

# Apostila

# FBB-100



(Versão: 1.2)

# SUMÁRIO

## **Sumário**

---

### **DISCLAIMER**

- Disclaimer Página 07

### **O QUE É A FBB-100?**

- Conhecendo mais a FBB-100... Página 09

### **MÓDULO I (Proporção: 06 a 09 questões)**

- Conselho Monetário Nacional (CMN) Página 11
- Banco Central do Brasil (BACEN/BC) Página 12
- COPOM (Comitê de Política Monetária) Página 15
- CVM (Comissão de Valores Mobiliários) Página 17
- Bancos Múltiplos Página 18
- Bancos Comerciais Página 19
- Custo Efetivo Total (CET) Página 20
- IOF Página 23
- ISS Página 24
- Lavagem de Dinheiro Página 25
- COAF Página 31
- Cartão de Crédito Básico Página 33

## **MÓDULO II** (Proporção: 06 a 09 questões)

- Juros Simples	Página 35
- Juros Compostos	Página 36
- Questões de Matemática Financeira	Página 38
- Sistema de Amortização Constante (SAC)	Página 48
- Tabela Price	Página 50
- Sistema Sacre	Página 52

## **MÓDULO III** (Proporção: 12 a 15 questões)

- Código de Defesa do Consumidor (CDC)	Página 55
- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	Página 69
- Ouvidoria	Página 79

## **MÓDULO IV** (Proporção: 05 a 07 questões)

- Código de Autorregulação Bancária	Página 85
-------------------------------------	-----------

## **MÓDULO V** (Proporção: 12 a 15 questões)

- Crédito Consignado	Página 89
----------------------	-----------

## **MÓDULO VI** (Proporção: 12 a 15 questões)

- Leasing Página 104
- Crédito Direto ao Consumidor (CDC) Página 109

## **REFERÊNCIAS**

- Referências Página 117

## **ANOTAÇÕES**

- Anotações Página 119

# DISCLAIMER

## Disclaimer



- Esse material foi criado com o intuito de auxiliar aqueles que têm pretensão em realizar o exame FBB-100 (Febraban). 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 FBB-100?



## Conhecendo mais a FBB-100...

A certificação FBB-100, antiga FBB-300, é indicada para correspondentes bancários que desejam comercializar produtos de crédito direto ao consumidor, financiamento de veículos ou crédito consignado, ou seja, empréstimos com garantia real. Normalmente é uma certificação exigida em Sociedades de Crédito.

**Para ser considerado aprovado**, o profissional deve realizar um exame de certificação e **apresentar um índice de acerto igual ou superior a 70%**. A prova é composta por 50 questões e é realizada em diversas cidades, semanalmente. **Para obter aprovação, o candidato deve acertar 35 questões, podendo errar 15. A prova dura 2h**. A cada 5 anos, quem tem a FBB-100 deve fazer a prova de atualização para manter a certificação em dia.

A prova pode ser dividida em **6 módulos**:

- 1)** Sistema Financeiro Nacional – SFN (Proporção: 06 a 09 questões)
- 2)** Noções básicas de Matemática Financeira (Proporção: 06 a 09 questões)
- 3)** Relacionamento com o Consumidor: Proteção e Defesa; Ética no atendimento (Proporção: 12 a 15 questões)
- 4)** Código de Autorregulação Bancária (Proporção: 05 a 07 questões)
- 5)** Conhecimentos específicos para CRÉDITO CONSIGNADO (Proporção: 12 a 15 questões)
- 6)** Conhecimentos específicos para FINANCIAMENTO E CRÉDITO DE VEÍCULOS (Proporção: 12 a 15 questões)

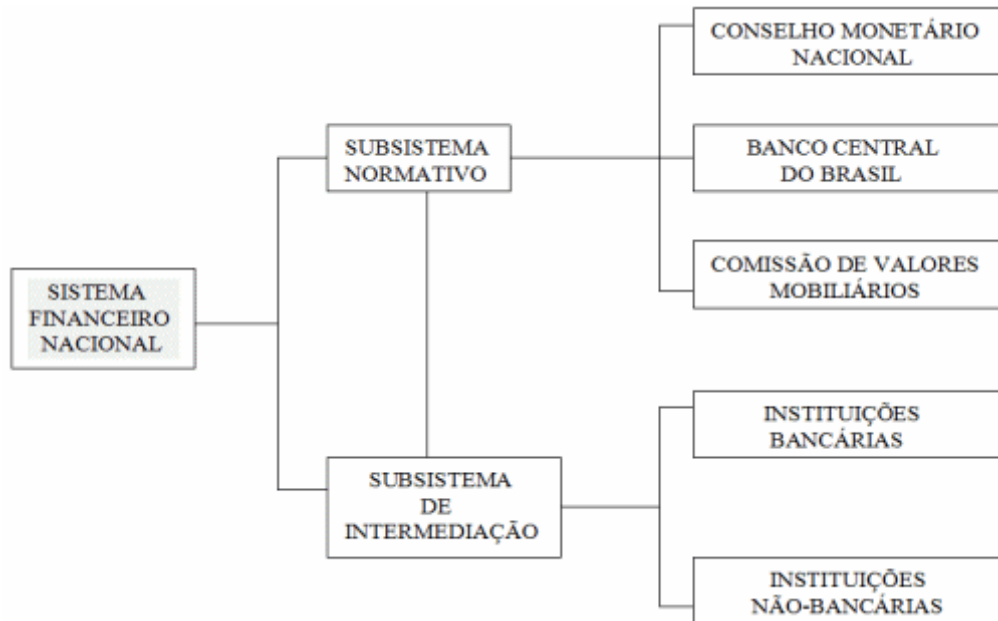
A inscrição está disponível no site da [Febraban](#).

# MÓDULO I

(Proporção: 06 a 09 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.

## Questão 01

**Responsável pela execução da política monetária:**

- a) Caixa Econômica Federal (CEF)
- b) Conselho Monetário Nacional (CMN)
- c) Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- d) **Banco Central do Brasil (BACEN)**

### Comentário:

Associe os verbos que estão relacionados com “mão na massa” ao BACEN! Quem “executa”, portanto, é o Banco Central.

A CEF (Caixa Econômica Federal) possui Monopólio das operações de: Empréstimo sob penhor de bens, Recolhimento do FGTS, Bilhetes loterias.

## Questão 02

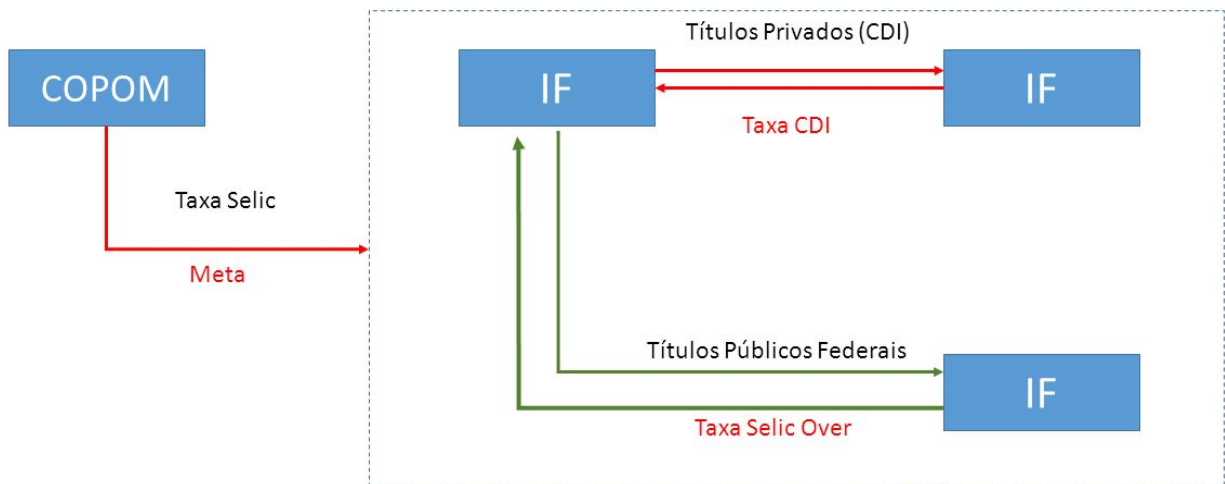
**A quem compete receber depósitos compulsórios:**

- a) CMN
- b) **BACEN**
- c) CEF
- d) Banco múltiplo

### Comentário:

**Somente o BACEN recebe depósitos compulsórios!**

## 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.**

## **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.**

## IOF



O Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguros (IOF, que incide sobre operações de crédito, de câmbio e seguro e operações relativas a títulos e valores mobiliários) é um imposto brasileiro.

O IOF incide sobre as operações de crédito realizadas pelas Instituições Financeiras, como por exemplo o Crédito Direto ao Consumidor – CDC.

Contribuintes do IOF são as pessoas físicas ou jurídicas tomadoras de crédito.

As instituições financeiras que efetuarem operações de crédito são responsáveis pela cobrança do IOF e pelo seu recolhimento ao Tesouro Nacional.

### Questão 01

***De quem é a responsabilidade pelo recolhimento do IOF nas operações de crédito:***

- a) Bacen.
- b) Contratante da operação.
- c) Instituição que está liberando a operação.**
- d) Favorecido do recurso.

### Comentário:

**O IOF é sempre retido pela instituição que está liberando o crédito. Por exemplo, O banco XPTO fez um CDC para seu cliente. Quem recolherá o IOF é o banco XPTO!**

## ISS



ISS nada mais é que o Imposto Sobre Serviços.

Um tributo municipal que é recolhido pelas prefeituras e pelo governo do Distrito Federal, com incidência sobre operações de prestação de serviços.

**As regras para o recolhimento do imposto estão previstas na Lei Complementar nº 116, de 2003.** O ISS atinge empresas de todos os portes e das mais variadas atividades econômicas.



## Lavagem de Dinheiro

Lavagem de dinheiro é o processo pelo qual o criminoso transforma, recursos obtidos através de atividades ilegais, em ativos com uma origem aparentemente legal.

Para disfarçar os lucros ilícitos sem comprometer os envolvidos, a lavagem de dinheiro realiza-se por meio de um processo dinâmico que requer: primeiro, o distanciamento dos fundos de sua origem, evitando uma associação direta deles com o crime; segundo, o disfarce de suas várias movimentações para dificultar o rastreamento desses recursos; e terceiro, a disponibilização do dinheiro novamente para os criminosos depois de ter sido suficientemente movimentado no ciclo de lavagem e poder ser considerado "limpo".

**Pena:** Reclusão de três a dez anos e multa

A multa pecuniária, aplicada pelo COAF, será variável não superior:

- a) Ao dobro do valor da operação;
- b) Ao dobro do lucro real obtido ou que presumivelmente seria obtido pela realização da operação; ou
- c) Ao valor de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais).

A lei sobre crimes de “lavagem” de dinheiro, exige que as instituições financeiras entre outros:

- Identifiquem seus clientes mantendo cadastro atualizado.
- Mantenham registro das transações.
- Atendam as requisições formuladas pelo COAF, que se processarão em segredo de justiça.
- Arquivem por 05 anos os cadastros e os registros das transações.

## Fases da Lavagem de Dinheiro:

C - O - I



- **Colocação:** A primeira etapa do processo é a colocação do dinheiro no sistema econômico. A colocação se efetua por meio de depósitos, compra de instrumentos negociáveis, compra de bens.
- **Ocultação:** A segunda etapa do processo consiste em dificultar o rastreamento contábil dos recursos ilícitos. Os criminosos buscam movimentá-lo de forma eletrônica, transferindo os ativos para contas anônimas – preferencialmente, em países amparados por lei de sigilo bancário – ou realizando depósitos em contas "fantasmas".
- **Integração:** Nesta última etapa, os ativos são incorporados formalmente ao sistema econômico. É nessa fase que ele volta com "cara de limpo".

## Questão 01

***Caracteriza-se por lavagem de Dinheiro:***

- a) A empresa que faz swap de grandes quantias em dólar, mas que não tem por finalidade hedge
- b) A ocultação do dinheiro proveniente de práticas criminosas**
- c) Cuidar de importações e exportações de produtos
- d) Sonegação Fiscal

## Questão 02

***São fiscalizados pelo BACEN e responsáveis pela prevenção à lavagem de dinheiro as áreas que cuidam:***

- a) Da custódia e de pesquisas em bancos
- b) De controles internos**
- c) Da segregação entre a administração de fundos e de recursos próprios dos Bancos
- d) Do Conselho de Administração e da Diretoria dos Bancos

## Questão 03

***Faz parte da prevenção de lavagem de dinheiro:***

- a) A instituição financeira manter cadastro atualizado sobre a situação financeira do cliente e suas movimentações de recursos.**
- b) A instituição financeira permitir que o cliente abra conta corrente sem as informações necessárias para preenchimento de seu cadastro.
- c) A instituição financeira manter registro apenas das movimentações realizadas pelo cliente no último mês.
- d) A instituição financeira informar ao Banco Central, através do Sisbacen (Sistema de Informações do Banco Central), toda e qualquer movimentação feita pelo cliente.

#### Questão 04

*Em relação à lavagem de dinheiro, uma das formas de prevenção é:*

*I - Efetuar o cadastro do cliente*

*II - Controlar e monitorar as movimentações por dois anos*

*III - Manter os registros das movimentações por cinco anos*

*Está correto o que se afirma em:*

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

#### Questão 05

*É correto falar sobre a lavagem de dinheiro que:*

- a) O crime de lavagem é inafiançável e permite liberdade provisória.
- b) Aquele que dissimula o dinheiro proveniente de atividade ilícita pode ser punido desde que seja comprovado de que ele se utilizou efetivamente do dinheiro.
- c) A ocultação e dissimulação de valores por si só já tem origem punitiva.**
- d) O banco tem como política fazer cadastro e acompanhamento das movimentações do cliente, embora essa política não esteja presente na lei.

### Questão 06

***Na lavagem de dinheiro, a fase onde o recurso volta para a economia com aparência de dinheiro limpo é chamada de:***

- a) Integração**
- b) Ocultação
- c) Colocação
- d) Absorção

### Questão 07

***Segundo a lei de lavagem de dinheiro:***

- a) Está sujeito às penalidades aquele que pratica sonegação fiscal.
- b) Está sujeito às penalidades aquele que praticou crime antecedente mesmo se não fez uso do dinheiro.
- c) Está sujeito às penalidades aquele que praticou crime antecedente somente se fez uso do dinheiro.
- d) Está sujeito às penalidades aquele que faz ocultação ou dissimulação do dinheiro proveniente de atividade criminosa.**

### Questão 08

***A fase de "colocação" do crime de lavagem de dinheiro caracteriza-se por:***

- a) Ser a última fase do processo
- b) Dificultar o rastreamento da origem dos recursos
- c) Fazer o dinheiro passar pelo caixa ou balcão dos bancos**
- d) Trazer o dinheiro de volta à economia com aparência de origem lícita

### Questão 09

***A ordem em que as fases de um processo de lavagem de dinheiro completo acontecem é:***

- a) Integração, ocultação e colocação
- b) Colocação, ocultação e integração**
- c) Ocultação, colocação e integração
- d) Colocação, integração e ocultação

### Questão 10

***Segundo o princípio do Conheça o seu Cliente (Know Your Customer) da Lavagem de Dinheiro, a instituição financeira deve manter em seus registros as movimentações do cliente por no mínimo:***

- a) 5 anos a contar da data da abertura da conta ou do início das operações do cliente
- b) 5 anos a contar do primeiro dia do ano seguinte ao encerramento da conta ou do término da operação**
- c) 2 anos a contar da data da abertura da conta ou do início das operações do cliente
- d) 2 anos a contar do primeiro dia do ano seguinte ao encerramento da conta ou do término da operação

## COAF



O COAF é o órgão máximo no combate à lavagem de dinheiro. O COAF está vinculado ao Ministério da Fazenda.

Tem como finalidade disciplinar, aplicar penas administrativas, receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas previstas na Lei, sem prejuízo da competência de outros órgãos e entidades.

Além dos bancos, devem combater a lavagem de dinheiro empresas e instituições que trabalham com a comercialização de joias, metais preciosos e obras de arte.

**IMPORTANTE:** Toda a operação realizada por uma instituição financeira acima de R\$ 10 mil deve ficar registrada no banco. A operação que for igual ou acima de R\$ 10 mil e SUSPEITA deve ser reportada ao Bacen, através do SICOAF.

**IMPORTANTE:** As comunicações devem ser encaminhadas ao COAF no prazo de 24 horas (Um dia) a contar da conclusão da operação ou da proposta de operação.

## Questão 01

***O principal órgão de combate à lavagem de dinheiro, criado a partir da lei 9.613/98 é:***

- a) A secretaria da Receita Federal, a quem compete verificar a sonegação de impostos tanto de pessoas físicas quanto jurídicas.
- b) O banco central
- c) A auditoria interna de seu banco, obrigada a fiscalizar depósitos em excesso de clientes que não conseguem demonstrar a origem de seus recursos
- d) O COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras.**



## Cartão de Crédito Básico



Cartão de Crédito Básico é o cartão de crédito exclusivo para o pagamento de compras, contas ou serviços. O preço da anuidade para sua utilização deve ser o menor preço cobrado pela emissora entre todos os cartões por ela oferecidos.

**Modalidades:** Nacional e Internacional.

Os bancos só podem cobrar 05 tarifas referentes à prestação de serviços de cartão de crédito:

1. Anuidade;
2. Emissão de segunda via do cartão;
3. Tarifa para uso na função saque;
4. Tarifa para uso do cartão no pagamento de contas;
5. Tarifa no pedido de avaliação emergencial do limite de crédito.

# MÓDULO II

(Proporção: 06 a 09 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:**  $C * (1+i)^{24}$

## Questões de Matemática Financeira

### Questão 01

**Qual o valor de prestação que um cliente irá pagar em um empréstimo no valor de R\$ 30.000,00 que será pago em 30 vezes com taxa de 1,5% ao mês:**

- a) **R\$ 1.249**
- b) R\$ 1.000
- c) R\$ 1.015
- d) R\$ 1.289

#### Comentário:

Vamos fazer na HP-12C

30.000 CHS PV (Valor Presente do Fluxo)

30 n (Prazo)

1,5 i (Taxa)

PMT = ? = 1.249,17 ("Pede" PMT)

### Questão 02

**1% ao mês = 12% ao ano. Esse exemplo ilustra taxas:**

- a) Equivalentes
- b) Convencionais
- c) Compostas
- d) **Proporcionais**

#### Comentário:

Essa questão é simples, basta entender o seguinte; se a taxa é simplesmente multiplicada/dividida, ela é proporcional. Se utilizamos a fórmula de Fischer (ou seja, somarmos a 100%), aí já é equivalente.

### Questão 03

**Leonardo obteve um empréstimo de R\$ 20.000,00 pelo prazo de 1 ano. Ao final do período, Leonardo pagou R\$ 24.000,00 para o banco. A taxa de juros desse empréstimo é de:**

- a) 22% ao ano.
- b) 24% ao ano.
- c) 2% ao mês.
- d) **20% ao ano.**

#### Comentário:

Vamos fazer na HP-12C

20.000 CHS PV (Valor Presente do Fluxo)

1 n (Prazo)

24.000 FV (Valor Futuro)

i = ? = 20% (Taxa de juros)

### Questão 04

**No regime de juros simples, qual o valor proporcional ao ano para a taxa de 5% ao mês:**

- a) 85% ao ano.
- b) **60% ao ano.**
- c) Mais que 60% ao ano.
- d) 5% ao ano

#### Comentário:

Como no enunciado foi dito 'valor proporcional', devemos apenas multiplicar/dividir a taxa (uma vez que é juros simples). Para transformarmos, então, de ao mês para ao ano, multiplicados 5 por 12.

### Questão 05

**A fórmula do Montante (M) é:**

- a) Capital dividido pelo Prazo (C / n).
- b) Capital menos juros (C – J).
- c) Juros vezes Prazo (J x n).
- d) **Capital mais Juros (C + J).**

**Comentário:**

**A fórmula é a seguinte:**

$$M = C(1+i.n)$$

### Questão 06

**2% ao mês = 26,80% ao ano. Esse exemplo ilustra taxas:**

- a) **Equivalentes.**
- b) Proporcionais.
- c) Simples.
- d) Convencionais.

**Comentário:**

**A resposta é taxa equivalente, por que: trata-se de juros compostos. Vamos transformar então uma taxa ao mês para ao ano, seguindo o princípio de capitalização:**

**(1+0,02) elevado a 12 [meses]**

$$1,02^{12} = (1,2684 - 1) * 100 = 26,84\%$$



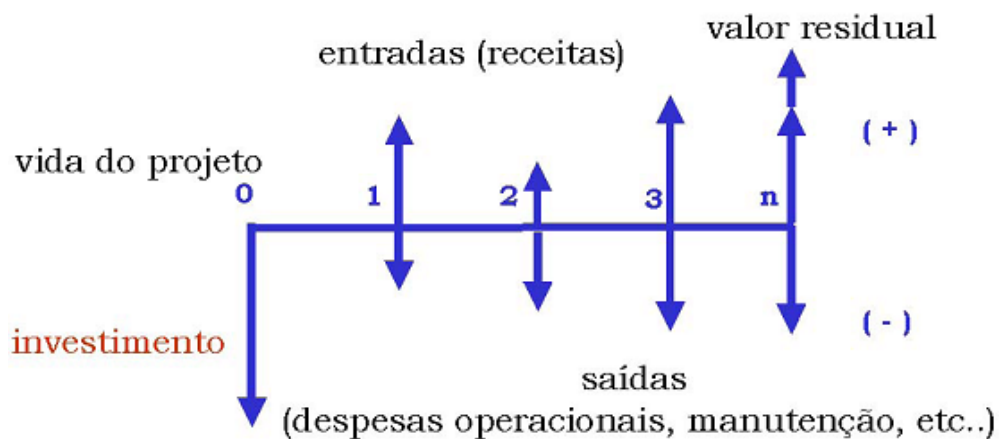
## Questão 07

**Num fluxo de caixa, quanto maior a sua taxa de desconto (taxa de juros):**

- a) Maior será o seu valor presente.
- b) Maior credibilidade terá seu cálculo.
- c) Menor será o seu valor presente.**
- d) Menor credibilidade terá seu cálculo.

### Comentário:

Essa questão não é difícil. Vamos pensar levando em consideração a seguinte imagem;



Imagine só: você aplica R\$ 1.000,00 em um investimento que te paga 1% ao mês. E sua ideia é chegar até R\$ 1.100,00 até o natal. Você, de repente, recebe uma oportunidade de investir em um outro produto que te paga 2% ao mês. Mantendo seu objetivo de chegar aos R\$ 1.100,00 até o natal, você precisaria investir os mesmos R\$ 1.000,00? Não! Por que como a taxa é maior, não é necessário um valor de aplicação (valor presente) de R\$ 1.000,00. E sim um valor menor... Entendeu a lógica?

Logo, Em um fluxo de caixa, quanto maior a taxa de desconto, menor vai ser o VP/PV.

### Questão 08

**Em uma aplicação de R\$ 50.000 pelo prazo de 4 meses com taxa de juros de 2% ao mês. Qual o valor resgatado ao final dos 4 meses:**

- a) R\$ 54.000
- b) **R\$ 54.121**
- c) R\$ 54.560
- d) R\$ 54.780

#### Comentário:

Vamos fazer na HP-12C

50.000 CHS PV (Valor Presente do Fluxo)

4 n (Prazo)

2 i (Taxa de Juros)

FV = ? = 54.121,60 (Valor Futuro)

### Questão 09

**Uma taxa de 1% ao mês será equivalente a qual taxa ao ano:**

- a) 12% ao ano.
- b) Menor que 12% ao ano.
- c) **Maior que 12% ao ano.**
- d) Não é possível afirmar.

#### Comentário:

Vamos fazer na HP-12C, usando a fórmula de Fischer

1 [Enter]

0,01 [+] (Essa é a taxa)

12 [yx] = (1,1268 - 1) \* 100 = 12,68%

Ou seja, maior que 12% ao ano!

## Questão 10

**No regime de juros simples, os juros de cada período são calculados:**

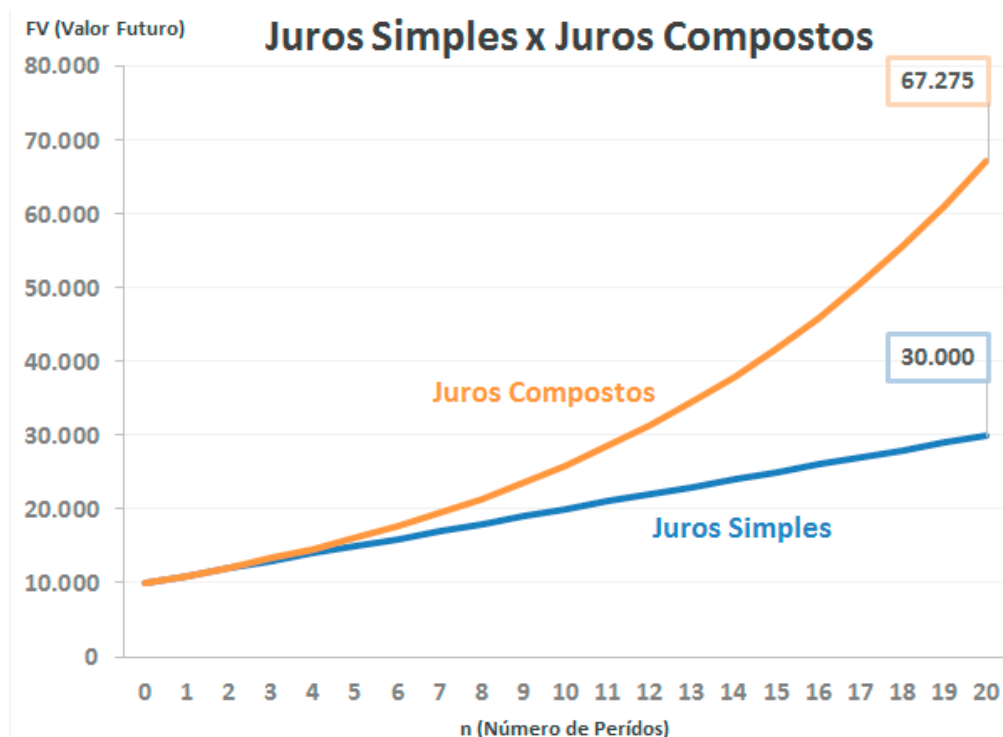
- a) Em regime exponencial;
- b) Sobre o principal acrescido dos juros do período anterior;
- c) **Sempre sobre o mesmo principal;**
- d) Sobre os juros do período anterior.

### Comentário:

**Nos juros simples a taxa sempre incidirá sobre o capital inicial, veja a fórmula;**

$$j = c \cdot i \cdot t$$

$j \rightarrow$  juros  
 $c \rightarrow$  capital  
 $i \rightarrow$  taxa  
 $t \rightarrow$  tempo



### Questão 11

**Taxa de juros pode ser entendida como:**

- a) Valor aplicado
- b) Custo do dinheiro**
- c) Valor total a ser pago em um empréstimo
- d) Valor sempre fixado antes de qualquer operação

**Comentário:**

**Não tem muito o que falar né... juros é dinheiro no tempo**

### Questão 12

**Em geral, taxa de juros é expressa em:**

- a) Número decimal.
- b) Raiz quadrada.
- c) Logaritmo.
- e) Número percentual.**

**Comentário:**

**Questão muito fácil né?! Taxa de juros é em %!**

### Questão 13

**Nos exercícios de matemática financeira, a letra minúscula “i” significa:**

- a) Juros.**
- b) Prestação
- c) Prazo
- d) Montante.

**Comentário:**

**Só lembrar da HP; i = Interest Rate = Taxa de Juros**

### Questão 14

**No estudo da Matemática Financeira, Capital (C) também é conhecido como:**

- a) Prestação.
- b) Valor Futuro.
- c) Valor Intermediário.
- d) **Valor Presente.**

**Comentário:**

**VP = Valor Presente = Capital Inicial**

### Questão 15

**Henrique contratou uma operação de crédito pessoal de R\$ 10.000,00 pelo prazo de 1 mês. Ao final do período, Henrique pagou R\$ 11.000,00 para a financeira. A taxa de juros desse empréstimo é de:**

- a) 10% ao ano.
- b) 20% ao mês.
- c) 11% ao ano.
- d) **10% ao mês.**

**Comentário:**

**Vamos fazer na HP-12C**

**10.000 CHS PV (Valor Presente do Fluxo)**

**11.000 FV (Valor Futuro)**

**1 n (Período de um mês)**

**i = ? = 10% (Taxa de Juros)**

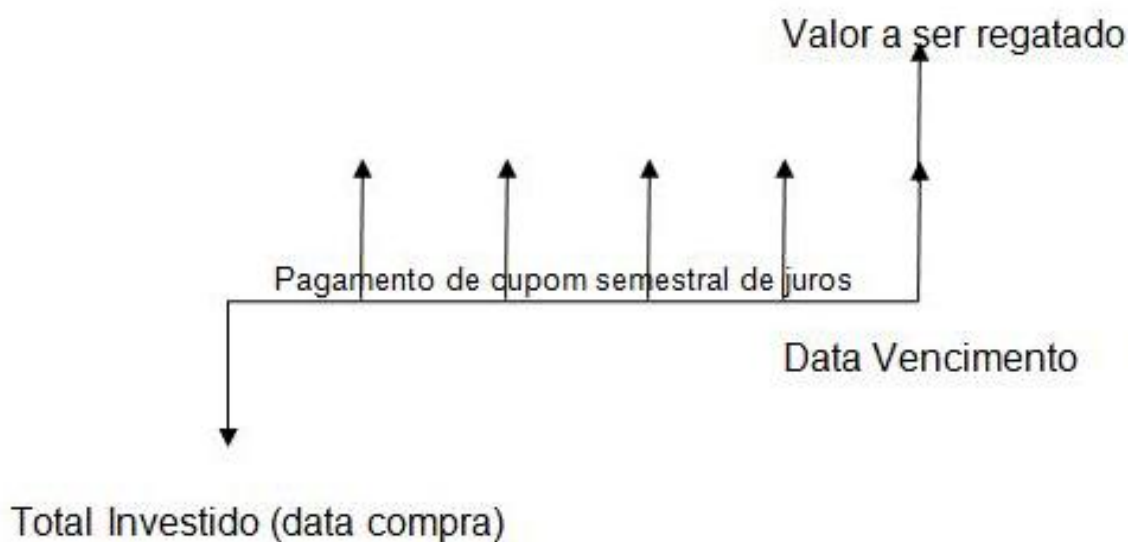
## Questão 16

*Em um fluxo de caixa, a relação entre taxa de juros e valor aplicado é:*

- a) Diretamente proporcional
- b) Não se relacionam
- c) Quanto maior a taxa, maior a necessidade de valor aplicado
- d) Inversamente proporcional**

### Comentário:

Só lembrar da questão acima que fizemos sobre fluxo de caixa. A relação entre taxa e o capital é sempre inversamente proporcional;



### Questão 17

Um cliente contrata uma operação de crédito pessoal de R\$ 15.000 pelo prazo de 3 meses. Ao final do período, pagou R\$ 17.000 para a instituição. A taxa de juros desse empréstimo é de:

- a) 4% ao mês
- b) 5% ao mês
- c) 3,97% ao mês
- d) 4,26% ao mês**

### Comentário:

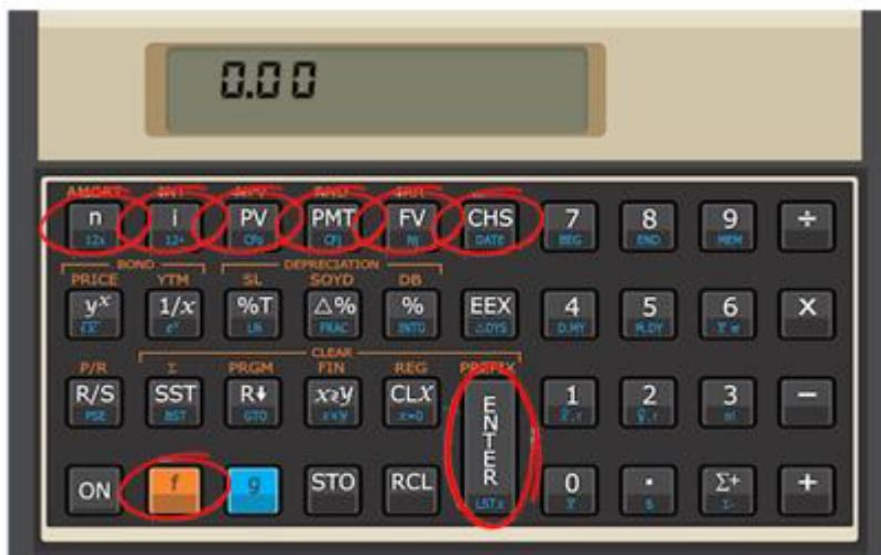
Vamos fazer na HP-12C

15.000 CHS PV (Valor Presente do Fluxo)

17.000 FV (Valor Futuro)

3 n (Período de três meses)

$i = ? = 4,26\%$  (Taxa de Juros)



## 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.

# MÓDULO III

(Proporção: 12 a 15 questões da Prova)

## **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.**

## 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.

# MÓDULO IV

(Proporção: 05 a 07 questões da Prova)

## **Código de Autorregulação Bancária**

### **Atendimento na agência**

- Deverá disponibilizar de forma clara todos os canais de atendimento.
- Deverá funcionar, no mínimo, nos horários previamente estabelecidos e atender a todos os consumidores;
- Deverá informar o tempo estimado para atendimento;
- Deverá respeitar as prioridades no atendimento;

### **Atendimento Por telefone**

- Deve oferecer menu de opções para facilitar o acesso;
- Profissionais que atendem devem estar prontos e atender de forma cordial.

### **Atendimento No caixa eletrônico**

- Devem estar equipados com dispositivos de segurança, com numerário e em funcionamento;

### **Atendimento Na internet**

- Devem dispor de sistemas com adequado nível de segurança para a realização das operações;

### **Atendimento Pela ouvidoria**

- Caso o cliente não tenha sua demanda atendida em nenhum dos outros canais da instituição, o mesmo poderá contatar o serviço de Ouvidoria;
- A Ouvidoria deverá responder em até 30 dias;
- Deve ser amplamente divulgada a existência da Ouvidoria.

## **Práticas comerciais**

- Não poderá enviar ou fornecer nenhum produto/serviço sem a solicitação/autorização do consumidor;
- Não irá realizar a prática de venda casada;
- Toda alteração em produto/serviço deve ser comunicada com 30 dias de antecedência;

## **Taxa de juros**

- Serão apresentadas em termos anuais e mensais e serão apresentados de forma clara;
- O consumidor poderá esclarecer dúvidas sobre as taxas através da internet, atendimento telefônico ou com os funcionários da instituição;
- Em caso de pagamento antecipado, o consumidor terá direito a redução proporcional de juros e demais acréscimos.

## **Tarifas**

- A instituição informará de forma clara e em local visível as tarifas cobradas por seus produtos/serviços;
- Reduções nas tarifas podem ser imediatamente aplicadas.

## **Abertura de conta**

- Documentos necessários para abertura de conta corrente: Carteira de Identidade, Carteira Profissional ou Outro Documento Oficial com Fotografia e Assinatura, CPF, Comprovante de Residência.

### **Encerramento de conta por iniciativa da instituição**

- A instituição deverá comunicar a intenção por carta ou outro meio eficaz para o consumidor com o prazo de 30 dias de antecedência;
- Deve fornecer para o cliente um demonstrativo com as obrigações que deve cumprir;
- A instituição deve manter registro da operação pelo prazo de 5 anos.

### **Extrato bancário**

- Deverão ser disponibilizados mensalmente, de forma consolidada. Sem custo para o consumidor e com informações claras;
- Caso o consumidor necessite de envio com maior frequência, a instituição financeira poderá cobrar por esse serviço adicional.

### **Confidencialidade**

- A instituição deve manter sigilo de todas as informações pessoais do consumidor. Exceção para determinação legal ou judicial e por solicitação do consumidor.

# MÓDULO V

(Proporção: 12 a 15 questões da Prova)



## Crédito Consignado



**O Crédito consignado** (também conhecido como empréstimo consignado) **é um empréstimo com pagamento indireto, cujas parcelas são deduzidas diretamente da folha de pagamento da pessoa física.**

Ele pode ser obtido em bancos ou financeiras, cuja duração não deve ser superior a 72 meses.

Os juros e demais encargos variam conforme valor contratado. O site do Ministério da Previdência Social disponibiliza a lista completa das respectivas taxas de juros praticadas pelos bancos em relação ao crédito consignado destinado a aposentados e pensionistas.

No site do Banco Central do Brasil encontra-se a publicação das taxas para os demais clientes. Além das taxas, também é cobrado o Imposto sobre as Operações Financeiras (IOF).

Não é permitido a cobrança de Taxa de Abertura de Crédito.

O crédito consignado é mais seguro para quem está emprestando, pois, a cobrança é praticamente automática e a responsabilidade é da empresa empregadora, do sindicato ou do órgão do governo.

Isso possibilita o empréstimo até para pessoas com nome em registro de inadimplência no SPC ou no Serasa.

Também é vantajoso para o devedor no sentido de que diminui o trabalho de ir à instituição financeira ou fazer o serviço manualmente. Esses fatores contribuem para que a consignação tenha juros mais baixos que o cheque especial.

**É importante ressaltar que mantém o limite de comprometimento da renda em até 30% do salário do trabalhador**, não obstante especifica que o cálculo da renda não poderá considerar os descontos obrigatórios instituídos por lei ou determinados por decisão judicial.

Considera-se:

- **Consignatário:** pessoa física ou jurídica de direito público ou privado destinatária dos créditos resultantes das consignações compulsória ou facultativa, em decorrência de relação jurídica estabelecida por contrato com o consignado;
- **Consignante:** órgão ou entidade da administração pública federal direta ou indireta, que procede, por intermédio do SIAPE, descontos relativos às consignações compulsória e facultativa na ficha financeira do servidor público ativo, do aposentado ou do beneficiário de pensão, em favor do consignatário;
- **Consignado:** servidor público integrante da administração pública federal direta ou indireta, ativo, aposentado, ou beneficiário de pensão, cuja folha de pagamento seja processada pelo SIAPE, e que por contrato tenha estabelecido com o consignatário relação jurídica que autorize o desconto da consignação; para o servidor público federal ter consignação em folha de pagamento deverá ter autorização prévia e formal do servidor estabelecendo o desconto de valores em folha de pagamento.

## Questão 01

***Nas operações de crédito consignado, o limite máximo para o valor do empréstimo é de:***

- a) R\$ 50 mil.
- b) R\$ 100 mil.
- c) Não existe limite.**
- d) R\$ 20 mil.

### Comentário:

**Não existe um valor máximo estipulado para valor de empréstimo em consignado, tudo depende de quanto o cliente ganha, pois o limitador é conceder 30% em cima do salário do cliente.**

## Questão 02

***Em relação ao crédito consignado, o INSS NÃO está autorizado a estabelecer procedimentos, em ato próprio, sobre:***

- a) Os prazos para o repasse das prestações às instituições consignatárias.
- b) Os prazos para o início dos descontos autorizadas.
- c) Os benefícios elegíveis e sua forma de pagamento.
- d) Os termos do contrato de empréstimo entre o beneficiado e a instituição consignatária.**

### Comentário:

**O INSS só está no meio da ponte, e é responsável principalmente pela averbação.**

### Questão 03

***Caso a instituição financeira que realize o pagamento de benefícios opte pela modalidade de retenção para a concessão de empréstimos, o INSS repassará:***

- a) O valor parcial do benefício; a responsabilidade sobre o desconto do valor referente ao pagamento dos empréstimos é totalmente do INAMPS.
- b) O valor parcial do benefício; a responsabilidade sobre o desconto do valor referente ao pagamento dos empréstimos é solidária entre a instituição e o IAPS.
- c) O valor parcial do benefício; a responsabilidade sobre o desconto do valor referente ao pagamento dos empréstimos é do INPSdoB.
- d) O valor parcial do benefício; a responsabilidade sobre o desconto do valor referente ao pagamento dos empréstimos é totalmente da instituição.**

#### Comentário:

**É o caso clássico do consignado INSS, que vem descontado na folha de pagamento.**

## Questão 04

***A lei nº 10.820/03 concede garantias para as instituições financeiras que realizam operações de crédito consignado. Qual das ações abaixo perderá as garantias dessa lei:***

- a) Proceder retenção de no máximo 30% do valor dos benefícios.
- b) Exigir assinatura de contrato antes da liberação do recurso.
- c) Realizar campanhas promocionais ofertando esse tipo de crédito.
- d) Proceder retenção superior a 30% do valor dos benefícios.**

### Comentário:

**O que é errado é conceder/ofertar crédito acima dos 30%! O certo é que os bancos utilizem esse limitador de até 30% de descontos em folha.**

## Questão 05

**De acordo com a Instrução Normativa em vigor, considera-se consignação:**

- a) O desconto efetuado nos benefícios pagos pela Previdência Social em razão de operação financeira de crédito.**
- b) O desconto efetuado nos benefícios pagos pela Previdência Social em razão de eventuais dívidas fiscais existentes com Municípios, Estados, ou União.
- c) A obrigação de disponibilizar parte dos benefícios pagos pelo Ministério das Cidades para amortizar parcelas de financiamento imobiliário contratadas no âmbito do SFH.
- d) O direito de vincular integralmente os benefícios pagos pela Secretária de Previdência complementar para dar em garantia, sob a forma de aval, operações de crédito para terceiros;

### Comentário:

**A própria questão se responde, sozinha. Consignação nada mais é que o desconto em folha em razão de um empréstimo feito.**

## Questão 06

***José foi desligado da empresa que trabalha, porém ainda tinha um saldo de um crédito consignado a pagar. Nesse caso nas suas verbas rescisórias, esse saldo a pagar será:***

- a) Poderá ser deduzido, se previsto em contrato, até o limite de 30%.**
- b) Não poderá ser deduzido, pois trata-se de verba rescisória.
- c) Poderá ser deduzido, mesmo que não previsto em contrato.
- d) Poderá ser deduzido, se previsto em contrato, sem limite máximo.

### Comentário:

**A lógica do consignado é que o cliente tenha o valor da prestação descontado em folha. Como o cliente foi desligado, não há mais folha de pagamento por parte da empresa, então, as verbas rescisórias são destinadas para pagamento da dívida, até 30%.**

## Questão 07

**Ana possui uma remuneração mensal de R\$ 2.500,00, e deseja contratar um crédito consignado de R\$ 1.200,00. Esta operação:**

- a) Não é permitida por lei, pois seus descontos em folha de pagamento não podem exceder a quarenta por cento de sua remuneração.
- b) É permitida por lei, por consignação voluntária.
- c) Não é permitida por lei, pois seus descontos em folha de pagamento não podem exceder a vinte por cento de suas remunerações.
- d) Não é permitida por lei, pois seus descontos em folha de pagamento não podem exceder a trinta por cento de suas remunerações.**

### Comentário:

Se o cliente ganha R\$ 2.500,00, o cliente pode contratar um empréstimo consignado de parcelas de até R\$ 750,00 (que equivale a 30% do seu salário). Logo, o cliente não pode “pegar um consig” de R\$ 1.200,00.

## Questão 08

**São os descontos mensais processados nos contracheques dos servidores ativos, aposentados e beneficiários de pensão do Poder Executivo Federal, através do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE. Esta afirmação:**

- a) Se refere a desconto de duplicata.
- b) Se refere a crédito consignado.**
- c) Está incorreta.
- d) Se refere ao crédito direto ao consumidor.

### Comentário:

Essa é fácil! Consignado se refere aos descontos na folha/contracheque/holerite em razão de um empréstimo.



## Questão 09

***Sr. Alberto recebe seu benefício do INSS no “Banco do Dinheiro” e possui atualmente saldo devedor de contrato consignado. Nessa situação:***

- a) O mesmo pode solicitar a alteração da instituição pagadora, mesmo com saldo devedor.
- b) Não pode solicitar alteração da instituição pagadora enquanto houver saldo devedor em amortização.**
- c) Pode solicitar alteração da instituição pagadora, mas a instituição recebedora deverá aprovar a transferência.
- d) Não pode alterar alteração da instituição pagadora, mesmo depois da quitação do saldo devedor.

### Comentário:

Essa questão não é difícil, a regra prevê que se o cliente recebe o INSS por um banco, ou seja, recebe seu benefício em conta naquele banco, e possui um consignado em aberto com aquele banco; o cliente só conseguirá pedir “migração do benefício” para outro banco, ou seja, só poderá começar a receber com o banco XPTO, quando quitar o empréstimo.

## Questão 10

***No caso de desconto indevido de um servidor público, o mesmo deverá formalizar a ocorrência junto a (o):***

- a) Unidade de Recursos Humanos a qual está vinculado.**
- b) Instituição financeira que concedeu o crédito.
- c) Ouvidoria da instituição que concedeu o crédito.
- d) Ministério do servidor público.

### Comentário:

**Qualquer ocorrência ou problema com o consignado privado/público o cliente procura o RH!**

## Questão 11

**Qual a alternativa verdadeira?**

- a) A consignação em folha de pagamento implica responsabilidade dos órgãos e das entidades da administração federal direta e indiretamente, assumidos pelo consignado junto ao consignatário.
- b) A consignação em folha de pagamento não implica responsabilidade dos órgãos e das entidades da administração federal direta e indiretamente, pois é assumida pelo consignatário junto ao consignado.
- c) O consignante assume a responsabilidade do consignatário.
- d) Nenhuma alternativa está correta.**

**Comentário:**

**Todas falsas!**

## Questão 12

**São operações que o titular de benefício e aposentadoria pode autorizar o INSS para que seja descontado:**

- a) Empréstimos, Financiamentos e Operações de Arrendamento Mercantil**
- b) Apenas empréstimos
- c) CDC Veículos, Financiamentos e Operações de Arrendamento Mercantil
- d) Apenas operações de arrendamento mercantil

**Comentário:**

**Os clientes poderão autorizar, de forma irrevogável e irretratável, o desconto em folha de pagamento dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previsto nos respectivos contratos.**

**Esse desconto também poderá incidir sobre verbas rescisórias.**

### Questão 13

***É considerada consignação compulsória:***

- a) Contribuição para a Previdência Social, imposto sobre renda e proventos de qualquer natureza, e taxa relativa a aluguel de qualquer natureza.
- b) Contribuição para o plano de seguridade social do servidor público, imposto sobre renda e proventos de qualquer natureza e taxa relativa a aluguel de qualquer natureza.
- c) Contribuição para o plano de seguridade social do servidor público, contribuição para a previdência social, imposto sobre renda e proventos de qualquer natureza.**
- d) Contribuição para o plano de seguridade social do servidor público, contribuição para a previdência social e taxa relativa a aluguel de qualquer natureza.

**Comentário:**

**Consignação Compulsória: Pensão Alimentícia Oficial, I.R, Contribuição para a Previdência Oficial ou para o plano de Seguridade Social do Servidor Público.**

### Questão 14

***Para a Instituição Financeira independentemente da modalidade de crédito consignado adotada, a averbação do crédito (aceito do contrato de crédito) se dará somente após:***

- a) A assinatura do contrato por parte do beneficiário contratante, ainda que realizada por meio eletrônico.**
- b) A entrega da declaração de imposto de renda pessoa física.
- c) A entrega de documento de comprovação de renda.
- d) A visita comercial feita pela instituição financeira junto ao cliente.

**Comentário:**

**A averbação só é de fato realizada quando o contrato é assinado!**

## Questão 15

***Caso haja descontos considerados indevidos na quitação de empréstimos consignados em folha de pagamento, o servidor público prejudicado terá o direito de:***

- a) Requerer a suspensão do pagamento das parcelas restantes, caso houver, pelo período de noventa dias.
- b) Ser ressarcido em dobro no prazo máximo de sessenta dias contados da constatação da irregularidade.
- c) Ser integralmente ressarcido no prazo máximo de trinta dias contados da constatação da irregularidade.**
- d) Requerer a suspensão do pagamento das parcelas restantes e a eventual reparação pelas perdas e danos ocasionados.

### **Comentário:**

**Caso ocorram descontos indevidos na quitação de empréstimo consignado, o servidor público terá o direito de ser integralmente ressarcido no prazo máximo de 30 dias, após a constatação da irregularidade. Para formalizar a ocorrência, o servidor deverá procurar a Unidade de Recursos Humanos a qual está vinculado.**

## Questão 16

***O servidor temporário poderá receber o crédito consignado se:***

- a) For observada a vigência do contrato para fins do empréstimo de financiamentos.**
- b) Só se for um contrato onde haja um avalista.
- c) Pode celebrar a consignação independente do prazo do contrato de temporário.
- d) Nunca um temporário terá direito ao crédito consignado.

### **Comentário:**

**Servidor temporário pode receber crédito consignado, desde que seja observado o prazo de permanência do mesmo como servidor.**

### Questão 17

***A instituição financeira de crédito consignado deverá conservar os documentos que comprovam a operação pelo prazo de:***

- a) 6 meses, contados da data do término do contrato de empréstimos e da validade do cartão de crédito.
- b) 3 anos, contados da data do término do contrato de empréstimos e da validade do cartão de crédito.
- c) 1 ano, contados da data do término do contrato de empréstimos e da validade do cartão de crédito.
- d) 5 anos, contados da data do término do contrato de empréstimos e da validade do cartão de crédito.**

**Comentário:**

**A instituição financeira de crédito consignado deverá conservar os documentos que comprovam a operação pelo prazo de 5 anos, a partir da data do término do contrato.**

### Questão 18

***É requisito básico para o processamento da consignação em folha de pagamento de servidores públicos federal:***

- a) Autorizar através de procuração autenticada e reconhecida o desconto em folha.
- b) Basta que o servidor tenha sido contratado a mais de um ano.
- c) Autorização prévia e formal do servidor estabelecendo o desconto de valores em folha de pagamento pelo consignatário.
- d) Ser brasileiro, estar quites com a justiça eleitoral, ter passaporte e ter conta corrente sem restrições.

**Comentário:**

**O cliente tem que aceitar as condições, por isso precisa da autorização prévia.**

## Questão 19

*Em um acordo entre uma indústria química e uma instituição financeira, com a anuência do sindicato dos químicos, ficou estabelecido que os funcionários da indústria teriam acesso à linha de crédito consignado em folha de pagamento em melhores condições do que as praticadas no mercado. Por essa negociação, a indústria e o sindicato receberiam uma taxa de êxito em todos os contratos celebrados. Essa prática é:*

- a) Permitida para a indústria e para o sindicato, pois a celebração e a anuência de acordos dessa natureza são benéficas para os empregados do setor.
- b) Vedada apenas para a indústria, pois o sindicato pode cobrar taxa para a anuência de acordos desta natureza.
- c) Vedada apenas para o sindicato, pois a indústria pode cobrar taxa para a celebração de acordos desta natureza.
- d) Vedada para a indústria e para o sindicato, que não permite a cobrança de qualquer taxa pela celebração ou anuência de acordos dessa natureza.**

### Comentário:

**Isso é corrupção, isso sim! Aceitar dinheiro por fora...**

# MÓDULO VI

(Proporção: 12 a 15 questões da Prova)

## Leasing



**Arrendamento mercantil, ou também conhecido pelo termo em inglês leasing, é um contrato** através do qual a arrendadora ou locadora (a empresa que se dedica à exploração de leasing) **adquire um bem escolhido por seu cliente** (o arrendatário, ou locatário) **para, em seguida, alugá-lo a este último, por um prazo determinado.** Ao término do contrato o arrendatário pode optar por renová-lo por mais um período, por devolver o bem arrendado à arrendadora (que pode exigir do arrendatário, no contrato, a garantia de um valor residual) ou dela adquirir o bem, pelo valor de mercado ou por um valor residual previamente definido no contrato.

O cliente deste tipo de crédito, é, tipicamente, uma empresa, podendo, no entanto, ser, também, contratado por pessoa física.

O leasing é um contrato denominado na legislação brasileira como “arrendamento mercantil”. As partes desse contrato são denominadas “arrendador” e “arrendatário”, conforme sejam, de um lado, um banco ou sociedade de arrendamento mercantil e, de outro, o cliente. O objeto do contrato é a aquisição, por parte do arrendador, de bem escolhido pelo arrendatário para sua utilização. O arrendador é, portanto, o proprietário do bem, sendo que a posse e o usufruto, durante a vigência do contrato, são do arrendatário. O contrato de arrendamento mercantil pode prever ou não a opção de compra, pelo arrendatário, do bem de propriedade do arrendador.



### ***Existem 3 formas de Leasing:***

- Financeiro
- Operacional
- Leasing back.

**O leasing operacional** a arrendadora é que arca com os custos de manutenção dos equipamentos, arrendatária pode desfazer o contrato bastando apenas esperar o período mínimo de 90 dias do início do contrato como determina o Banco Central e aviso prévio a empresa ou pessoa física contratante.

**O Leasing Financeiro** se assemelha a um aluguel, com a diferença que se pode comprar o bem no final do prazo pré-determinado por um preço já estabelecido.

**O leasing Back** ocorre quando uma empresa necessita de capital de giro. Ela vende seus bens a uma empresa que aluga de volta os mesmos.

### ***Prazos mínimos para quitação antecipada de leasing***

Para que a operação de leasing NÃO seja considerada uma operação de compra e venda a prazo, deve-se respeitar os seguintes prazos mínimos:

*Para o arrendamento mercantil financeiro:*

- **2 (dois) anos**, compreendidos entre a data de entrega dos bens à arrendatária, consubstanciada em termo de aceitação e recebimento dos bens, e a data de vencimento da última contraprestação, quando se tratar de arrendamento de bens com vida útil igual “ou inferior a 5 (cinco) anos;
- **3 (três) anos**, observada a definição do prazo constante da alínea anterior, para o arrendamento de outros bens;

*Para o arrendamento mercantil operacional:*

90 (noventa) dias.

## Questão 01

**O que é leasing?**

- a) É uma poupança coletiva em que cada membro contribui mensalmente para alugar um bem ou serviço.
- b) É um financiamento para compra de um bem e que não se cobra juros.
- c) É um tipo de financiamento com objetivo de comprar o bem no final do contrato.
- d) É um arrendamento mercantil.**

**Comentário:**

**Leasing = Arrendamento Mercantil**

## Questão 02

**As instituições financeiras e sociedade de arrendamento mercantil, em relação à liquidação antecipada de contratos:**

- a) Podem cobrar tarifas desde que não excedam o valor do contrato.
- b) Não podem cobrar tarifas somente nos casos de prazo maior que 48 meses.
- c) Não podem cobrar tarifas em contratos com pessoas físicas, microempresas e empresas de pequeno porte.**
- d) Podem cobrar tarifas em todos os contratos.

**Comentário:**

**Liquidação antecipada não tem tarifa!**

**É vedada às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil a cobrança de tarifa em decorrência de liquidação antecipada nos contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, firmados a partir do dia 06 de Dezembro de 2007 com pessoas físicas e com microempresas e empresas de pequeno porte.**

### Questão 03

**É um instrumento de captação de recursos das Sociedades de Arrendamento Mercantil:**

- a) CDB.
- b) LCI.
- c) LCA.
- d) Debêntures.**

#### Comentário:

CDB só quem emite é banco, LCI e LCA estão atrelados a projetos Imobiliários ou Agrícolas. As Empresas de Leasing só podem emitir Debêntures (Títulos de Dívida Privados).

As Sociedades de Arrendamento Mercantil (leasing) estão autorizadas a emitir Debêntures mesmo não sendo S.A Aberta.

### Questão 04

**Nos contratos de arrendamento mercantil financeiro (leasing), o prazo mínimo para operações em que a vida útil do bem maior do que 5 anos é de:**

- a) 3 anos.**
- b) 4 anos.
- c) Igual à vida útil do bem.
- d) 5 anos.

#### Comentário:

Para o Leasing Financeiro, o prazo mínimo é de 2 anos para os bens com vida útil inferior a 5 anos. E 3 anos para os demais bens.

## Questão 05

**As Sociedades de Arrendamento Mercantil, devem obrigatoriamente:**

- a) **Ser uma Sociedade Anônima (S.A).**
- b) Ser um Banco Múltiplo.
- c) Deve ser uma empresa que não visa lucros.
- d) Não pode ter suas ações negociadas na Bolsa de Valores.

**Comentário:**

**Empresa de Leasing sempre S.A.!**  
**Dependem de autorização do BACEN para constituição e funcionamento;**  
**Deve constar, obrigatoriamente a expressão “Arrendamento Mercantil” na denominação social.**

## Questão 06

**A legislação prevê dois tipos de arrendamento mercantil. São eles:**

- a) **Financeiro e operacional.**
- b) Operacional e executivo.
- c) Econômico e contábil.
- d) Financeiro e social.

**Comentário:**

**Na verdade tem 3: Financeiro, Operacional e Leasing Back. Mas dentro dessas opções, a alternativa A é a que melhor compete.**

## Crédito Direto ao Consumidor (CDC)



Trata-se de uma operação de crédito concedida a pessoas físicas ou jurídicas para a aquisição de bens e serviços. O consumidor que contrata esse tipo de crédito passa a desfrutar imediatamente de um bem que será pago com sua renda futura.

A vantagem deste tipo de empréstimo é que o consumidor passa a possuir o bem no ato da compra, sem precisar ter pago seu valor total. As parcelas são acrescidas de juros cujas taxas são menores do que os do cheque especial ou dos cartões de crédito. As taxas variam segundo a instituição financeira.

O Crédito Direto ao Consumidor (CDC) também é oferecido dentro de um pacote de serviços de bancos, como opção de empréstimo pré-aprovado, imediato e sem burocracia para os correntistas com renda estável. O pagamento pode ser feito em até 60 meses e as parcelas são debitadas automaticamente da conta corrente.

## Questão 01

***O financiamento para aquisição de veículo deve ter por garantia principal:***

- a) Penhor mercantil.
- b) Alienação fiduciária.**
- c) Hipoteca.
- d) Stand by letter of credit.

### Comentário:

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.

## Questão 02

***O pagamento das prestações de uma operação de CDC – Crédito Direto ao Consumidor normalmente se dá de forma:***

- a) Anual.
- b) Semestral.
- c) Trimestral.
- d) Mensal.**

### Comentário:

O CDC é como um empréstimo. O normal é pagamento mensal (como uma prestação).

### Questão 03

**O “orçamento” em um contrato de CDC:**

- a) Cada instituição poderá utilizar um modelo específico com alterações que julgar necessárias.
- b) Não podem ser alterados pelas instituições participantes.**
- c) Não é um documento obrigatório.
- d) Pode ser dispensado para valores abaixo de R\$ 40.000.

**Comentário:**

**A forma e o conteúdo dos “Orçamentos” não podem ser alterados pelas instituições participantes!**

**A entrega do “Orçamento” (documento com dados do contrato e do bem) é obrigatória para todas as instituições financeiras;**

### Questão 04

**Nas operações de CDC-Credito Direto ao Consumidor o IOF deve ser:**

- a) Recolhido na quitação da operação (Fim da operação).
- b) Descontado das prestações desde que o adquirente do bem prove estar desempregado.
- c) Incluído no valor do financiamento.**
- d) Abatido do imposto de renda da pessoa física.

**Comentário:**

**O IOF incide nos financiamentos de Crédito Direto ao Consumidor (CDC), já no valor do financiamento!**

## Questão 05

**CDC – Crédito Direto ao Consumidor é um financiamento destinado**

**a:**

- a) Refinanciamento de dívidas.
- b) Compra da casa própria.
- c) Aquisição de bens duráveis e serviços.**
- d) Capital de giro.

**Comentário:**

**CDC é sempre destinado a bens duráveis, como a compra de um carro, e também alguns serviços, como por exemplo CDC para a pós-graduação.**

## Questão 06

**Em relação à liquidação antecipada de débito, pode se dizer que:**

- a) Efetuada parcialmente não acarreta a redução proporcional dos juros.
- b) Efetuada total ou parcialmente, não acarreta a redução de acréscimos.
- c) Efetuada total ou parcialmente, acarreta obrigatoriamente a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.**
- d) Efetuada total ou parcialmente, acarreta contraprestação financeira ao fornecedor em razão do seu custo de oportunidade

**Comentário:**

**Sim, você pode antecipar pagamento de empréstimo! No setor bancário chamamos isso de liquidação antecipada. Significa quitação parcial ou total de uma dívida antes do vencimento! A grande vantagem é que você receberá um desconto pela antecipação de pagamento, de acordo com o prazo de antecipação das parcelas, com redução proporcional dos juros. Todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, exceto administradoras de consórcios, devem conceder desconto pela antecipação do pagamento, de acordo com o prazo de antecipação das parcelas.**



## Questão 07

***Nas operações de CDC – Credito Direto ao Consumidor para veículos automotores os principais produtos financeiros concorrentes são:***

- a) Alienação fiduciária e consorcio.
- b) Leasing e consórcio.**
- c) Alienação fiduciária e leasing.
- d) Comprar e leasing.

### Comentário:

**As principais linhas comercializadas pela rede são: Consórcio, CDC e leasing.**

## Questão 08

***Um cliente vai até uma instituição financeira e contrata um CDC para compra de um veículo. Com relação à responsabilidade de contratação de seguro para esse bem, cabe à (o):***

- a) Instituição financeira que está financiando o veículo.
- b) Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).
- c) Contratante da operação.**
- d) Vendedor do veículo.

### Comentário:

**Quem paga/contrata o seguro do carro que está sendo financiado é o cliente. Se ele quiser ter seguro ele tenha, se não, o risco é dele.**

## Questão 09

**Nos contratos de CDC – Crédito Direto ao Consumidor o significado de TAC é:**

- a) Tarifa de abertura de capital.
- b) Taxa de acesso de crédito.
- c) Taxa de abertura de capital.
- d) Tarifa de abertura de crediário**

**Comentário:**

**TAC = Tarifa de Abertura de Crédito/Crediário.**

**A TAC pode ser cobrada pelas instituições financeiras no ato da liberação do recurso para o financiado.**

## Questão 10

**O conceito de crédito está baseado em duas noções fundamentais: confiança e tempo. Confiança e tempo podem ser entendidos, respectivamente, como:**

- a) Amizade; ambiente econômico.
- b) Promessa de pagamento; período fixado entre a aquisição e a liquidação da dívida.**
- c) Tentativa de pagamento; data de pagamento do salário do devedor.
- d) Filantropia; período entre dois ciclos econômicos completos.

**Comentário:**

**Confiança = Promessa que vai pagar; Tempo = Período pré-determinado**

## Questão 11

***Em um caso de veículo automotor, assinale a alternativa correta:***

- a) No leasing a documentação do veículo fica em nome do comprador.
- b) No CDC a documentação do veículo fica em nome da instituição financeira que está financiando o veículo.
- c) No CDC a documentação do veículo fica em nome do financiado.**
- d) No leasing a documentação do veículo fica em nome do arrendatário.

**Comentário:**

**No CDC, o documento do carro fica no nome do cliente!!!**

## Questão 12

***Em geral, a garantia de uma operação de CDC – Crédito Direto ao Consumidor é:***

- a) Outro bem de propriedade do contratante da operação de crédito.
- b) O próprio bem financiado.**
- c) O FGC – fundo garantidor de crédito.
- d) As aplicações financeiras do contratante da operação de crédito.

**Comentário:**

**Por exemplo, fiz um CDC para comprar uma lancha. A garantia da operação será a própria lancha, ou seja, se eu não pagar, o banco toma a lancha e leva a leilão.**

### Questão 13

***Nas operações de CDC-I o risco de crédito é assumido pelo/a:***

- a) FGC – Fundo Garantidor de Crédito.
- b) Central de Risco do Banco Central.
- c) Instituição financeira.
- d) Estabelecimento que comercializou o bem ou serviço.**

#### Comentário:

O CDC-I (Crédito Direto ao Consumidor com Interveniência) é um financiamento destinado a empresas comerciais para concessão de crédito aos seus consumidores finais. A avaliação do risco de crédito aos consumidores é realizada pela empresa vendedora, uma vez que ela é a garantidora - interveniente - das parcelas junto ao Banco.

### Questão 14

***São bens ou serviços passíveis de financiamento pela modalidade de CDC – Crédito Direto ao Consumidor:***

- a) Casa própria e eletrodomésticos.
- b) Veículos automotores e casa própria.
- c) Veículos automotores e eletrodomésticos.**
- d) Casa própria e equipamentos médicos.

#### Comentário:

**Não existe CDC para casa própria! E sim financiamento imobiliário, ou seja, letra C!**

# REFERÊNCIAS

## Referências

Agradecimentos e informações complementadas dos seguintes sites:

- **Banco Central**

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

- **Credipronto**

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

- **Credito ou Débito**

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

- **Edgar Abreu**

<https://edgarabreu.com.br>

- **Febraban**

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

- **Significados**

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

- **Terra**

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

- **Wikipédia**

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

# ANOTAÇÕES

























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