

# Apostila

# CA-300



**ABECIP**

**(Versão: 1.2)**

# SUMÁRIO

## **Sumário**

---

### **DISCLAIMER**

- Disclaimer Página 08

### **O QUE É A CA-300?**

- Conhecendo mais a CA-300... Página 10

### **MÓDULO I (Proporção: 1 a 3 questões)**

- Conselho Monetário Nacional (CMN) Página 13
- Banco Central do Brasil (BACEN/BC) Página 14
- COPOM (Comitê de Política Monetária) Página 16
- CVM (Comissão de Valores Mobiliários) Página 18
- Bancos Múltiplos Página 19
- Bancos Comerciais Página 20
- Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI) Página 21
- Associações de Poupança e Empréstimo Página 22
- Companhias Hipotecárias Página 23

## **MÓDULO II** (Proporção: 5 a 7 questões)

- Sistema Financeiro Habitacional (SFH) Página 26
- Caderneta de Poupança Página 30
- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) Página 32
- Banco Nacional de Habitação (BNH) Página 37

## **MÓDULO III** (Proporção: 3 a 5 questões)

- Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI) Página 39
- Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) Página 43

## **MÓDULO IV** (Proporção: 4 a 6 questões)

- Alienação Fiduciária Página 47
- Hipoteca Página 51
- Diferença: Hipoteca e Alienação Fiduciária Página 52
- Fiança Página 53

## **MÓDULO V** (Proporção: 4 a 6 questões)

- Financiamento Imobiliário	Página 57
- Documentação para o Financiamento Imobiliário	Página 59
- Home Equity	Página 61
- Sistema de Amortização Constante (SAC)	Página 63
- Tabela Price	Página 65
- Sistema Sacre	Página 67
- Custo Efetivo Total (CET)	Página 69
- Custo Efetivo do Seguro Habitacional (CESH)	Página 72
- ITBI	Página 74

## **MÓDULO VI** (Proporção: 2 a 4 questões)

- Seguro de Morte e Invalidez Permanente (MIP)	Página 76
- Seguro de Danos Físicos ao Imóvel (DFI)	Página 80
- Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor (RCC)	Página 83
- Limite Máximo de Garantia (LMG)	Página 85

## **MÓDULO VII** (Proporção: 2 a 4 questões)

- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	Página 88
- Ouvidoria	Página 98
- Código de Defesa do Consumidor (CDC)	Página 103

## **MÓDULO VIII (Proporção: 1 a 3 questões)**

- Juros Simples Página 118
- Juros Compostos Página 119

## **REFERÊNCIAS**

- Referências Página 121

## **ANOTAÇÕES**

- Anotações Página 124

# DISCLAIMER

## Disclaimer



- Esse material foi criado com o intuito de auxiliar aqueles que têm pretensão em realizar o exame CA-300 (Abecip). Além disso, servir como fonte complementar para estudos da certificação.
- Não há intenções de comercialização ou lucro, com a divulgação dessa apostila. Apenas a propagação de conhecimento.
- O conteúdo presente foi coletado em diversas fontes e aprimorado – além de textos próprios, também. Os créditos e referências estão ao final do documento.
- As informações não sugerem nenhuma aplicação nos produtos expostos, ou contratação de linhas de crédito. As decisões finais de investimentos e empréstimos são de responsabilidade do usuário.
- Agradeço a todos que me incentivaram no desenvolvimento nesse documento. Coloco-me à disposição se tiverem qualquer sugestão ou reclamação sobre o material.

**Linkedin:** Harion Camargo

[www.harioncamargo.com](http://www.harioncamargo.com)

**BONS ESTUDOS!**



# O QUE É A CA-300?

## Conhecendo mais a CA-300...

A Certificação ABECIP Série CA-300 tem como objetivo atender à Resolução 3.954 do Banco Central e promover o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam como correspondentes no país, vinculados ou não a uma Instituição Associada à ABECIP **e voltados para a comercialização de produtos de crédito imobiliário.**

Além de promover a melhoria da qualidade das informações repassadas ao consumidor e demais públicos, o programa pretende reconhecer a capacidade técnica e experiência do correspondente de crédito imobiliário, incentivar sua atualização, dar maior credibilidade nos serviços prestados para os associados, elevar os padrões de conduta ética e fortalecer o mercado de crédito imobiliário, que está em expansão.

A prova pode ser dividida em **8 módulos**:

- 1)** Sistema Financeiro Nacional – SFN (Proporção: 1 a 3 questões)
- 2)** Sistema Financeiro da Habitação – SFH (Proporção: 5 a 7 questões)
- 3)** Sistema Financeiro Imobiliário – SFI (Proporção: 3 a 5 questões)
- 4)** Negócios e Garantias Imobiliárias (Proporção: 4 a 6 questões)
- 5)** Produtos para Pessoa Física (Proporção: 4 a 6 questões)
- 6)** Seguros / Seguradoras (Proporção: 2 a 4 questões)
- 7)** Código de Defesa do Consumidor / Ouvidoria / Ética (Proporção: 2 a 4 questões)
- 8)** Matemática Financeira (Proporção: 1 a 3 questões)

**A prova dura 1h30.**

A inscrição está disponível no site da [ABECIP](#). A certificação tem **validade de 05 anos.**

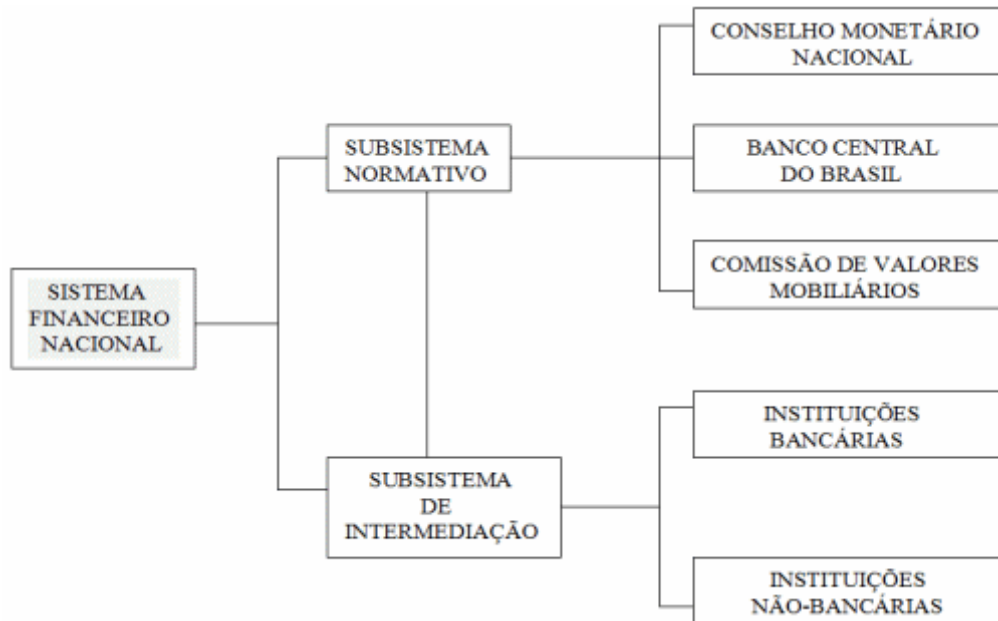
Para ser considerado aprovado, **o profissional deve realizar um exame de certificação e apresentar um índice de acerto igual ou superior a 60%.** A prova é composta por 30 questões e é realizada em diversas cidades, semanalmente. **Para obter aprovação, o candidato deve acertar 18 questões, podendo errar 12.**

# MÓDULO I

(Proporção: 01 a 03 questões da Prova)

## Conselho Monetário Nacional (CMN)

É o órgão Máximo do Sistema Financeiro Nacional.



### Composição:

- Ministro da Fazenda (Presidente do conselho): Henrique Meirelles
- Ministro do Orçamento, Planejamento e Gestão: Dyogo Henrique de Oliveira
- Presidente do Banco Central: Ilan Goldfajn

### Principais competências da CMN:

- Estabelecer diretrizes gerais da política monetária e cambial;
- Determinar a meta de inflação;
- Disciplinar o Crédito em todas as modalidades;
- Regular o valor interno e externo da moeda;
- Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras;
- Regulamentar as operações de redesconto;
- Autorizar as emissões de Papel Moeda;

## Banco Central do Brasil (BACEN/BC)



É uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda; É o principal **órgão executivo** do sistema financeiro. **Faz cumprir todas as determinações do CMN. É por meio do BC que o Governo intervém diretamente no sistema financeiro.**

### Diretoria colegiada composta de 8 (oito) membros:

Presidente + 7 Diretores (Todos nomeados pelo Presidente da República. Sujeito à aprovação no Senado).

### Principais atribuições e competências do BACEN:

- **Formular** as políticas monetárias e cambiais, de acordo com as diretrizes do Governo Federal;
- **Regular** e administrar o Sistema Financeiro Nacional;
- **Administrar** o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e o meio circulante;
- **Emitir** papel-moeda;
- **Receber** os recolhimentos compulsórios dos bancos;
- **Autorizar** e fiscalizar o funcionamento das instituições financeiras, punindo-as, se for o caso;
- **Controlar** o fluxo de capitais estrangeiros;
- **Exercer** o controle do crédito.
- **Determinar** o recolhimento de até cem por cento do total dos depósitos à vista, podendo adotar percentagens diferentes em função das regiões geoeconômicas, das prioridades que atribuir às aplicações, da natureza das instituições financeiras.

### Exemplo 01:

*Instituições sujeitas à Fiscalização por parte do Banco Central (dentre outras):*

**Resposta:** Bolsas de Valores e Administradoras de Cartão de Crédito.

### Exemplo 02:

*É responsável por conduzir a Política Monetária:*

**Resposta:** BACEN

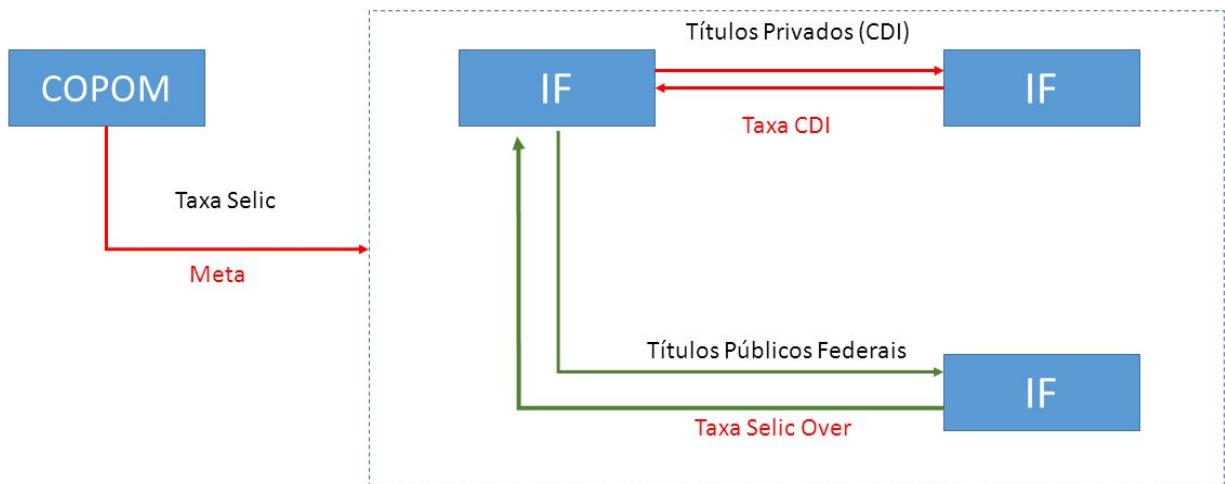
### Exemplo 03:

*Um determinado Banco foi liquidado extrajudicialmente. Esta decisão foi tomada:*

**Resposta:** Pelo Banco Central.

**IMPORTANTE:** O Banco Central do Brasil não pode mais emitir títulos públicos por conta própria desde 2002. Compete apenas ao Tesouro Nacional a emissão de Títulos Públicos Federais.

## COPOM (Comitê de Política Monetária)



- Criado em Junho de 1996;
- Junho de 1999 o Brasil passou a adotar as “Metas de Inflação” (definida pelo CMN);
- Índice utilizado na meta: IPCA;
- É composto atualmente é diretoria colegiada do BACEN – (7 Diretores + 1 Diretor Presidente);
- É o Copom quem define a taxa de juros “Selic – Meta” e também a existência ou não do Viés;
- Uma vez definido o viés, compete ao presidente do BACEN a tarefa de executar;
- Reunião em dois dias (terças e quartas), Sendo o primeiro dia reservado para apresentação de dados e discussões e no segundo dia acontece a votação e definição da taxa de juros;
- **Calendário de reuniões (8 vezes ao ano)** divulgado em até o fim de Outubro, podendo reunir-se extraordinariamente, desde que convocado pelo Presidente do Banco Central;
- Divulgação da ATA de reunião em 6 dias úteis em português e 7 em Inglês;
- Caso a Inflação (medida pelo IPCA) ultrapasse a meta estipulada pelo C.M.N (somado o intervalo de tolerância), o Presidente do Banco Central deve explicar os motivos do não cumprimento da meta através de uma Carta Aberta ao Ministro da Fazenda.



### Questão 01

*O Copom tem como objetivo definir:*

- a) **A Taxa Selic Meta.**
- b) A meta de inflação.
- c) A Taxa Referencial.
- d) A taxa DI.

### Questão 02

*Define a meta da Taxa Selic e seu eventual viés:*

- a) CVM (Comissão de Valores Mobiliários).
- b) CMN (Conselho Monetário Nacional).
- c) **Copom (Comitê de Política Monetária).**
- d) ANBIMA (Associação Nacional dos Bancos de Investimento).

## **CVM (Comissão de Valores Mobiliários)**

- **Entidade autárquica**, vinculada ao governo através do Ministério da Fazenda.
- Administrada por **1 Presidente e 4 Diretores, nomeados pelo Presidente da República**;
- **Órgão normativo voltado para o desenvolvimento do mercado de títulos e valores mobiliários**;
- Títulos e Valores Mobiliários: **ações, debêntures, bônus de subscrição, e opções de compra e venda de mercadorias.**

### **Objetivos da CVM:**

- **Estimular** investimentos no mercado acionário;
- **Assegurar** o funcionamento das Bolsas de Valores;
- **Proteger** os titulares contra a emissão fraudulenta, manipulação de preços e outros atos ilegais;
- **Fiscalizar** a emissão, o registro, a distribuição e a negociação dos títulos emitidos pelas sociedades anônimas de capital aberto;
- **Fortalecer** o Mercado de Ações.
- **Regular** o valor interno da Moeda a fim de evitar desequilíbrios econômicos.

### **Cabem à CVM disciplinar as seguintes matérias:**

- **Registro de companhias abertas (S.A.)** e registro de distribuições de valores mobiliários;
- Credenciamento de auditores independentes e administradores de carteiras de valores mobiliários;
- Organização, funcionamento e operações das bolsas de valores e de mercadorias e de futuros e balcão;

**IMPORTANTE:** A CVM é o Bacen do mercado mobiliário (ações, debêntures, fundos de investimento entre outros).

## Bancos Múltiplos

Os bancos múltiplos surgiram a fim de racionalizar a administração das instituições financeiras.

### Carteiras de um banco múltiplo:

- Comercial (monetária);
- De Investimentos;
- De Crédito Imobiliário;
- De Aceite (financeiras);
- De Desenvolvimento (público);
- Leasing.

Para configurar a existência do banco múltiplo, **ele deve possuir pelo menos duas das carteiras mencionadas, sendo uma delas comercial ou de investimentos.**

Um banco múltiplo deve ser constituído com **um CNPJ para cada carteira, podendo publicar um único balanço.**

## Bancos Comerciais



Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas que têm como objetivo principal proporcionar suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral.

- Eles são a base do sistema monetário.
- São intermediários financeiros que recebem recursos e o distribuem através de crédito seletivo a quem necessita de recursos, criando moeda através do efeito multiplicador de crédito.
- **O objetivo é fornecer crédito de curto prazo e médio prazo para Pessoa Física, comércio, indústria e empresas prestadora de serviços.**
- **Estão autorizados pelo BACEN a captar recursos através de depósito à vista.**

## Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI)



A Sociedade de Crédito Imobiliário (SCI) é um tipo de instituição financeira **especializada no financiamento habitacional**, integrante do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

**O foco da SCI consiste no financiamento para construção de habitações, na abertura de crédito para compra ou construção de casa própria e no financiamento de capital de giro a empresas incorporadoras**, produtoras e distribuidoras de material de construção. Atualmente, em decorrência da sua condição de repassadora, as SCIs têm atuado de forma mais limitada, voltando-se para operações específicas, como o programa “Minha Casa, Minha Vida”.

A SCI **é constituída na forma de sociedade anônima** (S.A.) e é supervisionada pelo Banco Central. **Deve constar de sua denominação social a expressão crédito imobiliário.**

Captam recursos através de:

- Depósitos de Poupança;
- Emissão de Letras e Cédulas Hipotecárias;
- Depósitos Interfinanceiros.

## Associações de Poupança e Empréstimo



Associação de Poupança e Empréstimo (APE) é uma instituição **criada sob a forma de sociedade Civil** para facilitar aos associados a aquisição da casa própria e captar, incentivar e disseminar a poupança.

**Os depositantes tornam-se associados da instituição.**

**O Decreto-Lei nº 70, de 21 de novembro de 1966**, estabeleceu a atuação regional das APEs.

Suas **operações ativas** são, basicamente, direcionadas ao mercado imobiliário, inclusive ao Sistema Financeiro de Habitação – SFH.

Já as **operações passivas**, além dos depósitos de poupança, são constituídas de:

- Letras hipotecárias;
- Repasses e refinanciamentos contraídos no País;
- Empréstimos e financiamentos contraídos no exterior;
- Letras de crédito imobiliário, letra financeira e depósitos interfinanceiros.

## Companhias Hipotecárias



Companhia hipotecária (CH) **tem por objetivo a concessão de financiamentos imobiliários residenciais ou comerciais, empréstimos garantidos por hipotecas ou alienação fiduciária de imóveis e repasses de recursos relacionados a programas imobiliários**, além da administração de fundos de investimento imobiliário.

**Foi criada pela Resolução 2.122, de 30 de novembro de 1994**, para fomentar o financiamento imobiliário além dos limites do Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

**As companhias hipotecárias são reguladas pelo BACEN.**

### Resumindo...

Tipos de instituições financeiras que atuam no ramo imobiliário			
<i>Bancos e caixas econômicas</i>	<i>Sociedades de crédito imobiliário</i>	<i>Companhias hipotecárias</i>	<i>Associações de poupança e empréstimo</i>
Captam depósitos de poupança, LCI e LH*	Podem captar depósitos de poupança, LCI e LH, mas, atualmente, só atuam como repassadoras*	Podem captar LCI e LH, mas é vedada a captação de depósitos de poupança*	Captam depósitos de poupança, LCI e LH*
Constituídos como sociedades anônimas e empresa pública, respectivamente	Constituídas como sociedade anônima	Constituídas como sociedade anônima	Constituídas como sociedade civil
* Somente captação diretamente relacionada ao segmento imobiliário.			

**IMPORTANTE:** As Companhias Hipotecárias não podem captar através de Poupança (Não fazem parte do SBPE).



# MÓDULO II

(Proporção: 05 a 07 questões da Prova)

## Sistema Financeiro Habitacional (SFH)

O SFH, **criado pela Lei 4.380/64**, é o sistema de financiamento imobiliário mais utilizado no país, **com o principal objetivo de facilitar o acesso da população de baixa renda à casa própria. Usa recursos das contas de poupança, ou repassados pelo FGTS, no financiamento da aquisição e construção de imóveis residenciais.**

As duas fontes tradicionais de recursos são a Caderneta de Poupança e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). A Caderneta é a principal. **Por lei, 70% da captação deve ser destinada a financiamentos habitacionais**, sendo que, **deste total, 80% devem ser aplicados em operações do SFH**, e o restante, em operações a taxas de mercado, conhecidas como Carteiras Hipotecárias. Pelo SFH financiam-se até R\$ 90 mil, para imóveis de até R\$ 180 mil.

### São integrantes do Sistema Financeiro da Habitação – SFH:

- Associações de poupança e empréstimo;
- Bancos múltiplos com carteira de crédito imobiliário;
- Caixas econômicas;
- Carteiras hipotecárias dos clubes militares e Caixas militares.
- Companhias de habitação, as fundações habitacionais;
- Companhias hipotecárias;
- Institutos de previdência;
- Sociedades de crédito imobiliário;

## Questão 01

**Entre os integrantes do Sistema Financeiro da Habitação estão:**

**I. Caixa Econômica;**

**II. Bancos Comerciais;**

**III. Corretoras de Câmbio**

**Está (ão) correto (s):**

- a) I somente
- b) II somente
- c) I e II**
- d) I, II e III

**Comentário:**

**Corretoras de câmbio não fazem parte do SFH**

## Questão 02

**O Sistema Financeiro da Habitação – SFH tem como seu principal objetivo:**

- a) Facilitar e promover a construção e a aquisição da casa própria ou moradia, especialmente pelas classes de menor renda da população**
- b) Facilitar e promover a construção e aquisição de imóveis para comerciantes desenvolverem suas atividades comerciais
- c) Auxiliar no desenvolvimento da economia regional
- d) Facilitar o acesso ao financiamento habitacional por parte da população de alta renda do país através do programa Minha Casa Minha Vida.

### Questão 03

*Os recursos utilizados pelo SFH são provenientes de:*

- a) **FGTS e Caderneta de Poupança**
- b) CDB's e Caderneta de poupança
- c) FGTS e CDB's
- d) Debêntures e Caderneta de Poupança

**Comentário:**

**Cuidado para não confundir o SFH com SFI**

### Questão 04

*Após a liberação do valor do financiamento no âmbito do SFH, é correto afirmar que:*

- a) O vendedor se encontra fidelizado pela instituição financeira.
- b) O comprador não poderá contratar novas coberturas de seguros.
- c) **O comprador poderá utilizar seus recursos de FGTS.**
- d) O comprador poderá realizar amortização extraordinária se o vendedor consentir.

### Questão 05

*A finalidade do Sistema Financeiro da Habitação é reduzir o déficit habitacional do país e, para tanto:*

- a) Disponibiliza os rendimentos das cadernetas de poupança e do FGTS para aquisição de imóveis.
- b) Destina parte dos rendimentos do FGTS para construção de moradias populares.
- c) **Viabiliza a aquisição de imóveis através de financiamentos destinados à classe de menor renda da população.**
- d) Disponibiliza os rendimentos dos recursos das cadernetas de poupança para aquisição de imóveis.

## Questão 06

***O sistema Financeiro da habitação (Lei nº 4380/64) foi criado com o propósito de:***

- a) Gerar condições para que o Governo, através de captação de recursos no exterior (dívida externa), possa otimizar a intermediação de recursos para o setor de construção de habitações e imóveis comerciais.
- b) Fomentar e estimular o Governo a fazer uso de recursos do orçamento da União para investimento em infraestrutura.
- c) Estimular incorporadoras e empreiteiras a investirem na construção de imóveis comerciais e empresariais.
- d) **Gerar condições para a intermediação de recursos financeiros para o setor de construção de habitações e urbanização/saneamento**

## Questão 07

***Na criação do SFH pela Lei 4380 de 21 de agosto de 1964, foi designado para a formulação da política nacional de habitação e de planejamento territorial:***

- a) Banco Nacional de Habitação.
- b) **Ministério de Planejamento.**
- c) Ministério da Fazenda.
- d) Banco do Brasil.

## Caderneta de Poupança



A caderneta de poupança continua sendo o principal destino do dinheiro do brasileiro quando falamos em investimentos. Além disso, poupas pessoas sabem, mas **65% dos recursos da poupança são direcionados para o crédito imobiliário**, ou seja, para empréstimos de compra de imóveis.

### Vantagens:

- **A poupança conta com Garantia do FGC** (Fundo Garantidor de Crédito), **em até R\$ 250.000,00** – por CPF e instituição financeira. Ou seja, se o banco quebrar o investidor tem a garantia de receber até esse valor de volta.
- **A poupança tem isenção de IR** (Imposto de Renda), para pessoa física, **e também é isenta de IOF** (Imposto sobre Operações Financeiras).
- **A Poupança tem liquidez** diária, ou seja, o investidor pode sacar a qualquer momento, sem complicações.

### Desvantagens:

- A poupança é um dos investimentos que tem **menor rentabilidade**.
- **Se o dinheiro ficar aplicado por menos de 30 dias, a poupança não pagará o rendimento.**

## Rentabilidade da Poupança:

A rentabilidade da poupança é definida pelo Banco Central. Sendo assim, todos os bancos são obrigados a praticar a mesma correção para esse investimento. Ou seja, Independente do banco que você seja cliente, a rentabilidade será a mesma.

### Até 03/05/2012:

*0,5% ao mês + TR (Taxa Referencial), ou seja, 6% ao ano + TR (Taxa Referencial)*

### A partir de 04/05/2012:

- Se a SELIC for acima de 8,5%: 0,5% ao mês + TR (Taxa Referencial)
- Se a SELIC for abaixo de 8,5%: 70% da Selic + TR (Taxa Referencial)

**IMPORTANTE:** Aplicações realizadas nos dias 29, 30 e 31 de cada mês, terão como data de aniversário o dia 01 do mês subsequente.

**IMPORTANTE:** Aplicação em cadernetas de poupança realizada através de depósito em cheque tem como data de aniversário o dia do DEPÓSITO - e não o dia da compensação do mesmo.

## Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho.

**No início de cada mês, os empregadores depositam em contas abertas na Caixa, em nome dos empregados, o valor correspondente a 8% do salário de cada funcionário.** No caso de contrato de trabalho firmado nos termos da Lei n.º 11.180/05 (Contrato de Aprendizagem), o percentual é reduzido para 2%.

O FGTS é constituído pelo total desses depósitos mensais e os valores pertencem aos empregados que, em algumas situações, podem dispor do total depositado em seus nomes.

### Agente Operador:

**A Caixa Econômica Federal (CEF) é o único agente operador do FGTS.**

### Agentes Financeiros:

- As caixas econômicas;
- As sociedades de crédito imobiliário;
- Associações de poupança e empréstimo;
- Bancos múltiplos com carteira de crédito imobiliário;
- Carteiras hipotecárias dos clubes militares, as caixas militares.
- Companhias de habitação, as fundações habitacionais, os institutos de previdência;
- Companhias hipotecárias;



**Situações em que o FGTS pode ser utilizado para fins imobiliários:**



- Aquisição de imóvel residencial concluído;
- Aquisição de imóvel residencial em construção;
- Amortização ou liquidação do saldo devedor de financiamento imobiliário.

## Questão 01

**É o agente operador do FGTS:**

- a) Banco do Brasil - BB
- b) Banco Central do Brasil – BACEN
- c) Caixa Econômica Federal – CEF**
- d) Conselho Monetário Nacional - CMN

**Comentário:**

**Somente a caixa opera o FGTS.**

## Questão 02

**Sobre a utilização dos recursos do FGTS numa operação de crédito imobiliário, é INCORRETO afirmar que a aquisição de imóvel residencial concluído:**

- a) Será possível, debitando o valor do FGTS da conta vinculada da CAIXA e ressarcindo o Agente Financeiro para repasse ao vendedor do imóvel.
- b) Terá o valor referente ao FGTS liberado para o vendedor do imóvel após a entrega do contrato/escritura de compra e venda devidamente registrado no Cartório de Registro de Imóveis.
- c) Requer obrigatoriamente o registro da escritura do contrato da aquisição com o uso do FGTS, no Cartório de Registro de Imóveis competente.
- d) Pode ser realizada com ou sem financiamento, dentro ou fora do Sistema Financeiro de Habitação – SFH.**

### Questão 03

*Nas operações de crédito imobiliário para fins de utilização dos recursos do FGTS, é correto afirmar que:*

- a) **É considerado impedido o promitente comprador ou proprietário de imóvel residencial que detenha fração ideal superior a 40% de um único imóvel residencial no mesmo município.**
- b) O valor de avaliação do imóvel pode ultrapassar o valor limite estabelecido para o âmbito do SFH, desde que o valor de compra e venda esteja enquadrado nesse limite.
- c) A propriedade de imóvel residencial no mesmo município é permitida apenas para proprietário de imóvel comercial quitado
- d) A propriedade rural é fator impeditivo à aquisição de imóvel residencial urbano com recursos da conta vinculada FGTS.

### Questão 04

Ser proprietário, promitente comprador, cessionário ou usufrutuário de imóvel residencial concluído ou em construção, localizado no município ou região metropolitana onde se exerce a ocupação principal, nos municípios limítrofes daqueles onde se exerce a ocupação principal, no atual município de residência ou no município onde pretende adquirir um imóvel, são fatores impeditivos a:

- a) **Utilizar os recursos do FGTS, tanto na aquisição de imóvel residencial, como para amortização das parcelas ou da dívida.**
- b) Adquirir um imóvel com recursos do SFH somados a até 40% dos recursos do FGTS.
- c) Adquirir um imóvel comercial, desde que o valor do imóvel não exceda a R\$ 750 mil.
- d) Adquirir um imóvel com recursos direcionados para operações do âmbito do SFH.

### Questão 05

***As diretrizes relativas à gestão dos recursos do FGTS exercida pela Caixa Econômica Federal são estabelecidas pelo:***

- a) Ministério do Trabalho
- b) Conselho Curador do FGTS**
- c) Ministério da Fazenda
- d) Banco Central

### Questão 06

***O FGTS NÃO pode ser utilizado nas seguintes operações:***

- a) Aquisição de imóvel comercial concluído.**
- b) Amortização ou liquidação de saldo devedor de financiamento concedido regularmente no âmbito do SFH.
- c) Aquisição de imóvel residencial em construção.
- d) Aquisição de imóvel residencial concluído.

## **Banco Nacional de Habitação (BNH)**

O Banco Nacional da Habitação (BNH) foi uma empresa pública brasileira, apesar de ter o nome de Banco, que tinha a sua sede em Brasília, Distrito Federal, e era voltado ao financiamento e à produção de empreendimentos imobiliários, nos mesmos moldes do que se faz atualmente a Caixa Econômica Federal, do qual o sucedeu, cabendo, à época, a sua fiscalização ao Banco Central do Brasil. Foi a principal instituição federal de desenvolvimento urbano da história brasileira, na qualidade de gestor do FGTS e da formulação e implementação do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e do Sistema Financeiro do Saneamento (SFS).

O Banco Nacional da Habitação era administrado por um Conselho de Administração e uma Diretoria, cujos membros eram nomeados pelo Presidente da República, com aprovação do Senado Federal. Este Conselho era composto: pelo Presidente do Banco, que presidia o Conselho, cargo esse de livre nomeação e exoneração; de 06 (seis) a 09 (nove) Conselheiros, com mandato de 03 (três) anos cada um; de diretores do Banco.

**O Banco foi extinto através do Decreto-Lei nº 2.291, de 21 de novembro de 1986, o qual foi incorporada à Caixa Econômica Federal**, sucedendo em todos os seus direitos e obrigações, sobretudo, na gestão do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço. Estava vinculado na época da extinção ao Ministério do Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente.

# MÓDULO III

(Proporção: 03 a 05 questões da Prova)

## Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI)

O SFI é o Sistema de Financiamento Imobiliário **criado e regulamentado pela lei nº9. 514, de 20 de novembro de 1997. Ele rege os financiamentos imobiliários que ocorrem fora das regras do SFH no país.** A principal fonte de recursos do SFI são os grandes investidores institucionais, que possuem expressivos ativos, não só no Brasil, como em outros países: fundos de pensão, fundos de renda fixa, companhias seguradoras, bancos de investimento.

**Como no SFI as entidades não utilizam recursos do FGTS e Poupança,** normalmente nesse tipo de financiamento se encontram taxas maiores para a operação.

As seguintes entidades poderão operar no Sistema Financeiro Imobiliário:

- Caixas econômicas;
- Bancos comerciais;
- Bancos de investimento;
- Bancos com carteira de crédito imobiliário;
- Sociedades de crédito imobiliário;
- Associações de poupança e empréstimo;
- Companhias hipotecárias;
- As companhias securitizadoras.

Nas linhas de crédito, torna-se obrigatória a contratação, por parte do tomador do financiamento, do seguro contra o risco de morte e de invalidez permanente (MIP).

### ***Mas afinal de contas, qual é a diferença entre SFH e SFI?***

A diferença entre o SFH e o SFI está no fato de que para uma operação ocorrer no SFH ela tem de atender uma série de pré-requisitos, que foram mencionados anteriormente. **Os contratos que não cumprem algum dos requisitos do SFH, são automaticamente regidos pelo SFI. Além disso, a utilização do FGTS para o financiamento imobiliário só pode ser feito para contratos dentro do SFH**, (Conforme resolução nº542, de 30 de outubro de 2007 do conselho curador do fundo de garantia do tempo de serviço).

	SFH	SFI
Lei que regulamenta	4.380/64	9.514/97
Juros	Até 12% a.a	De acordo com Instituição Financeira
Prazo	Até 420 meses (35 anos) Somente residencial	Até 420 meses – Residencial Até 120 meses - Comercial
Limite do Financiamento	90%	Não Há
Valor máximo Imóvel	R\$ 750 mil (MG, RJ, SP e DF) R\$ 650 mil (Demais Estados)	Não há
Permitido uso do FGTS	Sim	Não
Garantia	Alienação Fiduciária	Alienação Fiduciária



## Questão 01

**O Sistema Financeiro Imobiliário – SFI tem por finalidade:**

- a) Promover o financiamento imobiliário em geral, segundo condições de mercado.
- b) Promover o financiamento imobiliário para a população de baixa renda, utilizando recursos do governo para isso.
- c) Promover o desenvolvimento econômico e social do país.
- d) Utilizar recursos do FGTS e poupança para o desenvolvimento do mercado imobiliário.

## Questão 02

**As taxas de juros praticadas no SFI:**

- a) Possuem teto máximo de 12% ao ano.
- b) São limitadas pelo Conselho Monetário Nacional – CMN.
- c) Possuem a mesma taxa de remuneração da poupança.
- d) São livremente pactuadas entre as partes envolvidas na operação.

**Comentário:**

**Não há taxa máxima de juros para o SFI e sim no SFH, que seria de 12%.**

## Questão 03

**O Sistema Financeiro Imobiliário – SFI foi criado com a lei:**

- a) 9.514 de 1997
- b) 4.380 de 1964
- c) 11.977 de 2009
- d) Foi criado a partir de um decreto.

#### Questão 04

*São instituições que podem operar no SFI:*

- a) **Caixas Econômicas, Bancos Comerciais e Companhias Hipotecárias.**
- b) Caixas Econômicas, Corretoras de Câmbio e Corretora de Valores.
- c) Correspondentes Bancários, Caixas Econômicas e Bancos Comerciais.
- d) Agências Lotéricas, Caixas Econômicas e Bancos Múltiplos.

#### Questão 05

*As instituições que realizam operações de financiamento imobiliário no âmbito do SFI, têm como origem dos recursos para essas operações:*

- a) Poupança e FGTS.
- b) **Captações no mercado financeiro e de valores mobiliários.**
- c) Somente poupança
- d) Somente recursos do FGTS

**Comentário:**

**No SFI as entidades não utilizam recursos do FGTS e Poupança**

#### Questão 06

*O limite de crédito que pode ser concedido em operações feitas através do SFI é:*

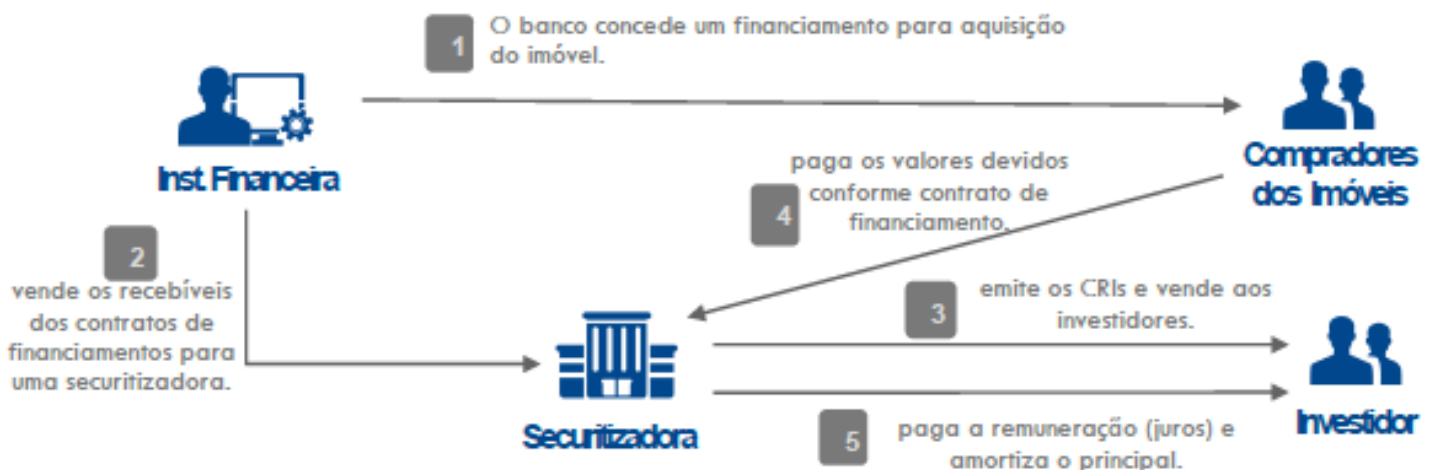
- a) Até R\$ 1 milhão
- b) Até R\$ 500 mil
- c) Até R\$ 300 mil
- d) **Não existe limite**

## Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI)

O Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) é um título de renda fixa **baseado em créditos imobiliários** (pagamentos de contraprestações de aquisição de bens imóveis ou de aluguéis).

A oferta pública de distribuição de CRI **só pode ser iniciada após a concessão de registro** e estando o registro da companhia aberta da companhia securitizadora **atuando junto a CVM**.

### Fluxo de Emissão de um CRI Lastreado em Recebíveis de Financiamentos Imobiliários Realizado por Instituição Financeira



**IMPORTANTE:** Os Certificados de Recebíveis Imobiliários só podem ser emitidos por Companhias Securitizadoras.

**IMPORTANTE:** CRI não tem cobertura do FGC!

**IMPORTANTE:** A CCB permite que o banco, transfira o risco de crédito para um investidor.

## Questão 01

### ***Um Certificado de Recebíveis Imobiliário – CRI:***

- a) É um título de renda variável e representa alto risco para seu detentor.
- b) Não possui nenhum risco, pois é um título de renda fixa.
- c) É um título de renda fixa emitido pela Caixa Econômica Federal.
- d) É um título de renda fixa emitido exclusivamente por Companhias Securitizadoras.**

## Questão 02

### ***Pode (m) emitir Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI's):***

- a) Caixa Econômica Federal e Companhias Securitizadoras.
- b) Apenas Caixa Econômica Federal.
- c) Apenas Companhias Securitizadoras.**
- d) Qualquer Instituição Financeira que realize financiamento imobiliário.

## Questão 03

### ***O Certificado de Recebíveis (CRI) é título de crédito:***

- a) Ao portador para pagamento a vista, lastreado em operação imobiliárias, de emissão exclusiva das companhias hipotecárias e securitizadoras.
- b) De renda fixa, lastreado em créditos imobiliários, com garantia fidejussória e de emissão restrita às companhias hipotecárias.
- c) Nominativo, de livre negociação, lastreado em créditos imobiliários, constitui promessa de pagamento em dinheiro e de emissão exclusiva das companhias securitizadoras.**
- d) Nominal, para pagamento a vista, de negociação em Bolsa de Valores e de emissão exclusiva das entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE)

#### Questão 04

***Uma das inovações do SFI foi a criação de um mercado secundário de títulos imobiliários. A Lei 9.514/97 permite e estimula que seja responsável pela emissão e colocação de CRI's – Certificados de Recebíveis Imobiliários no mercado financeiro a seguinte entidade:***

- a) Bancos Múltiplos
- b) Companhias Hipotecárias
- c) **Companhias Securitizadoras de Créditos Imobiliários**
- d) Bolsa de Valores

# MÓDULO IV

(Proporção: 04 a 06 questões da Prova)

## **Alienação Fiduciária**

**Alienação Fiduciária é um modelo de garantia de propriedades, móveis ou imóveis, que se baseia na transferência de bens** como pagamento de uma dívida, a partir de um acordo firmado entre o credor e o devedor.

A alienação fiduciária, também conhecida por alienação em garantia, **é uma prática bastante comum no Brasil, principalmente em negociações de automóveis e imóveis**, onde o bem é adquirido pelo comprador a partir de um crédito pago em prestações. Neste caso, o veículo comprado, por exemplo, fica como garantia da dívida. O carro só passará a ser registrado no nome do comprador quando este quitar todo o pagamento do bem adquirido. Caso haja incumprimento nos pagamentos do crédito, o bem é tomado do devedor pelo credor. O fiduciante/devedor será intimado, a requerimento do fiduciário/credor, pelo oficial do competente Registro de Imóveis, a satisfazer, no prazo de quinze dias, a prestação vencida e as que se vencerem até a data do pagamento, os juros convencionais, as penalidades e os demais encargos contratuais, os encargos legais, inclusive tributos, as contribuições condominiais imputáveis ao imóvel, além das despesas de cobrança e de intimação. No caso de imóveis, a Alienação Fiduciária deve ser registrada no Registro de Imóveis.

Os bens sob o regime de alienação fiduciária não devem ser comercializados para terceiros pelo comprador / devedor (antes da quitação da dívida), sendo este apenas livre para usufruir da propriedade.

No Brasil, todos os aspectos referentes ao modo como a alienação fiduciária deve ser aplicada **estão presentes na lei nº 9.514, de 20 de novembro de 1997.**

## Questão 01

***O risco existente em NÃO registrar no Cartório de Registro de Imóveis o crédito com garantia de Alienação Fiduciária de Bem Imóvel é:***

- a) não há risco algum, pois existe um contrato entre as partes.
- b) ser necessária a autorização do devedor para executar a garantia judicialmente.
- c) **a garantia se tornar inexistente.**
- d) a execução da garantia se tornar mais morosa, pois o registro retroativo leva tempo para ser feito.

### Comentário:

**Se não houver registro no cartório, não há efeito legal da garantia.**

## Questão 02

***Sr. Fábio fez um financiamento imobiliário com o banco “Super Tri” e sua casa ficou como garantia em uma Alienação Fiduciária. Sr. Fábio passou por dificuldades e deixou de pagar o financiamento. Nessa situação:***

- a) **O banco irá exercer o seu direito de propriedade e fará um leilão do imóvel.**
- b) O banco não poderá vender o imóvel, pois está em nome do Sr. Fábio.
- c) Não existe a possibilidade de retomar esse imóvel, independente do atraso nas prestações.
- d) O banco irá obrigar o Sr. Fábio a realizar o pagamento das prestações com juros.

### Comentário:

**Se o cliente não pagou. Tchau tchau imóvel.**



### Questão 03

***Alienação Fiduciária é:***

- a) Um tipo de garantia que não traz nenhuma segurança para quem concede o crédito.
- b) Não pode ser utilizado para bens imóveis.
- c) **Negócio jurídico por meio do qual se transfere a propriedade de um bem.**
- d) Não é utilizado atualmente no Brasil.

### Questão 04

***Numa operação de Crédito com garantia lastreada por hipoteca ou alienação fiduciária de bens imóveis:***

- a) é facultado ao agente financeiro aceitar ou não a substituição da garantia contratada em operações do SFH.
- b) é vedado ao agente financeiro aceitar a substituição da garantia contratada em operações do SFH.
- c) **a garantia que serve de lastro na operação deve ser obrigatoriamente de propriedade do devedor.**
- d) a garantia que serve de lastro na operação deve ser obrigatoriamente de imóvel pronto.

### Questão 05

***Uma das características da Alienação Fiduciária de Bem Imóvel é o que o imóvel dado em garantia:***

- a) Pode ser vendido pelo devedor.
- b) Não necessita ser registrado no cartório de imóveis.
- c) **Não pode ser dado em garantia a outros credores.**
- d) Necessita ser urbano e residencial.

### Questão 06

***Quando um imóvel é alienado fiduciariamente em favor de uma instituição financeira, esta passa a:***

- a) Ter a propriedade do imóvel**
- b) Ser sócia do devedor no imóvel
- c) Ter a posse do imóvel
- d) Ter a responsabilidade pela manutenção e conservação do imóvel

### Questão 07

***Alienação fiduciária de bem imóvel é uma espécie de garantia em que o devedor transfere a propriedade resolúvel do imóvel em favor do credor; e assim o devedor:***

- a) pode constituir nova hipoteca sobre o mesmo imóvel, desde que seja em favor do mesmo credor.
- b) pode outorgar hipoteca sobre o imóvel em garantia de outras obrigações, pois conserva a propriedade útil do mesmo.
- c) não pode utilizar o mesmo imóvel para garantir outra dívida.**
- d) não pode destinar o imóvel a locação nem ocupa-lo para uso próprio

### Questão 08

***Um dos grandes avanços da Lei nº 9.514/97 foi a introdução de um novo tipo de garantias nas operações imobiliárias, reduzindo bastante o risco desse tipo de operação no Brasil, trata-se da:***

- a) Alienação Fiduciária de Bem Imóvel**
- b) Hipoteca
- c) Cessão Fiduciária de Direitos de Crédito
- d) Alienação Fiduciária de Bem Móvel

## Hipoteca



**Hipoteca é o direito dado ao credor de receber um bem imóvel (ou de difícil mobilidade) como garantia do pagamento de uma dívida por parte do devedor.**

**Por norma, as hipotecas são feitas sobre bens imóveis** (casas, apartamentos e terrenos), mas em alguns casos também é possível hipotecar bens de difícil mobilidade, como navios e aviões, por exemplo.

Na hipoteca, o direito dado ao credor é sobre o valor do bem hipotecado e não sobre a sua substância. Por este motivo, nos casos de hipoteca, o imóvel permanece sob a posse do devedor, podendo ele usufruir normalmente deste bem.

**A liberação da hipoteca ocorre quando o devedor sana a sua dívida com o hipotecário**, caso contrário o imóvel é colocado à venda e o valor obtido é entregue ao credor como pagamento.

## Diferença: Hipoteca e Alienação Fiduciária



A principal diferença entre as duas formas está na maneira de se exigir o cumprimento do contrato de financiamento. Enquanto na hipoteca isso deve passar pelo Poder Judiciário com imprevisíveis estimativas de duração, na alienação fiduciária de imóveis esse procedimento é realizado de forma extrajudicial, perante o Cartório de Registro de Imóveis, sendo necessário apenas ajuizar uma ação ao final do procedimento para a retomada da posse do imóvel.

As vantagens da contratação da alienação fiduciária de imóveis não se limitam à celeridade do procedimento de cobrança. Na hipoteca, durante a longa e lenta ação judicial, o devedor usufrui normalmente do bem, não havendo previsão legal de valor compensatório para o prazo de ocupação após a falta de pagamento do financiamento.

Na alienação fiduciária de imóveis, por sua vez, a legislação prevê que o devedor deverá pagar ao credor o equivalente a 1% da avaliação contratual do imóvel até a desocupação, além das despesas incidentes sobre o próprio imóvel, como condomínio, taxas e impostos.

## Fiança

Fiança Bancária é um contrato por meio do qual o banco, que é o fiador, garante o cumprimento da obrigação de seus clientes (afiançado).

Pode ser concedida em diversas modalidades de operações e em operações ligadas ao comércio internacional junto a um beneficiário (credor do cliente do banco).

Na contratação da fiança bancária, o banco emite uma “carta de fiança” para seu cliente. A carta de fiança é um contrato de fiança em que o banco (instituição bancária) passa a figurar como fiador em um determinado contrato.

As empresas necessitam dessas cartas de fiança para viabilizar suas transações comerciais (concorrências públicas, empréstimos com outros bancos, comércio exterior, BMF, BNDES) ou para substituir depósitos referentes a processos judiciais ou administrativos.

### A Fiança Bancária tem 3 envolvidos:

**Fiador:** Quem garante o compromisso do cliente

**Afiançado:** Quem tem o seu compromisso garantido

**Beneficiário/Favorecido:** Quem irá receber o valor da fiança, caso o afiançado não honre sua dívida.

## Questão 01

*Em uma operação de Fiança Bancária:*

- a) **O banco (fiador) garante a operação para o cliente (afiançado) perante o seu credor (favorecido/beneficiário).**
- b) O cliente (fiador) garante a operação para o banco (afiançado) perante o seu credor (favorecido/beneficiário).
- c) O credor (favorecido/beneficiário) garante a operação para o cliente (afiançado) perante o banco (fiador)
- d) É uma operação de alienação fiduciária.

## Questão 02

*Lucas tinha uma dívida e colocou seu cunhado Paulo como seu fiador. A dívida era de R\$ 5.000 e Lucas colocou uma fiança de R\$ 7.000 para Paulo pagar. Lucas deixou de pagar a dívida e o credor foi então cobrar Paulo (fiador). Nesse caso:*

- a) Paulo terá que pagar os R\$ 7.000, pois foi esse o valor da fiança.
- b) Paulo não terá que pagar nenhum valor.
- c) Paulo terá que pagar R\$ 2.000.
- d) **Paulo terá que pagar R\$ 5.000, pois o valor máximo da fiança é o valor total da obrigação.**

**Comentário:**

**O valor total da fiança se limita no valor da dívida.**

### Questão 03

***Uma operação de crédito que envolve fiança bancária possui três “atores”. São eles:***

***I aquele que concede a fiança;***

***II o devedor da obrigação afiançada;***

***III o credor da operação afiançada;***

***Esses “atores” são respectivamente:***

- a) (i) fiador; (ii) beneficiário; (iii) afiançado.
- b) (i) fiador; (ii) afiançado; (iii) beneficiário.**
- c) (i) afiançado; (ii) fiador; (iii) beneficiário.
- d) (i) beneficiário; (ii) fiador; (iii) beneficiário.

# MÓDULO V

(Proporção: 04 a 06 questões da Prova)



## Financiamento Imobiliário

Financiamento Imobiliário é uma linha de crédito oferecida por instituições financeiras para utilização na aquisição de um imóvel novo ou usado sendo residencial ou comercial, ou para término de construção ou reforma, ou ainda para aquisição de lotes urbanizados para fins residenciais.

O comprador ao decidir adquirir o seu imóvel por meio de um financiamento, terá que passar por algumas “etapas” para liberação do valor financiado. São elas:

- **Análise do Proponente**

O “proponente” é quem está propondo o negócio, ou seja, o comprador.

- **Análise do Imóvel**

O imóvel que está sendo adquirido precisa passar por uma “vistoria” por parte da Instituição financiadora (Banco, por exemplo). Essa vistoria é realizada por engenheiros credenciados por essa Instituição para verificar se o imóvel preenche condições de financiamento, enquadramento e garantias necessários à operação. Basicamente se busca verificar o valor de mercado do imóvel (para que o mesmo não seja supervalorizado no financiamento) e também condições de habitação. É um processo que antecede a liberação do recurso.

- **Análise do Vendedor**

Quem está vendendo o seu imóvel e essa operação está sendo realizada com um financiamento imobiliário, também precisa apresentar uma série de documentos.

## Questão 01

***Gabriela fez um financiamento imobiliário no Banco “Minha Vida” e comprou uma casa que pertencia à Moacir. O valor do financiamento será liberado na conta do vendedor (Moacir). Nesse caso:***

- a) Moacir terá que, obrigatoriamente abrir uma conta no Banco “Minha Vida”.
- b) Moacir não é obrigado a abrir uma conta no Banco “Minha Vida”.**
- c) O valor irá para a conta da Gabriela e posteriormente para a conta do Moacir.
- d) Os dois envolvidos (Gabriela e Moacir) precisam ter conta no Banco “Minha Vida”.

### Comentário:

**O vendedor pode ter conta onde quiser, ele não é obrigado a abrir uma conta no banco que proveio o crédito imobiliário (financiamento).**

## Documentação para o Financiamento Imobiliário

### Documentação básica do Comprador:

- Certidão negativa de tributos federais;
- Comprovação de renda;
- Comprovante de Estado Civil (Certidão de Casamento, por exemplo);
- Comprovante de residência;
- Declaração indicando a profissão.
- Documento oficial de identificação (RG, CNH, etc);

### Documentação básica do Vendedor Pessoa Física:

- Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais
- Comprovante de estado civil atualizado;
- Comprovante de residência;
- Declaração indicando a profissão;
- Documento oficial de identificação;

### Documentação básica do Vendedor Pessoa Jurídica:

- Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais;
- Certidão Simplificada da Junta Comercial se for o caso;
- Certificado de Regularidade do FGTS;
- Contrato Social ou Estatuto Social (com alterações registradas);
- Documento de constituição de firma individual e, se for o caso, com as alterações registradas;
- Documento oficial de identificação que conste foto e filiação dos sócios representantes da empresa;
- Indicação de conta corrente para recebimento do crédito.

## **Documentação básica do Imóvel:**

- Avaliação do imóvel realizada por engenheiro credenciado junto à Instituição Financeira.
- Certidão negativa do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano);
- Comprovação da inexistência de débitos de condomínio (quando for o caso);
- Cópia do contrato de promessa de compra e venda;
- Matrícula atualizada;

## Home Equity



O “Home Equity” Empréstimo com garantia de imóvel é uma linha de crédito destinada à pessoa física, e tem como garantia do empréstimo o imóvel do credor. O banco utiliza o imóvel como garantia do pagamento. Em troca, empresta o valor necessário para você, com taxas muito inferiores em relação a outros produtos de empréstimos que existem no mercado.

A finalidade desse empréstimo só depende da sua necessidade. O valor é liberado em conta corrente e não tem necessidade de explicação. São diversas possibilidades!

**IMPORTANTE:** A garantia (imóvel) deve estar em nome do tomador do crédito.

### **Documentação:**

- Cópia do documento oficial de identificação;
- Documentos para comprovação de estado civil;
- Comprovante de endereço;
- Comprovante de renda;
- Matrícula do imóvel;
- Cópia da página do imposto predial do exercício;
- Certidão negativa de tributos imobiliários.

## Questão 01

**Sobre o “Home Equity”, é correto afirmar que;**

- a) São financiamentos habitacionais de médio e longos prazos com garantia imobiliária dada hipoteca e com valor que pode alcançar até 45% do valor do imóvel dado em garantia.
- b) São empréstimos pessoais de curto prazo com garantia imobiliária dada em hipoteca e com valor que pode alcançar até 30% do valor do imóvel dado em garantia.
- c) São empréstimos pessoais com garantia imobiliária dada em alienação fiduciária ou hipoteca e com valor que pode ser livremente negociado em partes.**
- d) São financiamentos habitacionais de médio e longos prazos com garantia imobiliária dada fiduciária ou hipoteca com valor que pode alcançar de até 70% do valor do imóvel dado em garantia.

## Sistema de Amortização Constante (SAC)



O Sistema de Amortização Constante ficou bastante conhecido no Brasil por ser utilizado no SFH (Sistema Financeiro de Habitação). Sabe aquele financiamento, de um imóvel por exemplo, que a parcela vai reduzindo com o passar dos anos? Pois então, a definição das parcelas neste tipo de financiamento é baseada na tabela SAC.

**No Sistema de Amortização Constante (SAC), como o nome induz, a amortização é sempre a mesma ao longo do tempo, sendo o primeiro item a ser calculado.** O juros, valor monetário, é calculado em cima da taxa de juros aplicada ao valor do saldo devedor em  $d-1$  (dia anterior). Já a parcela, na tabela SAC, é resultado simplesmente da soma entre amortização e juros, ou seja:

$$\text{Parcela} = \text{Amortização} + \text{Juros}$$

## Questão 01

**Sistema de amortização onde a prestação é decrescente:**

- a) Tabela Price
- b) SAC (Sistema de Amortização Constante)**
- c) Sistema de Amortização Francês (SAF)
- d) Sistema de Parcelas Decrescentes (SPD)

**Comentário:**

**No sistema SAC, a prestação cai, observe:**

valor do empréstimo	50.000,00
taxa (ao ano)	12%
número de parcelas	5

ano	amortização	juros	pgto parcela	saldo devedor
0	-	-	-	50.000,00
1	10.000,00	6.000,00	16.000,00	40.000,00
2	10.000,00	4.800,00	14.800,00	30.000,00
3	10.000,00	3.600,00	13.600,00	20.000,00
4	10.000,00	2.400,00	12.400,00	10.000,00
5	10.000,00	1.200,00	11.200,00	-



## Tabela Price



A Tabela PRICE é um sistema de amortização de dívidas, **também chamado de sistema francês de amortização**. **É conhecido por ter as parcelas constantes** – e não a amortização, como no caso do SAC. É muito utilizado para calcular empréstimos de curto prazo (compras parceladas em geral) e financiamentos de curto e médio prazos (financiamentos de veículos, por exemplo).

**Fórmula:**

$$pmt = PV * \frac{(1 + i)^n * i}{(1 + i)^n - 1}$$

**pmt:** Valor da parcela (do inglês payment)

**PV:** Valor Presente (do inglês Present Value)

**i:** Taxa de juros (do inglês Interest Rate)

**n:** Número de períodos

## Questão 01

**Sistema de amortização onde as parcelas são constantes:**

**a) Tabela Price**

- b) SAC (Sistema de Amortização Constante)
- c) Sistema de Amortização Americano
- d) Sistema de Parcelas Decrescentes (SPD)

## Comentário

**Na tabela Price, a prestação/parcela é sempre a mesma, observe:**

Período	Juros	Amortização	Prestação	Saldo Devedor
0	-	-	-	1.000,00
1	50,00	180,97	230,97	819,03
2	40,95	190,02	230,97	629,01
3	31,45	199,52	230,97	429,49
4	21,47	209,50	230,97	219,99
5	11,00	219,97	230,97	-

## Sistema Sacre

Este sistema mistura o Sistema de Amortização Constante com a Tabela Price. As prestações terão um valor crescente inicialmente, diminuindo ao longo do tempo. As amortizações terão um valor cada vez maior ao longo do período em que o valor é financiado/emprestado e os juros cada vez menores. O cálculo do SACRE se repete a cada 12 meses, reduzindo os juros do montante que já foi amortizado.

Como exemplo, vamos supor o financiamento de um imóvel no valor de R\$120.000 e entrada de R\$20.000, com um prazo de financiamento de 24 parcelas e juros de 10,6% ao ano, o que dá uma taxa de 0,883% ao mês. **O cálculo é feito como se segue:**

**Amortização** = Principal / Período

**Amortização** = R\$100.000 / 24 meses = R\$4.166,67

**Juros** = Taxa x Saldo Devedor

**Juros** = 0,883% x R\$100.000 = R\$883,00

**Parcela** = Amortização + Juros

**Parcela** = R\$4.166,67 + R\$883,00 = R\$5.049,67

As 12 primeiras parcelas pelo SACRE terão o valor de R\$5.049,67. Para as próximas 12 parcelas, o cálculo é repetido, mas sobre o saldo devedor de R\$51.535,22. Teremos então mais 12 parcelas de R\$4.749,66. Se você fizer uma tabela para os pagamentos do SACRE, verá que nesse nosso exemplo, seu saldo devedor no último mês será NEGATIVO, ou seja, você terá direito a uma devolução de dinheiro ou desconto na última parcela.

### ***Para quem é melhor o SACRE?***

Como o SACRE mistura um pouco do SAC e do PRICE, ele acaba sendo uma opção intermediária para quem tem incertezas sobre o cenário profissional futuro. É também uma melhor opção ao sistema PRICE para quem quer ter parcelas mais estáveis, ter um financiamento/empréstimo por mais tempo e quer pagar menos juros.

O SACRE é a forma de amortização onde você pagará o menor montante de juros. As parcelas iniciais são maiores do que no sistema SAC, mas podem ter um impacto menor sobre suas finanças no médio e longo prazo. Ideal para os profissionais de todos os perfis descritos para a amortização pela Tabela Price e pelo SAC.

## **Custo Efetivo Total (CET)**

O CET (Custo Efetivo Total) **engloba todos os custos do financiamento** (juros da operação, prêmios de todos os seguros inclusos, tarifa mensal de serviços administrativos, tarifa de avaliação de garantias e os impostos, quando aplicáveis). Por esse motivo, uma Instituição Financeira pode ter uma taxa de juros menor, porém um CET maior.

As instituições financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil, previamente à contratação de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, devem informar o custo total da operação, **expresso na forma de taxa percentual anual**, calculada de acordo com a fórmula definida na resolução CMN 3.517, denominado Custo Efetivo Total (CET).

### ***Composição do CET:***

- I. Taxa de juros a ser pactuada no contrato;
- II. Tributos;
- III. Tarifas;
- IV. Seguros;
- V. Outras despesas cobradas do cliente;

## Exemplo:

### Resultado da simulação

Valor da parcela:  
**R\$75,97**

Prazo:  
**36 meses**

Valor financiado:  
**R\$1.018,60**

Data da simulação: 10/07/2013

[Enviar proposta >](#)

[Saiba tudo sobre este crédito >](#)

- ✓ Nome do Produto: CREDITO PESSOAL
- ✓ Forma de pagamento: Parcelado
- ✓ Modalidade: Prefixada
- ✓ Data do primeiro vencimento: 28/08/2013
- ✓ Data do último vencimento: 28/07/2016
- ✓ Valor do IOF: R\$ 18,94
- ✓ CET a.m.: 6,57 %
- ✓ CET a.a.: 114,50%
- ✓ Taxa de juros efetiva: 6,32% ao mês
- ✓ Valor da tarifa: 0,00

\* Sujeito à aprovação de crédito. Até a concretização, sujeito à alteração de taxa e condições de financiamento, conforme variação do mercado. Os valores referentes à Tarifa e ao IOF não estão inclusos no cálculo das parcelas.

O CET é calculado considerando os fluxos referentes às liberações e aos pagamentos previstos, incluindo taxa de juros, tributos, tarifas, seguros e outras despesas cobradas do cliente, mesmo que relativas ao pagamento de serviços de terceiros contratados pelo Bradesco, inclusive quando essas despesas forem financiadas.

## Questão 01

### ***Sobre o Custo Efetivo Total - CET:***

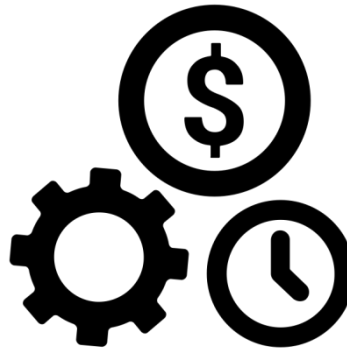
- a) Não considera os tributos que incidem na operação, afinal isso não é um custo da Instituição Financeira.
- b) Considera todos os custos da operação, inclusive tributos e seguros.**
- c) Não se altera de uma instituição para outra.
- d) Não é obrigatório em algumas operações de financiamento imobiliário.

## Questão 02

***A tarifa de avaliação do imóvel cobrada do proponente a financiamento ou do mutuário deve estar relacionada na tabela de tarifas da instituição. Essa tarifa é devida e, nesse caso:***

- a) o seu custo varia em função do preço do imóvel.
- b) não compõe o cálculo de Custo Efetivo Total – CET da operação, pois é paga antecipadamente.
- c) não pode ter o custo repassado ao mutuário e nem absorvida na taxa de juro do financiamento.
- d) é considerada para cálculo do CET da operação.**

## Custo Efetivo do Seguro Habitacional (CESH)



Representa o valor total referente à contratação dos seguros necessários à concessão de financiamentos habitacionais que disponha de cobertura securitária dos riscos de morte e invalidez permanente e de danos físicos ao imóvel obedecidas as condições estabelecidas pela legislação e pelo Conselho nacional de Seguros Privados (CNSP).

O CESH é meramente informativo **e tem por finalidade exclusivamente permitir a comparação entre as propostas de seguro.**



## Questão 01

***Acerca do Custo Efetivo do Seguro Habitacional – CESH, assinale a alternativa correta:***

- a) Sempre será superior ao Custo Efetivo Total – CET.
- b) Tem como finalidade a comparação entre as propostas de seguro.**
- c) Será sempre o total do CET excluindo-se as despesas com seguros.
- d) Não é utilizado no mercado brasileiro.

## ITBI



O imposto sobre a transmissão de bens imóveis e de direitos a eles relativos (ITBI) **é um imposto brasileiro, de competência municipal,** ou seja, somente os municípios têm competência para instituí-lo.

O ITBI, tem como fato gerador a transmissão, inter vivos (entre pessoas vivas), a qualquer título, de propriedade ou domínio útil de bens imóveis; quando há a transmissão a qualquer título de direitos reais sobre imóveis, exceto os direitos reais de garantia; ou quando há a cessão de direitos relativos às transmissões acima mencionadas. O contribuinte do imposto é qualquer das partes na operação tributada, como dispuser a lei, que, no caso, será lei municipal. A base de cálculo é o valor venal dos bens ou direitos transmitidos à época da operação. **No caso da transmissão ser por herança (“Causa mortis”), o ITBI não é cobrado; ao invés dele, será cobrado o ITCMD (que é um imposto estadual).**

A alíquota utilizada é fixada em lei ordinária do município competente. A função do ITBI é predominantemente fiscal. **Sua finalidade é a obtenção de recursos financeiros para os municípios. O pagamento prévio do ITBI é obrigatório para que se possa fazer o registro de um imóvel adquirido.**

# MÓDULO VI

(Proporção: 02 a 04 questões da Prova)

## Seguro de Morte e Invalidez Permanente (MIP)



**Cobre sinistros que venham ocorrer com o mutuário, desta forma garante a liquidação da dívida em sua proporção na composição de renda no financiamento**, caso um dos compradores venha a falecer ou ficar incapacitado para o trabalho.

### *Exemplo:*

Existem dois mutuários em um contrato de financiamento, mutuários “A” tem 80% de participação na composição de renda para aquisição do financiamento e o mutuário “B” tem 20% de participação, caso o mutuário “A” venha a faltar, o seguro cobrirá 80% do saldo devedor no momento de sua falta. Ou seja, não será quitado o saldo devedor total da operação.

A alíquota do seguro MIP é calculada com base na faixa etária do cliente, **quanto maior sua idade maior o risco de sinistralidade**. Cada faixa etária existe uma alíquota que é multiplicada ao saldo devedor mensalmente atualizado.

**IMPORTANTE:** As Instituições Financeiras são obrigadas a apresentar, pelo menos, 2 cotações dos seguros. Com os orçamentos, a escolha deve ser feita pelo tomador do crédito.

## Questão 01

*Pedro e sua esposa Cezira financiaram a aquisição de seu imóvel e ambos compuseram a renda familiar na proporção de seus proventos, 65% e 35% respectivamente. Após 4 anos de financiamento em que ocorreu exatamente o pagamento de 40% da dívida, Pedro veio a falecer de causas naturais. Nesse caso, o Seguro de Morte e Invalidez Permanente – MIP pagará:*

- a) 60% da dívida, já que na data do óbito o casal tinha amortizado 40%.
- b) 65% do saldo devedor na data do falecimento, já que este era o percentual de Pedro na composição da renda.**
- c) 65% do financiamento inicial, por ser este o percentual de Pedro na composição da renda.
- d) 60% do financiamento inicial, já que na data do óbito o casal tinha amortizado 40%.

### Comentário:

**O MIP respeita a “responsabilidade” de cada um na composição de renda.**

## Questão 02

*Um cliente vai até um banco e realiza um financiamento imobiliário. Com relação aos seguros MIP e DFI:*

- a) O banco pode apresentar somente propostas da seguradora própria.
- b) O banco deve apresentar, pelo menos duas propostas para que o cliente escolha.**
- c) O banco vai escolher a melhor seguradora, pois o bem ficará alienado para o banco.
- d) Não é obrigatória a contratação desses seguros para financiamento imobiliário.

### Questão 03

**João fez um financiamento imobiliário com seguro MIP em 12/2017. Porém, não informou que tinha uma doença antes dessa data. Em 03/2018 João ficou inválido por essa doença que não havia sido informado. Nesse caso:**

- a) A seguradora deverá quitar o saldo devedor do contrato, pois João ficou inválido de forma permanente.
- b) A seguradora deverá quitar somente a metade do saldo devedor.
- c) Esse risco não está coberto, pois se trata de uma doença anterior à data da contratação do seguro e do financiamento e não foi informado no ato da contratação.**
- d) A seguradora deverá quitar o financiamento e passará a ser a proprietária do imóvel de João.

### Comentário:

**Como a doença não é posterior a data da contratação do MIP, João não está coberto.**

### Questão 04

**Sobre a contratação de seguros pelos tomadores de financiamento no âmbito do SFI, é correto afirmar que:**

- a) É obrigatória a contratação de seguro contra os riscos de invalidez permanente, sendo facultativa a contratação de seguro contra os riscos de morte.
- b) É facultativa a contratação de seguro contra os riscos de morte e invalidez permanente.
- c) É obrigatória a contratação de seguro contra os riscos de morte, sendo facultativa a contratação de seguro contra os riscos de invalidez permanente.
- d) É obrigatória a contratação de seguro somente contra os riscos de morte e invalidez permanente.**

## Questão 05

***Cobertura por morte ou invalidez permanente do mutuário, cujo prêmio é cobrado mensalmente, com a prestação imobiliária. O prêmio é calculado tomando-se por base o valor de financiamento e a idade do proponente mais idoso, que estiver compondo renda na operação. Refere-se ao:***

- a) Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor – RCC
- b) Seguro de Morte e Invalidez Permanente – MIP**
- c) Seguro de Danos Físicos ao Imóvel – DFI
- d) Seguro de Automóvel

## Questão 06

***Verificado o sinistro de morte ou invalidez permanente, há a seguinte regra para o pagamento de indenizações:***

- a) Havendo liquidação parcial da dívida, o seguro de MIP será mantido para os demais componentes da renda, relativamente à dívida paga.
- b) Caso haja mais de um segurado na composição de renda para fins de seguro, o valor da indenização será proporcional ao percentual de responsabilidade correspondente ao segurado que tenha falecido ou se tornado inválido, prevalecendo o percentual vigente na data do sinistro.**
- c) A seguradora não poderá negar o pagamento da indenização referente à cobertura dos riscos de MIP sob alegação de que a idade do segurado sinistrado somada ao prazo de financiamento, incorretamente informados, ultrapassa o limite previsto em regulamento.
- d) No caso de divergências sobre a causa, natureza ou extensão de lesões, relacionadas à invalidez permanente, ou sobre a avaliação da incapacidade, e constituída a junta médica na forma regulamentar, a seguradora pagará os honorários dos três médicos que a compõem.

## Seguro de Danos Físicos ao Imóvel (DFI)



**Este seguro tem por finalidade assegurar o imóvel de eventuais danos causados no período do financiamento**, como por exemplos: incêndio, alagamento, explosão, inundação, destelhamento, etc. A indenização será igual ao valor necessário para restauração do imóvel nas condições idênticas às que apresentava antes do sinistro.

*Observação:* o DFI não cobre problemas oriundos da má construção.

Neste seguro a alíquota é multiplicada sobre o valor de mercado do imóvel, ou seja, o valor de avaliação do imóvel no momento de contratação do financiamento, e é aplicada a todas as parcelas do financiamento, esta alíquota por sua vez não se altera ao longo do tempo como no MIP.

### **Exemplo:**

Supondo-se que tal seguradora tem como base uma alíquota de 0,00899% e o cliente está adquirindo um imóvel no valor de R\$ 300 mil a conta seria  $DFI = 0,00899\% \times R\$ 300.000,00 = R\$ 26,97$ . Logo o valor a ser pago mensalmente seria de R\$ 26,97, para cobertura do prêmio do DFI.



Estas apólices passam a ter validades após a assinatura do contrato pelo comprador junto a instituição financeira até a quitação do financiamento imobiliário, caso o cliente deseje efetuar uma quitação antecipada ou até uma amortização do saldo devedor, estes seguros serão retirados e ou recalculados de acordo com o novo saldo devedor e prazo, se for o caso.

### ***Relação da Cobertura para o risco de danos físicos do imóvel***

- Incêndio, queda de raio e explosão;
- Vendaval;
- Desmoronamento total ou parcial de paredes, vigas ou outra parte estrutural do imóvel;
- Ameaça de desmoronamento, desde que devidamente comprovado;
- Destelhamento causado por ventos fortes ou granizo;
- Inundação decorrente de transbordamento de rios ou canais;
- Alagamento provocado por chuvas ou rompimento de canos e tubulações não pertencentes ao imóvel segurado.

**IMPORTANTE:** As Instituições Financeiras são obrigadas a apresentar, pelo menos, 2 cotações dos seguros. Com os orçamentos, a escolha deve ser feita pelo tomador do crédito.

## Questão 01

***Cobertura por danos físicos do imóvel, cujo prêmio é cobrado mensalmente, com a prestação imobiliária. É calculado tomando-se por base o valor de avaliação do imóvel (preço de mercado). Refere-se ao:***

- a) Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor – RCC.
- b) Seguro de Morte e Invalidez Permanente – MIP.
- c) Seguro de Danos Físicos ao Imóvel – DFI.**
- d) Seguro de Automóvel.

## Questão 02

***Em relação ao sinistro com a cobertura do seguro por DFI (Danos Físicos ao imóvel), a seguradora:***

- a) não reconstruirá o imóvel e liquidará a operação.
- b) reconstruirá o imóvel e liquidará a operação.
- c) reconstruirá o imóvel e não liquidará a operação.**
- d) não reconstruirá o imóvel não liquidará a operação.

## Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor (RCC)



**É um seguro com cobertura por danos pessoais ou materiais a terceiros, em consequência de execução da obra especificada no contrato de financiamento imobiliário,** beneficiando o construtor responsável pela obra/construção objeto de financiamento.

O prêmio deste seguro é pago de uma única vez, descontado quando da liberação da primeira parcela.

**IMPORTANTE:** As Instituições Financeiras são obrigadas a apresentar, pelo menos, 2 cotações dos seguros. Com os orçamentos, a escolha deve ser feita pelo tomador do crédito.

## Questão 01

***Cobertura por danos pessoais ou materiais a terceiros, em consequência de execução da obra especificada no contrato de financiamento imobiliário, beneficiando o construtor responsável pela obra/construção objeto de financiamento. O prêmio deste seguro é pago de uma única vez, descontado quando da liberação da primeira parcela. Refere-se ao:***

- a) **Seguro de Responsabilidade Civil do Construtor – RCC**
- b) Seguro de Morte e Invalidez Permanente – MIP
- c) Seguro de Danos Físicos ao Imóvel – DFI
- d) Seguro de Automóvel

## Limite Máximo de Garantia (LMG)



**O Limite Máximo de Garantia (LMG) é o valor máximo de responsabilidade assumida pela Seguradora em cada apólice**, por evento ou série de eventos (Circular SUSEP 306/05).

### **Observação:**

- O Limite Máximo de Garantia (LMG) do MIP é o valor do saldo devedor do financiamento.
- O Limite Máximo de Garantia (LMG) do DFI é o valor do imóvel que está sendo segurado.

## Questão 01

***Em relação ao LMG (Limite Máximo da Garantia) dos seguros imobiliários, é correto afirmar, quanto aos limites do MIP (Morte por Invalidez Permanente) e do DFI (Danos Físicos do Imóvel), que:***

- a) O MIP deverá ser superior ao valor do imóvel.
- b) O DFI deverá ser superior ao valor do imóvel.
- c) O DFI não poderá ser superior ao valor do saldo devedor.
- d) O MIP não poderá ser superior ao valor do saldo devedor.**

# MÓDULO VII

(Proporção: 02 a 04 questões da Prova)

## Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)



### Serviço de Atendimento ao Cliente

O SAC é o principal canal de comunicação entre empresas e consumidores. É por meio do SAC – Serviço de atendimento ao cliente que clientes entram em contato para tirar dúvidas, fazer consultas, encaminhar casos, registrar insatisfações entre outras demandas.

#### Exemplo:

##### SAC

Canal exclusivo para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços.

Todos os dias, 24 horas por dia.

##### SAC Corporativo:

0800 728 0728  
Todas as localidades

##### SAC Personnalité

0800 722 7377  
Todas as localidades

##### SAC Itaucard

0800 724 4845  
Todas as localidades

##### SAC Itaured

0800 722 5803  
Todas as localidades

##### SAC Garantec

0800 726 2052  
Todas as localidades



## **Regras do SAC:**

- **As ligações para o SAC serão gratuitas.**
- O SAC deverá garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.
- Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, **o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.** Essa transferência dessa ligação será efetivada **em até sessenta segundos.**
- **O SAC estará disponível, SEMPRE, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;** e o atendimento não pode ser condicionado ao fornecimento de dados.
- **As pessoas com deficiência auditiva ou de fala terão acesso em caráter preferencial** junto ao SAC, podendo haver um número telefônico específico para este fim.
- **O número do SAC constará em todos os materiais e documentos entregues ao consumidor,** bem como no site na INTERNET.
- O SAC obedecerá aos **princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.**
- Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.
- **É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.**
- O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

## Questão 01

***Sobre o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), é correto afirmar que:***

- a) No primeiro menu eletrônico, devem constar as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**
- b) A opção de contatar o atendimento pessoal não precisa constar de todas as subdivisões do menu eletrônico.
- c) O consumidor pode ter sua ligação finalizadas pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, mediante aviso justificado.
- d) O acesso inicial ao atendente pode ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

### Comentário:

**O SAC deve ter como opção, ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, o contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**

## Questão 02

***As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de \_\_\_\_\_, a contar do registro.***

- a) 5 dias úteis.**
- b) 10 dias úteis.
- c) 15 dias úteis.
- d) 20 dias úteis.

### Comentário:

**Efetuar, no prazo de 5 dias úteis, eventuais alterações que o consumidor solicite para reparar inexatidão de seus dados;**

### Questão 03

**Sobre o horário de disponibilidade do SAC é correto afirmar:**

- a) Dias úteis das 06 às 20 horas.
- b) De segunda a sábado das 8 às 20 horas.
- c) Todos os dias exceto domingos e feriados.
- d) Vinte e quatro horas por dia todos os dias.**

#### Comentário:

**O SAC estará disponível, SEMPRE, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.**

**Veja o exemplo abaixo do SAC - Santander:**



Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Informações Gerais.

**0800 762 7777**

Atende também deficientes auditivos e de fala.

No exterior, ligue a cobrar para:

**55 11 3012 3336**

Atendimento: 24h por dia, todos os dias.

[SAC](#)

## Questão 04

**São princípios que o SAC deverá obedecer, conforme o decreto 6523/2008:**

- a) **Dignidade, boa-fé e transparência.**
- b) Eficiência, eficácia e morosidade.
- c) Celeridade, cordialidade e legalidade.
- d) Devido processo legal, agilidade e cordialidade.

### Comentário:

**O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.**

## Questão 05

**Sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente, assinale a alternativa FALSA.**

- a) O SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, o contato direto com o atendente.
- b) Deverá ser oferecido ao consumidor um único número de telefone com via de acesso ao atendimento.
- c) **O SAC (Serviço Automatizado do Cliente) garantirá que o primeiro atendente solucione a sua demanda, sem que passe para um segundo atendente.**
- d) Sempre que oferecer o menu eletrônico, o SAC deverá assegurar que as opções de reclamações e de cancelamento de serviços estejam entre as primeiras alternativas.

### Comentário:

**Mentira; se o SAC não conseguir resolver a demanda, o case é escalonado, ou seja, vai subindo.**

## Questão 06

**Sobre o SAC assinale a opção incorreta:**

- a) A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.
- b) O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.
- c) O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.
- d) O SAC funcionará em dias úteis das 7 às 19 horas.**

**Comentário:**

**Mentira! SAC é sempre 24h, 7 dias por semana! Ou seja, everytime.**

## Questão 07

**Compreende-se por Serviço de Atendimento ao Consumidor:**

- a) O atendimento telefônico das prestadoras de serviços para prestar informações aos consumidores, ofertar produtos e serviços e possibilitar sua contratação.
- b) O atendimento telefônico das prestadoras de serviços para prestar informações aos consumidores e ofertar produtos e serviços.
- c) A contratação de produtos e serviços realizada por telefone.
- d) O atendimento telefônico das prestadoras de serviços para resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.**

**Comentário:**

**A letra D é a mais completa! O Serviço de Atendimento ao Consumidor tem o objetivo de realizar ações operacionais e corretivas de forma mais prática e rápida.**

## Questão 08

***Sobre o SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor, é correto afirmar que:***

- a) A opção de contratar o atendimento pessoal não precisa constar de todas as subdivisões do menu eletrônico.
- b) O consumidor pode ter sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, mediante aviso justificado.
- c) No primeiro menu eletrônico, devem constar as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**
- d) O acesso inicial ao atendente pode ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

### Comentário:

**O SAC deverá garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**

## Questão 09

***As cláusulas contratuais serão interpretadas:***

- a) De maneira mais favorável ao consumidor.**
- b) De maneira mais favorável ao fornecedor.
- c) De maneira que favoreça ambos.
- d) Não admite interpretação.

### Comentário:

**Os contratos devem ser redigidos de maneira clara, tonando possível que o consumidor entenda aquilo que está se comprometendo, havendo dúvida sobre a interpretação de determinada cláusula, a mesma será interpretada de maneira mais vantajosa ao CONSUMIDOR.**

## Questão 10

***Sobre o atendimento de pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala é correto afirmar***

- a) Não será possível por telefone.
- b) Serão tratados isonomicamente.
- c) É obrigatório à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.
- d) Terá caráter preferencial.**

### Comentário:

**As pessoas com deficiência auditiva ou de fala terão acesso em caráter preferencial junto ao SAC, podendo haver um número telefônico específico para este fim.**

## Questão 11

***O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:***

- a) Vinte dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.
- b) Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.**
- c) Quarenta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.
- d) Sessenta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

### Comentário:

**O Cliente tem 1 mês para reclamar sobre danos do produto ou serviço, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; E 90 dias (3 meses), tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.**

## Questão 12

**O número de SAC deverá constar:**

- a) **Em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet.**
- b) Em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante seu fornecimento, sendo opcional sua divulgação na página eletrônica da empresa na internet.
- c) Apenas na página eletrônica da empresa na internet.
- d) Em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor após a contratação do serviço, bem como na página eletrônica da empresa na internet.

**Comentário:**

**As informações do SAC devem constar em todos os materiais publicitários!**



### Questão 13

**João quitou uma dívida perante uma financeira. Entretanto, esta continuava a descontar o pagamento de seu crédito consignado. Ela ligou para o SAC, alegando cobrança indevida. Assinale a alternativa correta.**

- a) A empresa tem o prazo de noventa dias, durante a manifestação das gravações, para resolver o problema.
- b) A cobrança indevida será suspensa imediatamente.**
- c) Não é possível resolver este problema pelo SCA, pois o SAC, não tem como resolver problemas, apenas encaminhar para que seja solucionado por outra instância.
- d) A empresa tem dezoito dias úteis, a contar do registro, para resolver o problema.

#### Comentário:

**Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.**

### Questão 14

**Qual desses não é um princípio do SAC:**

- a) Dignidade
- b) Boa-fé
- c) Transparência
- d) Economia**

#### Comentário:

**O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.**

## Ouvidoria



As ouvidorias dos bancos foram criadas, por determinação do Banco Central, para, dentre outras atribuições, receber e tratar as reclamações de seus clientes e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências ou pelos serviços de atendimento telefônico ou eletrônico mantidos pelos bancos.

**As ouvidorias dos bancos não substituem os canais convencionais de atendimento.** Ao contrário, existem para tratar questões dos clientes e usuários que já tiverem recorrido às agências e aos serviços de atendimento complementar do banco e que, por não se sentirem satisfeitos com o resultado de suas reclamações, desejarem uma revisão do caso. **O número da ouvidoria deve constar no site eletrônico na internet.**

### ***Deveres da ouvidoria:***

- Divulgar a sua existência;
- Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários;
- O número telefônico deve ser divulgado e mantido em local visível ao público, bem como nos documentos impressos e virtuais;
- A ouvidoria não oferece produtos ou serviços.

### ***São atribuições da ouvidoria:***

- Receber e analisar as reclamações dos clientes e usuários;
- Esclarecer os clientes e usuários sobre o andamento de suas reclamações;
- Responder aos clientes quando solucionado o problema, explicando a solução utilizada;
- **Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;**
- Propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Encaminhar as diretorias, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria;
- **Enviar número de protocolo aos clientes**

## Questão 01

**Assinale qual alternativa apresenta um dever da Ouvidoria:**

- a) Oferecer produtos com preço reduzido.
- b) Garantir o acesso dos clientes e usuários mediante pagamento.
- c) Divulgar a sua existência.**
- d) Apresentar o número de telefone somente nos informativos impressos.

## Questão 02

**Sobre o número do telefone da ouvidoria assinale:**

- a) Deve ser informado apenas nos informativos impressos.
- b) Não precisa ser mantido em local e formato visível ao público.
- c) É dispensado nos comprovantes eletrônicos.
- d) Deve constar no site eletrônico na internet.**

## Comentário:

**O telefone do SAC e da ouvidoria devem constar em todos os materiais e canais. Veja o exemplo do Santander:**

### Questão 03

***NÃO é dever da ouvidoria de uma instituição financeira:***

- a) **Oferecer os produtos e serviços aos clientes de forma profissional independentemente da opinião de terceiros.**
- b) Garantir atendimento gratuito aos clientes.
- c) Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade e forma de utilização.
- d) Disponibilizar acesso telefônico gratuito.

### Questão 04

***Devem as instituições financeiras:***

- a) **Criar condições para o funcionamento da ouvidoria baseadas na transparência, independência, imparcialidade e isenção.**
- b) Restringir o acesso da ouvidoria às informações.
- c) Observar que o ouvidor poderá desempenhar outra atividade na instituição, tratando-se de bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento e associações de poupança e empréstimo.
- d) Estabelecer os critérios de destituição do ouvidor na duração de seu mandato.

### Comentário:

**O atendimento da ouvidoria deve ser pautado na transparência, independência, imparcialidade e isenção.**

## Questão 05

***Considera-se dever da ouvidoria:***

- a) Proceder na troca de produtos viciados.
- b) Estabelecer metas de desenvolvimento do mercado.
- c) Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria.**
- d) Disponibilizar acesso telefônico gratuito ou oneroso.

## **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**

### ***Objetivo do Código de Defesa do Consumidor***

Atender as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos bem como melhorar a sua qualidade de vida.

### ***Quais são os direitos do consumidor?***

O consumidor tem assegurados nove 9 (nove) direitos básicos, quais sejam:

- Ser protegidos contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos.
- Conhecer sobre o consumo adequado dos produtos e serviços.
- Saber a diferença entre os produtos, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- **Ser protegido contra a publicidade enganosa e abusiva.**
- Revisão de cláusula contratual que estabeleça prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- Prevenção e reparação de danos materiais e morais.
- Acesso aos órgãos judiciários com a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
- Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor.
- Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## ***Publicidade Enganosa e Publicidade Abusiva (São Diferentes)***

**Enganosa:** É enganosa qualquer publicidade capaz de induzir em erro o consumidor a respeito do produto ou serviço que está adquirindo

**Exemplo 1:** Uma determinada ótica faz uma propaganda dizendo que vende um óculos que cura a miopia, e depois de alguns testes se percebe que é um óculos comum. Publicidade enganosa.

**Exemplo 2:** Um banco anuncia uma promoção com taxa de 1% para novos financiamentos, quando se chega lá para financiar um determinado bem, a taxa é de 3%. Falsidade na informação, publicidade enganosa.

**Abusiva:** É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Lembre-se que a ideia de publicidade abusiva está ligada a valores sociais, e não há prejuízos econômicos propriamente ditos.

**Exemplo 1:** Uma propaganda que discrimina um negro, um judeu, ou um índio, é abusiva.

**Exemplo 2:** Uma propaganda que ensine as crianças que roubar é legal, é abusiva.



## *Direito de Desistência*

**O Código de Defesa do Consumidor (CODECON) prevê a possibilidade do consumidor se arrepender da aquisição de um produto ou serviço, quando ocorrer uma transação fora do âmbito do estabelecimento ou loja, fisicamente compreendido.**

O fato é que o artigo 49 do CODECON estabelece o **prazo de até 7 (sete) dias, para o consumidor exercer seu direito de devolução ou rejeição ao produto ou serviço contratado fora do âmbito físico da loja ou estabelecimento.**

É relevante destacar que não é exigível a constatação de qualquer defeito no bem ou serviço adquirido, **bastando o consumidor simplesmente não “ficar satisfeito” com a aquisição.**

A lógica jurídica protetiva é compreensível porque existem casos concretos em que a imagem do produto na internet, no catálogo ou até no vídeo, nem sempre corresponde à realidade fática e palpável, gerando por vezes frustração ao consumidor, mesmo sem a intenção do fornecedor em dissimular ou induzir a erro.

Nos casos das vendas efetuadas por via telefônica, de sensibilidade apenas auditiva, maior risco possui na compreensão e entendimento, daquilo que efetivamente está sendo oferecido ou contratado.

Portanto, em todos os casos, norma jurídica posta e descrita, cabe aos fornecedores atentarem quanto aos riscos, na implementação destas modalidades de ofertas, exatamente por existir essa nuance que trabalha com a suposição de que os veículos de apresentação dos bens ou serviços podem direcionar o cliente para aquisição, sem a certeza absoluta de que lhe atenderá integralmente.

## Questão 01

***Os profissionais envolvidos nas atividades de preenchimento das cotações, simulações e propostas, bem como aqueles que atuam nos procedimentos de formalização das contratações de operações de crédito direto ao consumidor e de arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos, deverão submeter-se a exame:***

- a) De certificação.**
- b) De matemática financeira.
- c) Prático.
- d) Psicológico.

### Comentário:

**Profissional deve ter a certificação (O contrato deve prever, também, que os integrantes da equipe do correspondente, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, sejam considerados apto sem exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.)**

## Questão 02

***Você percebe diversos riscos em uma oportunidade de negócio para um potencial cliente. Você deve esclarecer o cliente:***

- a) De nenhum risco, salvo quando veiculado pela política do Correspondente com o qual você tem vínculo.
- b) De todos os riscos, com moderação, para tentar não perder o negócio.
- c) De nenhum risco, salvo se o cliente perguntar expressamente sobre alguns deles.
- d) De todos os riscos, de modo detalhado, ainda que venha a perder o negócio.**

### Comentário:

**O gerente tem que falar todos os riscos! O cliente deve estar ciente disso!**

### Questão 03

**Ana Maria, ao comprar um produto online, deu informações ao fornecedor. Este, por sua vez, revelou seus dados para terceiros. Assinale a alternativa VERDADEIRA:**

- a) O fornecedor tem dever ao acesso às informações existentes a respeito do consumidor em qualquer cadastro.
- b) É dever de o fornecedor proteger os dados e informações pessoais dos consumidores, não podendo divulgá-los a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo consumidor.**
- c) O consumidor poderá procurar os órgãos de defesa do consumidor para exigir que o consumidor mantenha seu cadastro atualizado para assim enviar as correspondências, boletos a outras avenças.
- d) É direito de o fornecedor proteger os dados e informações pessoais dos consumidores, podendo divulga-los a terceiros, em qualquer caso.

### Comentário:

**O fornecedor deve proteger os dados e informações pessoais!**

## Questão 04

**João, correspondente de crédito, obteve informações confidenciais no exercício da função. João NÃO violou dever de confidencialidade em:**

- a) Mensagem eletrônica direcionada a parentes próximos.
- b) Anotações em seu próprio caderno.**
- c) Entrevista ao jornal.
- d) Envio da informação a concorrente do Correspondente com quem tem vínculo.

### Comentário:

O gerente, no caso acima, pode tratar dos dados do cliente em “veículos” que podem ser utilizados no ambiente de trabalho, como por exemplo o caderno que o cliente consegue anotar informações de seu cliente, e utilizá-lo no banco, por exemplo.

## Questão 05

**Dentre as alternativas abaixo, qual NÃO corresponde uma atribuição da ouvidoria:**

- a) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- b) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência.
- c) Receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.**
- d) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo de quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência.

**Comentário:**

**A Ouvidoria não cancela de imediato qualquer pedido do consumidor, deve haver fundamentos!**

## Questão 06

**São violações ao dever da confidencialidade, EXCETO:**

- a) Divulgar informações de clientes para amigos.
- b) Não tomar o devido cuidado antes de descartar documentos dos clientes.
- c) Divulgar nomes de clientes para corretores de imóveis.
- d) Enviar informações de clientes mediante pedido judicial.**

**Comentário:**

**Se o juiz pediu, tem que falar! “Não tem essa de manter confidencialidade mediante justiça”**

## Questão 07

**Um motorista que estaciona seu carro em um shopping, permanecendo no período de gratuidade de até uma hora, tem seu carro todo aranhado. Ele pode valer-se do CDC (Código de Defesa do Consumidor) para reclamar?**

- a) **Sim, pois o fornecedor presta um serviço com intuito lucrativo, de maneira indireta, isto é parte do negócio.**
- b) Não, pois, como ele não pagou o estacionamento, não há relação de consumo entre o shopping e o motorista.
- c) Não, pois o motorista não consumiu nenhum produto dentro do shopping.
- d) Quando o serviço é gratuito não há o que reclamar.

### Comentário:

**Se está no estacionamento do shopping, o Shopping se responsabiliza pelo “cuidado” do carro, então se acontece algum dano, isso é repassado para a gestão do shopping.**

## Questão 08

**Assinale uma conduta ANTIÉTICA no mercado financeiro:**

- a) Preservar informações protegidas por sigilo bancário.
- b) Dar transparência aos serviços prestados aos clientes.
- c) **Competir agressivamente com os concorrentes com produtos melhores.**
- d) Capitalizar os juros diariamente.

### Comentário:

**Dentre todas as alternativas acima, a única que fere a ética é a letra B. Ou seja, competir agressivamente é antiético!**

## Questão 09

***Está infringindo conduta ética o profissional que:***

- a) **Orientar o seu cliente mesmo desconhecendo as características dos produtos e serviços.**
- b) Esclarecer todas as dúvidas do cliente e encaminhá-lo para outro profissional caso tenha alguma dúvida que não tenha capacidade de solucionar.
- c) Orientar o cliente a ler o contrato antes da assinatura do mesmo.
- d) Ofertar produtos e serviços de acordo com a necessidade do cliente

### Comentário:

**Dentre as questões acima, somente a letra A “indica coisa errada”. Por que o ético orienta o cliente com produtos e serviços que conhece.**

## Questão 10

***João comprou um aparelho de ar condicionado e na primeira semana de uso apresentou problemas, o fornecedor tem o prazo de \_\_\_\_\_ dias para sanar o defeito.***

- a) 10 dias
- b) 15 dias
- c) 20 dias
- d) **30 dias**

### Comentário:

**Toda alteração em produto/serviço deve ser comunicada com 30 dias de antecedência; O produto é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração, sua apresentação, o uso e os riscos e a época em que foi colocado em circulação.**

## Questão 11

***Não é considerada uma prática abusiva realizada pelo fornecedor, segundo o CDC:***

- a) Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço.
- b) Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.
- c) Repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos.
- d) Obter lucro na venda de seus produtos.**

**Comentário:**

**Lucrar não é pecado, muito menos prática abusiva, ou seja, dentro do Código de Defesa do Consumidor, não há problemas em lucrar.**

## Questão 12

***Um cliente satisfeito com o seu trabalho oferece a você uma garrafa de vinho como presente. Na ausência de uma política sobre esse ponto, é aconselhável que você?***

- a) Rejeite o presente, devendo informar o fato ao Correspondente com o qual você tem vínculo.**
- b) Aceite o presente, sem necessidade de informar o fato ao Correspondente com o qual você tem vínculo.
- c) Rejeite o presente, sem necessidade de informar o fato ao Correspondente com o qual você tem vínculo.
- d) Aceite o presente, devendo informar o fato ao Correspondente com o qual você tem vínculo.

**Comentário:**

**Não se deve misturar trabalho com vida pessoal, e vice-versa, portanto o vínculo deve ser separado. E sempre notificar o “superior” / correspondente.**



### Questão 13

**Como o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) define um Fornecedor?**

- a) São os funcionários de serviços subcontratados por empresas intermediárias e consumidora final.
- b) É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, importação, exportação de produtos ou prestação de serviços.**
- c) É a empresa, por exemplo, que fornece gás para uso em suas filiais.
- d) É uma pessoa física, cliente do banco ou não, autorizada pelo Banco Central para prestar ou receber todos os tipos de serviços terceirizados no mercado financeiro.

#### Comentário:

**Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, que desenvolva atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.**

**Exemplo 1: A Coca-Cola é fornecedora.**

**Exemplo 2: O mercado da esquina não é fornecedor, porque ele não criou ou produziu a Coca-Cola, ele é COMERCIANTE.**

## Questão 14

***As reclamações, críticas e sugestões pertinentes aos créditos consignados do INSS serão recebidas e tratadas pela:***

- a) Procuradoria-Central da Previdência Social.
- b) Ouvidoria-Central do Banco Geral.
- c) Ouvidora-geral da Previdência Social.**
- d) Procuradoria-Geral do Banco Central.

### Comentário:

**As reclamações, críticas e sugestões sobre consignado são processadas pela Ouvidoria da Previdência Social.**

## Questão 15

***Uma família, que reservou passagens e hotéis com antecedência, perdeu um dia de férias em função de atraso de voos de uma companhia aérea. Assinale a alternativa verdadeira:***

- a) A companhia aérea não tem culpa, nem o dever de indenizar a família, pois os atrasos nos voos ocorreram.
- b) A família não pode pedir indenização por danos morais.
- c) A companhia deve solucionar eventuais problemas da maneira mais rápida possível, uma vez que sua atuação não pode se esgotar na venda do produto ou na prestação do serviço.**
- d) A família não pode pedir indenização por danos materiais.

### Comentário:

**Nesse case exposto a família não pode ser prejudicada, pois já realizou a compra. A companhia aérea vai “se virar nos 30” para resolver o problema dos clientes.**

## Questão 16

***O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:***

- a) Que colocou o produto no mercado ciente dos riscos.
- b) Que o defeito não é prejudicial a atividade final.
- c) Que a culpa é proporcional entre o consumidor e o fornecedor.
- d) A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.**

### Comentário:

O fornecedor de produtos ou serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito não existe ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

PS: O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

## Questão 17

***João comprou no supermercado tomates com selos de “orgânicos”. Entretanto, ao visitar a fazenda do produtor, ele verificou uso de agrotóxicos no plantio dos tomateiros. Será responsável perante o consumidor:***

- a) Apenas o supermercado, por ser o fornecedor imediato do produto.
- b) Apenas a entidade certificadora de orgânicos.
- c) Apenas o fazendeiro, claramente identificado.
- d) O fazendeiro, o supermercado e as entidades certificadoras de orgânicos.**

### Comentário:

**Quem é o culpado? Todos os envolvidos no processo!**

## Questão 18

***É considerado uma conduta antiética no mercado financeiro:***

- a) **Condicionar a liberação de um produto à contratação de um outro.**
- b) Esclarecer todas as dúvidas do cliente e orientar quanto ao melhor produto.
- c) Saber de informações sobre os clientes e não divulgá-las.
- d) Solicitar para que o cliente leia os contratos antes de assiná-los.

### **Comentário:**

**Isso é venda casada: Condicionar a liberação de um produto à contratação de um outro. Venda casada é totalmente antiético!**

**A venda casada ocorre quando dois produtos ou serviços são vendidos como se fossem um pacote, ou, em outras palavras, que a venda de um esteja subordinada a venda do outro. Por exemplo quando um cliente vai até o banco precisando de um empréstimo. O gerente do banco somente libera o valor se o cliente contratar uma capitalização junto com esse empréstimo.**

# MÓDULO VIII

(Proporção: 01 a 03 questões da Prova)

## Juros Simples

Os Juros incidem apenas sobre o capital, e não "juros sobre juros".

### Fórmula dos Juros:

$$j = c . i . t$$

### Onde:

- **C** = Capital
- **i** = Taxa
- **t** = Período/Tempo

### Exemplo 01:

*Qual o montante produzido por um investimento de R\$ 10.000,00 aplicados a uma taxa de 1% ao mês após 10 meses?*

$$FV = 10.000 (1 + 0,01 * 10)$$

$$FV = 11.000$$

### Exemplo 02:

*Qual o montante produzido por um investimento de R\$ 10.000,00 aplicados a uma taxa de 12% ao ano após 6 meses?*

$$FV = 10.000 (1 + 0,12 * 6/12)$$

$$FV = 10.600$$

## Juros Compostos

O regime de juros compostos é o mais comum no sistema financeiro e, portanto, o mais útil para cálculos de problemas do dia-a-dia. Os juros gerados a cada período são incorporados ao principal para o cálculo dos juros do período seguinte.

### Fórmula do Montante:

$$M = P \cdot (1 + i)^n$$

Onde:

- **P** = Principal
- **M** = Montante
- **i** = Taxa
- **n** = Período/Tempo

### Exemplo 01:

*Se o principal é de R\$ 1.000,00 por 8 meses, a uma taxa de 10% ao ano, assinale a alternativa que melhor define os juros a serem pagos no final do período, utilizando o regime de juros compostos:*

a)  $1.000 \times \frac{10}{1200} \times 8$

**b)**  $1.000 \times \left[ \left( \frac{10}{100} + 1 \right)^{\frac{8}{12}} - 1 \right]$

c)  $1.000 \times \left[ \left( \frac{10}{100} + 1 \right)^{\frac{1}{12}} - 1 \right] \times 8$

d)  $1.000 \times \left[ \left( \frac{10}{100} + 1 \right)^{\frac{4}{12}} - 1 \right] \times 2$

### Exemplo 02:

Em um empréstimo de R\$ 1.000,00 por 10 meses a uma taxa de 30% ao ano, determine os juros a serem pagos no fim do período, utilizando o regime de juros compostos:

$$i_n = \left[ \left( 1 + \frac{i_x}{100} \right)^{\frac{n}{x}} - 1 \right] \times 100$$

- a)  $30/1200 \times 10$  aplicados ao principal
- b)  $[(30/100 + 1)^{10/12} - 1]100$  aplicados ao principal**
- c)  $\{[(30/100 + 1)^{1/12} - 1]100\} \times 10/100$  aplicados ao principal
- d)  $\{[(30/100 + 1)^{6/12} - 1] \times 100\} \times 2/100$  aplicados ao principal

### Exemplo 03:

Um capital  $C$  aplicado por 2 anos a juros compostos e a taxa  $i$  ao mês, proporcionará um montante igual a:

**Resposta:**  $C * (1+i)^{24}$



# REFERÊNCIAS

## Referências

Agradecimentos e informações complementadas dos seguintes sites:

- **Abecip**

<https://www.abecip.org.br/>

- **ABMSP**

<https://abmsp.org.br/>

- **Acordo Coletivo**

<https://acordocoletivo.org/>

- **Banco Central**

<https://www.bcb.gov.br>

- **Bernardo Cesar Coura**

<https://bernardocesarcoura.jusbrasil.com.br>

- **Credipronto**

<https://www.credipronto.com.br/>

- **Credito ou Débito**

<https://www.creditooudebito.com.br/>

- **Edgar Abreu**

<https://edgarabreu.com.br>

- **FGTS**

<https://www.fgts.gov.br/>

- **Lopes**

<http://www.lopes.com.br/>

- **Significados**

<https://www.significados.com.br/>

- **Terra**

<https://www.terra.com.br>

- **Tiberio**

<http://www.tiberio.com.br/>

- **Tudo sobre Seguros**

<http://www.tudosobreseguros.org.br>

- **W Prates**

<https://www.wrprates.com/>

- **Wikipédia**

<https://pt.wikipedia.org/>

- **Zap pró**

<https://www.zapro.com.br/>

# ANOTAÇÕES























[www.harioncamargo.com](http://www.harioncamargo.com)