elementos da população e sorteando-se, de forma aleatória, os números que farão parte da amostra.

Vantagens:

- Cálculos estatísticos simples;
- Alta probabilidade de que uma amostra represente bem a população.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Fundamentos do Atendimento ao Cliente no Contexto Bancário

Conceito e Evolução do Atendimento Bancário

O atendimento ao cliente, no âmbito das instituições financeiras, corresponde ao conjunto de interações, processos e atitudes mobilizados para compreender e responder às demandas de pessoas físicas e jurídicas que buscam produtos, serviços ou orientações relacionadas à sua vida financeira. Trata-se de uma função que extrapola o simples ato de executar uma transação, pois envolve a construção de um vínculo de confiança entre a instituição e o cliente, fundamento sobre o qual se sustenta toda a relação bancária. A atividade bancária, por lidar com recursos financeiros, dados sensíveis e decisões de alto impacto na vida das pessoas, exige que o atendimento seja conduzido com precisão técnica, clareza informacional e sensibilidade quanto às necessidades individuais de cada cliente.

Do Atendimento Transacional ao Atendimento Consultivo

Historicamente, o atendimento bancário esteve centrado na execução de operações pontuais, como depósitos, saques, pagamentos e emissão de documentos, caracterizando um modelo essencialmente transacional, em que o funcionário atuava como executor de solicitações previamente definidas pelo cliente. Esse modelo, embora ainda presente em determinadas rotinas operacionais, cedeu espaço a uma abordagem consultiva, na qual o profissional de atendimento assume papel ativo na identificação de necessidades, na orientação sobre alternativas disponíveis e na construção de soluções financeiras adequadas ao perfil de cada cliente. A transição do modelo transacional para o consultivo decorre de fatores como o aumento da complexidade dos produtos financeiros, a maior exigência regulatória quanto à adequação da oferta ao perfil do cliente e a crescente concorrência entre instituições, que passaram a competir não apenas por preço, mas pela qualidade da experiência oferecida. No atendimento consultivo, o profissional precisa demonstrar conhecimento técnico sobre as características dos produtos, capacidade analítica para relacionar tais produtos às necessidades manifestadas ou latentes do cliente, e habilidade de comunicação para traduzir conceitos financeiros, muitas vezes complexos, em linguagem acessível.

Atendimento como Função Estratégica da Instituição Financeira

O atendimento deixou de ser compreendido como uma atividade de suporte e passou a ser reconhecido como elemento estratégico central para a sustentabilidade do negócio bancário. Essa mudança de posicionamento decorre da constatação de que a qualidade do atendimento influencia diretamente a retenção de clientes, a propensão à contratação de novos produtos, a reputação institucional e, consequentemente, os resultados financeiros da organização. Em mercados nos quais os produtos bancários apresentam baixo grau de diferenciação técnica entre concorrentes, a experiência de atendimento frequentemente se torna o principal fator de distinção percebido pelo cliente. Por essa razão, instituições financeiras têm investido de maneira crescente em treinamento de equipes, em tecnologias de suporte à decisão durante o atendimento e em estruturas organizacionais que priorizam a jornada do cliente como eixo norteador das estratégias comerciais e operacionais.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Ética, Compliance e ESG

A ética nas organizações tornou-se um tema central no cenário empresarial contemporâneo. Com a crescente demanda por transparência, responsabilidade social e integridade, as empresas são cada vez mais pressionadas a adotar práticas éticas em todas as suas operações.

A ética não apenas fortalece a imagem de uma organização perante seus stakeholders, mas também contribui para a construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo, essencial para a sustentabilidade dos negócios a longo prazo.

Nesta discussão, abordaremos os principais conceitos que fundamentam a ética nas organizações, destacando sua importância e os benefícios que traz para o ambiente corporativo. Além disso, exploraremos os desafios que as empresas enfrentam ao tentar implementar práticas éticas e as estratégias eficazes para promover uma cultura organizacional baseada em valores éticos sólidos.

Conceitos de Ética nas Organizações

A ética nas organizações refere-se ao conjunto de princípios, valores e normas que orientam o comportamento dos indivíduos e das instituições no contexto empresarial. Esses princípios éticos são fundamentais para a tomada de decisões e para a condução das atividades empresariais de maneira justa, transparente e responsável. Abaixo, destacamos alguns dos principais conceitos relacionados à ética nas organizações:

- **Integridade:** A integridade é a base da ética organizacional. Refere-se à consistência entre os valores declarados e as ações praticadas pela organização e seus membros. Agir com integridade significa manter um comportamento honesto e coerente, independentemente das circunstâncias.
- **Transparência:** Transparência envolve a comunicação clara, precisa e acessível das informações relevantes para todas as partes interessadas. Isso inclui a divulgação de práticas, políticas, decisões e resultados da organização, de maneira que permita a compreensão e a confiança dos stakeholders.
- **Responsabilidade Social:** A responsabilidade social corporativa (RSC) é o compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade. Envolve ações que vão além das obrigações legais, buscando contribuir positivamente para o meio ambiente, a comunidade e a economia.
- **Justiça:** Justiça implica em tratar todas as partes interessadas de maneira equitativa e imparcial. Nas organizações, isso se reflete na equidade salarial, oportunidades de crescimento, e na resolução de conflitos de forma justa e ética.
- **Respeito:** Respeitar todas as pessoas, independentemente de sua posição, origem, gênero, religião ou qualquer outra característica, é essencial para um ambiente de trabalho ético. Isso inclui ouvir ativamente, considerar diferentes perspectivas e valorizar a dignidade de cada indivíduo.

Além desses conceitos, é importante mencionar a *accountability*, ou prestação de contas, que se refere à responsabilidade de responder pelas ações e decisões tomadas, e a ética de compliance, que envolve a adesão às leis e regulamentos aplicáveis, além das normas internas da organização.

Exemplos Práticos

Para ilustrar esses conceitos, vamos considerar alguns exemplos práticos:

- **Integridade:** Uma empresa de consultoria financeira que aconselha seus clientes a tomar decisões de investimento alinhadas com seus melhores interesses, mesmo que isso signifique menores comissões para a empresa, está praticando a integridade.
- **Transparência:** Uma organização que publica relatórios anuais detalhados sobre seu desempenho financeiro, práticas ambientais e impacto social, demonstrando abertura e clareza, está exemplificando a transparência.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Atualidades do Mercado Financeiro

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários. Bons estudos!

Política monetária, Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil, taxa Selic, inflação, taxas de juros e seus impactos na economia

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários. Bons estudos!

Mercado financeiro e de capitais: conceitos, produtos, serviços e principais indicadores

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários. Bons estudos!

Open Finance, Pix, moedas digitais, inovação e transformação digital no sistema financeiro

Prezado (a), o tema acima supracitado, já foi abordado na matéria de Conhecimentos Bancário/Securitários. Bons estudos!

Fintechs, bancos digitais, instituições de pagamento e tendências do setor bancário

FINTECHS E A RECONFIGURAÇÃO DO MERCADO FINANCEIRO

Definição e caracterização das fintechs

As fintechs constituem empresas que utilizam tecnologia como elemento central de sua proposta de valor para oferecer produtos e serviços financeiros, rompendo com a lógica operacional tradicionalmente associada às instituições bancárias de grande porte. Diferentemente de um banco convencional, que historicamente construiu sua presença sobre uma rede extensa de agências físicas e processos manuais de atendimento, a fintech nasce com arquitetura digital desde a sua concepção, o que lhe confere agilidade para lançar produtos, ajustar modelos de precificação e escalar operações a um custo marginal reduzido. Essa característica fundacional

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

I - o respeito à privacidade;

II - a autodeterminação informativa;

III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;

IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;

II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência

III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

§1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

§2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei.

Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;

II - realizado para fins exclusivamente:

a) jornalístico e artísticos; ou

b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Maxi educa



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!