

SIMULADO ESPECIAL

BANESTES

Técnico Bancário
Pós-Edital

Caderno de Prova

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

1. *Este simulado conta com questões focadas para o concurso **Baneste**;*
2. *A prova contém itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;*
3. *As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora;*
4. *A participação no ranking classificatório só será permitida até o horário de liberação do gabarito;*

PREENCHA SEU GABARITO

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para preencher seu gabarito.

https://forms.gle/1kCxVCDBfqQ63Ytm6

01 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	15 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	29 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	43 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	57 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
02 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	16 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	30 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	44 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	58 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
03 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	17 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	31 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	45 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	59 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
04 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	18 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	32 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	46 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	60 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
05 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	19 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	33 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	47 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	61 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
06 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	20 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	34 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	48 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	62 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
07 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	21 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	35 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	49 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	63 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
08 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	22 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	36 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	50 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	64 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
09 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	23 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	37 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	51 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	65 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
10 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	24 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	38 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	52 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	66 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
11 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	25 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	39 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	53 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	67 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
12 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	26 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	40 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	54 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	68 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
13 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	27 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	41 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	55 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	69 - ⒶⒷⒸⒹⒺ
14 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	28 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	42 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	56 - ⒶⒷⒸⒹⒺ	70 - ⒶⒷⒸⒹⒺ

RANKING CLASSIFICATÓRIO

Confira sua nota e posição no Ranking Classificatório e saiba o seu desempenho.

http://estrategi.ac/t6rfx4

SISTEMA DE QUESTÕES

Acesse o link abaixo para fazer este simulado no Sistema de Questões.

https://concursos.estrategia.com/curso/simulado-especial-banestes-tecnico-bancario-14-11-2026-banca-fcc-pos-edital

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Fabricio Dutra

Texto para as questões de 1 a 10

Nós já esquecemos completamente o axioma de que a verdade é a coisa mais poética no mundo, especialmente no seu estado puro. Mais do que isso: é ainda mais fantástica que aquilo que a mente humana é capaz de fabricar ou conceber... de facto, os homens conseguiram finalmente ser bem sucedidos em converter tudo o que a mente humana é capaz de mentir e acreditar em algo mais compreensível que a verdade, e é isso que prevalece por todo o mundo. Durante séculos a verdade irá continuar à frente do nariz das pessoas, mas estas não a tomarão: irão persegui-la através da fabricação, precisamente porque procuram algo fantástico e utópico.

Dostoiévski

1. Depreende-se do texto que a resistência das pessoas à verdade decorre, sobretudo,

a) da impossibilidade de reconhecer qualquer dimensão poética na realidade.

b) da preferência por construções imaginárias que, embora buscadas como fantásticas, lhes parecem mais compreensíveis que a própria verdade.

c) do caráter inacessível da verdade, que permanece afastada da experiência cotidiana.

d) da convicção de que toda fabricação da mente reproduz fielmente os acontecimentos.

e) do abandono definitivo da busca de algo fantástico em favor de explicações racionais.

2. Traduz-se adequadamente o sentido do segmento "Durante séculos a verdade irá continuar à frente do nariz das pessoas mas estas não a tomarão" em:

a) Por séculos, as pessoas conservarão a verdade consigo, embora não possam divulgá-la.

b) A verdade permanecerá oculta durante séculos, até que as pessoas decidam procurá-la.

c) Por muito tempo, as pessoas aceitarão como verdade tudo aquilo que lhes parecer próximo.

d) Por séculos, a verdade estará ao alcance das pessoas, que, no entanto, não a acolherão.

e) A verdade será reconhecida pelas pessoas durante séculos, ainda que elas a considerem incompreensível.

3. Transpondo-se para a voz passiva analítica a oração "Nós já esquecemos completamente o axioma", obtém-se:

a) O axioma já foi completamente esquecido por nós.

b) O axioma já era completamente esquecido por nós.

c) O axioma já é completamente esquecido por nós.

d) O axioma já tinha sido completamente esquecido por nós.

e) O axioma já seria completamente esquecido por nós.

4. Está redigida de acordo com a norma-padrão, quanto à regência e ao emprego do pronome relativo, a seguinte frase:

a) As invenções <u>de que</u> os homens recorrem parecem-lhes mais compreensíveis que a verdade.

b) A verdade <u>em que</u> as pessoas se afastam continua diante de seus olhos.

c) O axioma <u>a que</u> o narrador se refere foi completamente esquecido.

d) As fantasias <u>às quais</u> os homens acreditam prevalecem em todo o mundo.

e) Os caminhos <u>dos quais</u> as pessoas optam nem sempre conduzem à verdade.

5. No contexto, os termos “conceber”, “prevalece” e “utópico” podem ser substituídos, respectivamente, sem prejuízo do sentido, por:

a) constatar — desaparece — realizável.

b) reproduzir — hesita — habitual.

c) negar — resiste — comprovado.

d) comprovar — enfraquece — concreto.

e) imaginar — predomina — idealizado.

6. Mantêm-se o sentido e a correção do segmento “irão persegui-la através da fabricação, precisamente porque procuram algo fantástico e utópico” substituindo-se “porque” por:

a) ainda que.

b) uma vez que.

c) a fim de que.

d) a menos que.

e) à medida que.

7. A alteração da pontuação de um segmento do texto que preserva a correção gramatical e a relação de sentido original está em:

a) Nós já esquecemos, completamente o axioma de que a verdade é a coisa mais poética no mundo.

b) A verdade irá continuar à frente do nariz das pessoas mas estas, não a tomarão.

c) Os homens conseguiram, finalmente ser bem sucedidos em converter tudo.

d) Mais do que isso, é ainda mais fantástica que aquilo que a mente humana é capaz de fabricar ou conceber.

e) Irão persegui-la através da fabricação precisamente, porque procuram algo fantástico e utópico.

8. No segmento “mas estas não a tomarão: irão persegui-la”, os elementos “estas”, “a” e “la” retomam, respectivamente,

a) as pessoas — a verdade — a verdade.

b) os homens — a mente humana — a fabricação.

c) as pessoas — a fabricação — a verdade.

d) as pessoas — a verdade — a fabricação.

e) os homens — a verdade — a mente humana.

9. Está inteiramente de acordo com a norma-padrão quanto à concordância verbal a frase:

a) Fazem séculos que a verdade permanece diante das pessoas, sem que estas a reconheçam.

b) Houveram muitas tentativas de converter as invenções humanas em algo compreensível.

c) Cabe às pessoas reconhecer a verdade, ainda que lhes pareçam mais compreensíveis as fantasias.

d) A busca de explicações fantásticas e a recusa da verdade revela uma mesma disposição humana.

e) Ainda existe, diante das pessoas, verdades que elas preferem substituir por fantasias.

10. O sinal indicativo de crase está empregado corretamente em:

a) As pessoas preferem as fantasias à reconhecer a verdade que está diante delas.

b) O narrador se refere à uma verdade que os homens insistem em ignorar.

c) A busca do fantástico leva os homens à conceber explicações mais confortáveis.

d) O texto apresenta uma crítica à essa preferência por construções imaginárias.

e) As pessoas dão crédito às invenções da mente, embora a verdade lhes esteja próxima.

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO E QUANTITATIVO

Carlos Henrique

11. Quatro funcionários de uma agência bancária — Lucas, Marina, Pedro e Renata — deverão realizar apresentações individuais, ocupando posições consecutivas em uma programação.

Sabe-se que:

- Lucas realizará sua apresentação antes de Pedro;
- Marina realizará sua apresentação imediatamente após Lucas;
- Renata realizará sua apresentação antes de Pedro;
- Renata não realizará sua apresentação imediatamente após Marina.

Considerando que cada funcionário ocupará uma única posição, a ordem das apresentações será necessariamente:

a) Lucas, Marina, Renata e Pedro.

b) Marina, Lucas, Renata e Pedro.

c) Renata, Lucas, Marina e Pedro.

d) Lucas, Renata, Marina e Pedro.

e) Renata, Marina, Lucas e Pedro.

12. Um sistema de identificação de operações bancárias utiliza uma sequência numérica cujo padrão de formação deve ser identificado pelo funcionário responsável pela conferência.

Os cinco primeiros termos dessa sequência são:

$$3, 8, 15, 24, 35$$

Mantido o padrão de formação, o sétimo termo dessa sequência será

a) 63.

b) 60.

c) 56.

d) 54.

e) 50.

13. Márcia possui 8 primas e convidará 5 para um jantar em sua casa. Porém, duas primas, Ana e Bia, somente irão ao jantar se forem juntas. De quantas maneiras, Márcia poderá organizar o seu jantar?

a) 45.

b) 56.

c) 30.

d) 26.

e) 18.

14. Uma instituição financeira destinou R$ 42.000,00 à modernização de três agências, distribuindo esse valor em partes diretamente proporcionais aos números 2, 3 e 7.

A diferença entre a maior e a menor quantia destinada às agências será de

a) R$ 14.000,00.

b) R$ 17.500,00.

c) R$ 21.000,00.

d) R$ 24.500,00.

e) R$ 28.000,00.

15. Uma equipe de 6 funcionários, trabalhando 5 horas por dia durante 8 dias, consegue processar 1.200 solicitações bancárias.

Considerando que todos os funcionários apresentam a mesma produtividade e que o ritmo de trabalho permanece constante, o número de solicitações que uma equipe de 10 funcionários conseguirá processar, trabalhando 6 horas por dia durante 5 dias, será

a) 1350

b) 1400

c) 1450

d) 1500

e) 1600

16. Um determinado investimento de referência apresenta valor de R$ 2.500,00. Em uma operação promocional, esse valor sofre um acréscimo de 12%. Posteriormente, sobre o valor já reajustado, é concedido um desconto de 10%.

Após essas duas alterações sucessivas, o valor do investimento passa a ser

a) R$ 2.520,00.

b) R$ 2.600,00.

c) R$ 2.700,00.

d) R$ 2.780,00.

e) R$ 2.810,00.

17. Em determinado setor de uma instituição financeira, cinco funcionários realizaram as seguintes quantidades de atendimentos em um dia:

$$12, 14, 14, 16, 19$$

A média aritmética e a amplitude dos dados apresentados são, respectivamente,

a) 14 e 7.

b) 15 e 6.

c) 15 e 7.

d) 16 e 7.

e) 15 e 8.

18. Uma agência bancária registrou a quantidade de operações realizadas em determinado serviço durante três meses consecutivos, conforme apresentado na tabela:

Mês	Número de operações
Janeiro	80
Fevereiro	96
Março	120

Com base nos dados apresentados, o aumento percentual do número de operações realizadas em março, em relação ao registrado em janeiro, foi de

a) 40%

b) 50%

c) 60%

d) 70%

e) 80%

19. Para determinada campanha de relacionamento com clientes, uma instituição financeira disponibiliza duas modalidades de atendimento: presencial e digital.

O cliente poderá escolher uma entre três opções de atendimento presencial ou uma entre quatro opções de atendimento digital. Independentemente da modalidade escolhida, poderá selecionar uma entre duas formas de recebimento da confirmação do atendimento.

Considerando todas as combinações possíveis, o número total de opções distintas disponíveis ao cliente será

a) 10.

b) 11.

c) 12.

d) 13.

e) 14.

20. Para uma operação bancária, o gerente sênior Moacyr montará uma equipe e deverá selecionar 5 técnicos bancários distintos dentre 8 técnicos disponíveis, para ocupar cinco funções diferentes: gerência, almoxarife, caixa, diligência externa e elaboração de relatórios.

Um mesmo técnico bancário não pode ocupar mais de uma função.

O número de maneiras distintas de realizar essa designação é

a) 428.

b) 578.

c) 2.440.

d) 5.200.

e) 6.720.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO

Celso Natale

21. Considere as seguintes afirmações a respeito das transformações recentes na estrutura do Sistema Financeiro Nacional:

I. Com a Lei Complementar nº 179/2021, o Banco Central do Brasil passou a ser uma autarquia de natureza especial, sem vinculação a ministério, e seu presidente e diretores passaram a ter mandatos de quatro anos, não coincidentes com o mandato do Presidente da República.

II. Com a autonomia, a definição da meta de inflação, antes atribuída ao Conselho Monetário Nacional, passou a ser competência do Banco Central do Brasil.

III. As instituições de pagamento, reguladas pelo Banco Central do Brasil, não se confundem com instituições financeiras, sendo-lhes vedado realizar atividades privativas destas, como conceder empréstimos e financiamentos.

IV. A sociedade de crédito direto e a sociedade de empréstimo entre pessoas, modalidades criadas pelo Conselho Monetário Nacional em 2018 para as fintechs de crédito, são instituições financeiras e dependem de autorização do Banco Central do Brasil para funcionar.

Está correto o que se afirma APENAS em

a) I e II.

b) II e IV.

c) I, II e III.

d) I, III e IV.

e) III e IV.

22. Desde janeiro de 2025, o regime de metas para a inflação no Brasil adota a chamada meta contínua. Nesse sistema,

a) a meta é apurada apenas em dezembro de cada ano, com base na inflação acumulada no ano-calendário.

b) a meta é considerada descumprida se a inflação em doze meses ficar fora do intervalo de tolerância por seis meses seguidos.

c) a meta de inflação passou a ser definida pelo Copom, que também fixa a meta para a taxa Selic em suas reuniões.

d) o Banco Central fica dispensado de justificar publicamente o descumprimento da meta, pois o horizonte de apuração é contínuo.

e) o índice de referência para a meta deixou de ser o IPCA e passou a ser o IGP-M, por captar melhor os preços do atacado.

23. Considerando os canais de transmissão da política monetária, uma elevação da meta para a taxa Selic pelo Copom tende a

a) depreciar o real frente ao dólar, pois a alta dos juros domésticos estimula a saída de capitais do país.

b) elevar os preços de ações e imóveis, pois juros mais altos aumentam o valor presente dos fluxos futuros desses ativos.

c) reduzir a rentabilidade das aplicações pós-fixadas atreladas ao CDI, como CDBs pós-fixados e fundos DI.

d) produzir efeito integral sobre a inflação já no mês seguinte à decisão, o que dispensa projeções de médio prazo.

e) conter a demanda ao encarecer o crédito e estimular a poupança, com efeito sobre a inflação que ocorre com defasagem.

24. Entre os principais indicadores acompanhados pelo mercado financeiro brasileiro,

a) o Boletim Focus, do Banco Central, reúne semanalmente as projeções do mercado para inflação, PIB, câmbio e Selic.

b) a taxa DI, apurada nas operações de um dia entre bancos, é a taxa básica da economia, fixada pelo Copom em suas reuniões.

c) o IPCA, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, é o índice oficial de inflação utilizado no regime de metas.

d) o Ibovespa corresponde à média aritmética simples dos preços de todas as ações negociadas na B3 em cada pregão.

e) o IGP-M, calculado pelo IBGE, mede exclusivamente a variação dos preços pagos pelas famílias no varejo.

25. A desintermediação financeira, tendência associada ao crescimento do mercado de capitais como fonte de financiamento das empresas, caracteriza-se

a) pela captação de depósitos à vista pelos bancos, que repassam esses recursos às empresas na forma de empréstimos.

b) pela proibição de que instituições financeiras participem da estruturação e da distribuição das emissões de títulos.

c) pela captação direta da empresa junto aos investidores, que, ao adquirirem títulos como debêntures, tornam-se seus credores.

d) pela cobertura do Fundo Garantidor de Créditos sobre as debêntures, o que reduz o risco assumido pelos investidores.

e) pela exigência de que debêntures e notas comerciais sejam emitidas exclusivamente por instituições financeiras.

ÉTICA E MORAL, LGPD E PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO, FRAUDES E LAVAGEM DE DINHEIRO.

Rodrigo Bet

26. Um técnico bancário do Banestes, lotado em agência de Vitória, recebe pedido de empréstimo de seu cunhado, cuja análise cadastral caberia a ele. Embora nenhuma norma interna proíba expressamente o atendimento, o técnico pondera que a relação familiar pode influenciar sua decisão e repassa o caso a um colega.

Considerando os conceitos de ética e moral e a situação descrita, é correto afirmar que

a) a ética se confunde com a legalidade, de modo que, sem proibição expressa, não haveria dilema.

b) a moral é universal e imutável, enquanto a ética varia conforme a cultura.

c) só haveria conflito de interesses se houvesse prejuízo efetivo ao banco.

d) a ética é a reflexão crítica sobre a conduta, e a decisão do técnico previne conflito de interesses.

e) o dever de se afastar surge apenas quando o cliente é parente em linha reta.

27. Para contratar seguro prestamista vinculado a um financiamento, uma cliente apresenta, em agência do Banestes, declaração de saúde com informações sobre doença preexistente. Semanas depois, ela questiona o banco sobre quais dados seus estão armazenados e pede acesso a eles.

De acordo com a LGPD, é correto afirmar que

a) o dado de saúde é sensível, e a titular tem direito de acesso aos seus dados.

b) o dado de saúde é dado pessoal comum, sem proteção especial.

c) o consentimento é a única base legal admitida pela LGPD.

d) o acesso aos dados depende de ordem judicial.

e) a LGPD não se aplica a instituições financeiras, reguladas pelo Banco Central.

28. Em agência do Banestes em Cachoeiro de Itapemirim, um cliente realiza, ao longo de uma semana, vários depósitos em espécie, cada um pouco abaixo do valor que exigiria registro especial, e logo depois transfere o total para contas de terceiros em outros estados. A movimentação é incompatível com a renda declarada.

Considerando a prevenção à lavagem de dinheiro, é correto afirmar que

a) os depósitos fracionados correspondem à fase de integração.

b) o banco deve avisar o cliente antes de comunicar o COAF.

c) a comunicação ao COAF depende de prova do crime antecedente.

d) a comunicação feita de boa-fé gera responsabilidade civil do banco.

e) o fracionamento caracteriza a fase de colocação e indica a comunicação ao COAF.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Stefan Fantini

29. A 6ª Edição do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC elenca princípios da governança corporativa. Indique a alternativa que não traz um desses princípios.

a) Integridade

b) Responsabilização

c) Equidade

d) Sigilo

e) Sustentabilidade

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, AGENDA 2030 E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

André Rocha

30. Em setembro de 2015, na Cúpula das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, mais de 150 líderes mundiais reuniram-se na sede da Organização das Nações Unidas (ONU), em Nova Iorque, para adotar uma nova agenda de desenvolvimento sustentável sobre o legado dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio adotados no ano de 2000: a Agenda 2030.

Sobre desenvolvimento sustentável e a Agenda 2030 , assinale a alternativa correta.

a) O conceito de desenvolvimento sustentável é classicamente definido pela Conferência de Estocolmo, de 1972.

b) Embora o desenvolvimento sustentável seja um conceito da década de 1980, a Constituição Federal de 1988 é silente sobre o direito intergeracional ao meio ambiente.

c) A Agenda 2030 é composta por 17 objetivos de desenvolvimento sustentável e respectivas 169 metas a serem compulsoriamente alcançadas até 2030.

d) Ecodesenvolvimento e desenvolvimento sustentável são conceitos sinônimos.

e) A Agenda 2030 objetiva promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente, o que inclui o fortalecimento da capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

Amanda Aires

31. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) organiza-se em órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores, distribuídos entre os segmentos de moeda, crédito, capitais e câmbio; seguros privados; e previdência fechada. Sobre essa estrutura, é correto afirmar:

a) A Comissão de Valores Mobiliários é o órgão normativo máximo do segmento de moeda e crédito, cabendo ao Conselho Monetário Nacional apenas a supervisão das bolsas de valores.

b) O Conselho Monetário Nacional é composto pelo Ministro da Fazenda, pelo Presidente do Banco Central do Brasil e pelo Presidente da Comissão de Valores Mobiliários.

c) O Conselho Nacional de Seguros Privados é o órgão normativo dos mercados de seguros privados, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização, cabendo à Susep a supervisão desses mercados.

d) A Previc supervisiona as entidades abertas de previdência complementar, ao passo que a Susep supervisiona as entidades fechadas, conhecidas como fundos de pensão.

e) As cooperativas de crédito, por não terem finalidade lucrativa, não integram o SFN, sendo autorizadas e fiscalizadas exclusivamente pela organização estadual de cooperativas.

32. A Lei nº 12.865/2013 disciplinou os arranjos e as instituições de pagamento (IPs), integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro, que vêm ganhando participação relevante no mercado de serviços financeiros. Acerca das IPs, é correto afirmar:

a) Por equipararem-se aos bancos comerciais, as IPs podem captar depósitos à vista e conceder empréstimos com os recursos mantidos em contas de pagamento de seus clientes.

b) Os saldos mantidos em contas de pagamento pré-pagas contam com a garantia do Fundo Garantidor de Créditos, nos mesmos limites aplicáveis aos depósitos bancários.

c) O credenciador é a modalidade de IP que gerencia conta de pagamento pré-paga, disponibilizando moeda eletrônica ao usuário final para a realização de transações.

d) O iniciador de transação de pagamento detém os recursos transferidos durante a operação, os quais transitam obrigatoriamente por conta de sua titularidade.

e) Os recursos mantidos em contas de pagamento constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da IP e não responde direta ou indiretamente por obrigações desta.

33. Considere as afirmações a seguir, relativas à regulamentação dos serviços bancários prestados a pessoas naturais:

I. Na conta de depósitos à vista, é vedada a cobrança de tarifa pelo fornecimento de cartão com função débito e pela realização de até quatro saques por mês, em guichê de caixa ou terminal de autoatendimento.

II. A conta de depósitos de poupança, por ser destinada a investimento, não conta com serviços essenciais isentos de tarifa.

III. As instituições podem cobrar tarifa de pessoa natural pelo envio de Pix com finalidade de transferência ou compra, desde que a cobrança esteja prevista em contrato.

IV. É vedada a cobrança de tarifa pela realização de consultas mediante utilização da internet, ainda que efetuadas sem limite mensal de quantidade.

Está correto o que se afirma APENAS em

a) I e IV.

b) I, II e III.

c) II e IV.

d) I, III e IV.

e) III e IV.

34. Os bancos atuam como intermediários financeiros, captando recursos de agentes superavitários e aplicando-os junto a agentes deficitários. A respeito da captação, da intermediação e da aplicação de recursos, é correto afirmar:

a) Os depósitos à vista são a forma de captação mais onerosa para os bancos comerciais, pois são remunerados com base na taxa Selic.

b) O spread bancário corresponde à soma da taxa de captação com a taxa de aplicação, deduzidos os tributos incidentes sobre a operação.

c) O Certificado de Depósito Bancário é o instrumento típico de captação das sociedades de crédito, financiamento e investimento, sendo vedada sua emissão por bancos comerciais.

d) O recolhimento compulsório sobre depósitos reduz a parcela dos recursos captados disponível para empréstimos, limitando a capacidade de criação de moeda escritural pelo sistema bancário.

e) Na operação de desconto de títulos, o banco antecipa ao cliente o valor de recebíveis sem direito de regresso, assumindo integralmente o risco de inadimplência do devedor do título.

35. Sobre os segmentos do mercado financeiro e os principais instrumentos negociados no mercado de capitais, é correto afirmar:

a) No mercado secundário, os recursos das negociações ingressam no caixa da companhia emissora, financiando seus projetos de investimento.

b) A debênture é título de dívida emitido por sociedade por ações, que confere ao titular direito de crédito contra a companhia, nas condições constantes da escritura de emissão.

c) As ações preferenciais conferem, obrigatoriamente, direito a voto nas assembleias gerais, além de prioridade na distribuição de dividendos.

d) O mercado de crédito é o segmento do mercado de capitais voltado ao financiamento de longo prazo de companhias abertas, com negociação exclusiva em bolsa.

e) As Letras de Crédito Imobiliário e do Agronegócio são títulos de renda variável emitidos por companhias abertas e lastreados em ações dos respectivos setores.

36. O Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central do Brasil define a meta para a taxa Selic no âmbito do regime de metas para a inflação. Considerando o arcabouço atualmente vigente, é correto afirmar:

a) O Copom reúne-se mensalmente e é responsável por fixar a meta de inflação, que pode ser revista a cada reunião conforme as condições de mercado.

b) A elevação da meta para a taxa Selic tende a estimular o consumo e o crédito, elevando a demanda agregada e acelerando a inflação no curto prazo.

c) A taxa Selic corresponde à taxa média das operações de empréstimo entre instituições financeiras lastreadas em CDB, apurada e divulgada pela B3.

d) A meta de inflação é aferida pelo IGP-M, calculado pela Fundação Getulio Vargas, por refletir melhor a variação dos preços no atacado.

e) No sistema de meta contínua, em vigor desde 2025, a meta é considerada descumprida quando a inflação acumulada em doze meses permanece fora do intervalo de tolerância por seis meses consecutivos.

37. Um cliente aplicou recursos em um CDB que rendeu 11,3% no período de um ano. No mesmo período, a inflação medida pelo IPCA foi de 5,0%. Desconsiderando tributos e custos, a taxa real de juros obtida na aplicação foi de

a) 16,9%.

b) 6,3%.

c) 6,0%.

d) 5,7%.

e) 2,3%.

38. O Open Finance, regulamentado conjuntamente pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, consiste no compartilhamento padronizado de dados e serviços entre instituições autorizadas. A seu respeito, é correto afirmar:

a) O compartilhamento de dados cadastrais e transacionais do cliente depende de seu consentimento prévio, com finalidade determinada, podendo ser revogado a qualquer tempo.

b) As instituições participantes podem compartilhar entre si os dados de seus clientes independentemente de autorização, por se tratar de informações de interesse público.

c) A participação é facultativa para todas as instituições, inclusive para as de maior porte, enquadradas nos segmentos S1 e S2.

d) O escopo restringe-se a dados de contas de depósito, não abrangendo serviços de pagamento nem informações sobre investimentos, seguros ou previdência.

e) Por envolver dados sensíveis, o consentimento deve ser formalizado presencialmente, em agência da instituição transmissora dos dados.

39. O Pix, arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil, tornou-se o meio de pagamento mais utilizado no país. Sobre o Pix, é correto afirmar:

a) As transações são liquidadas em lotes, ao final de cada dia útil, por meio de câmara de compensação privada administrada pelas instituições participantes.

b) O arranjo funciona apenas em dias úteis e em horário comercial, de modo a viabilizar a conciliação das reservas bancárias pelas instituições.

c) Uma mesma chave Pix aleatória pode ser vinculada simultaneamente a contas mantidas em instituições distintas, à escolha do usuário pagador.

d) O Mecanismo Especial de Devolução (MED) permite a devolução de valores nos casos de fundada suspeita de fraude ou de falha operacional, mediante bloqueio dos recursos na conta do recebedor.

e) O Pix Automático, voltado a pagamentos recorrentes, dispensa qualquer autorização do pagador, bastando o envio periódico da cobrança pelo recebedor.

40. No âmbito da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT), disciplinada pela Lei nº 9.613/1998 e pela regulamentação do Banco Central do Brasil, é correto afirmar:

a) O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) é órgão do Poder Judiciário, competente para processar e julgar os crimes de lavagem de dinheiro.

b) As instituições devem comunicar ao COAF as operações e situações com indícios de suspeição, abstendo-se de dar ciência de tal comunicação aos clientes envolvidos.

c) A abordagem baseada em risco dispensa as instituições de identificar e qualificar os clientes classificados na categoria de baixo risco.

d) A comunicação de boa-fé de operações suspeitas ao COAF sujeita a instituição à responsabilização civil e administrativa por quebra de sigilo bancário.

e) As etapas clássicas da lavagem de dinheiro ocorrem na seguinte ordem: integração, ocultação e colocação.

41. Considere as afirmações a seguir, sobre atendimento, adequação de produtos ao perfil do cliente e portabilidade:

I. Na distribuição de produtos de investimento, a instituição deve verificar a adequação do produto ao perfil do cliente, considerando seus objetivos, sua situação financeira e seu conhecimento sobre o produto.

II. Na portabilidade de crédito, a instituição credora original pode cobrar tarifa do cliente pelo fornecimento das informações necessárias à transferência da operação.

III. As instituições devem conduzir o relacionamento com clientes com base nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, assegurando tratamento justo e equitativo.

IV. Constatada a inadequação do produto ao perfil do cliente, a aplicação fica vedada em qualquer hipótese, ainda que o cliente manifeste expressamente a intenção de realizá-la.

Está correto o que se afirma APENAS em

a) I e II.

b) II e IV.

c) I e III.

d) I, III e IV.

e) II, III e IV.

42. Acerca dos conceitos, princípios, participantes e modalidades de seguros, é correto afirmar:

a) Pelo princípio do mutualismo, cada segurado arca individualmente com a totalidade de seus sinistros, funcionando o prêmio como mera taxa de administração da apólice.

b) O corretor de seguros é o participante que assume o risco e paga a indenização ao segurado na ocorrência do sinistro.

c) No seguro de danos, a indenização pode superar o valor do interesse segurado no momento do sinistro, desde que o segurado tenha pago prêmio adicional.

d) O resseguro é contratado diretamente pelo segurado junto ao ressegurador, com a finalidade de cobrir o valor da franquia prevista na apólice.

e) O seguro de vida é modalidade de seguro de pessoas, na qual o capital segurado é livremente estipulado pelo proponente, admitindo-se a contratação de mais de um seguro sobre o mesmo interesse.

43. Sobre os planos de previdência complementar aberta das modalidades PGBL e VGBL, é correto afirmar:

a) No PGBL, as contribuições podem ser deduzidas da base de cálculo do imposto de renda até o limite de 12% da renda bruta tributável, para quem utiliza a declaração completa, incidindo o imposto sobre o valor total no resgate ou no recebimento da renda.

b) No VGBL, o imposto de renda incide sobre o valor total resgatado, uma vez que as contribuições foram deduzidas na declaração anual de ajuste.

c) No regime regressivo, as alíquotas decrescem conforme o prazo de acumulação, partindo de 27,5% até atingir o mínimo de 15% após cinco anos.

d) A opção pelo regime de tributação deve ser feita obrigatoriamente no ato da contratação do plano, sendo irretratável a partir de então.

e) As entidades abertas de previdência complementar são supervisionadas pela Previc e oferecem planos acessíveis apenas aos empregados de empresas patrocinadoras.

44. Além de produtos estritamente bancários, as redes de agências comercializam títulos de capitalização, cotas de consórcio, seguros e planos de previdência, modelo conhecido como bancassurance. A respeito desses produtos, é correto afirmar:

a) O título de capitalização é aplicação financeira de renda fixa com rentabilidade superior à da caderneta de poupança, garantida pelo Fundo Garantidor de Créditos.

b) O consorciado contemplado paga juros remuneratórios à administradora sobre o crédito recebido, além da taxa de administração.

c) As administradoras de consórcio são autorizadas e fiscalizadas pela Susep, que também regula e supervisiona os títulos de capitalização.

d) No consórcio, a contemplação ocorre por sorteio ou por lance, e o consorciado contemplado permanece obrigado ao pagamento das parcelas até a quitação de sua cota ou o encerramento do grupo.

e) No modelo bancassurance, o próprio banco assume os riscos dos seguros vendidos em sua rede, dispensando a participação de sociedade seguradora.

45. A Resolução CMN nº 4.966/2021, aplicável desde 1º de janeiro de 2025, alinhou os critérios contábeis de instrumentos financeiros das instituições autorizadas pelo Banco Central ao padrão internacional IFRS 9. De acordo com essa norma, é correto afirmar:

a) Os ativos financeiros devem ser mensurados exclusivamente pelo custo histórico, vedada a mensuração a valor justo.

b) A provisão para perdas associadas ao risco de crédito segue o modelo de perda esperada, com alocação dos instrumentos em três estágios conforme a evolução do risco de crédito desde o reconhecimento inicial.

c) A provisão para perdas permanece baseada no modelo de perda incorrida, sendo constituída somente após a efetiva inadimplência do devedor.

d) O ativo com atraso superior a 90 dias continua gerando reconhecimento de receita de juros no resultado, até a sua baixa contábil.

e) A norma aplica-se exclusivamente a bancos comerciais e múltiplos, excluídas as cooperativas de crédito e as demais instituições autorizadas.

MATEMÁTICA FINANCEIRA

Eduardo Mocellin

46. O gerente de uma agência bancária analisa o projeto de ampliação de uma padaria, apresentado por um cliente que pretende financiá-lo. O projeto exige um investimento inicial de R$ 52.000,00, na data de hoje, e gera retornos líquidos de R$ 27.500,00 ao final do primeiro ano e de R$ 36.300,00 ao final do segundo ano, encerrando-se nessa data.

Considerando a taxa mínima de atratividade de 10% ao ano, no regime de juros compostos, o valor presente líquido desse projeto é

a) R$ 11.800,00
b) R$ 6.000,00
c) R$ 3.000,00
d) R$ 3.250,00
e) R$ 55.000,00

47. Um produtor rural obteve, em um banco, um financiamento de R$ 120.000,00 para a compra de equipamentos, a ser liquidado em 24 prestações mensais e consecutivas, vencendo a primeira um mês após a liberação do crédito. O contrato adotou o Sistema de Amortização Constante (SAC), com taxa de juros de 1,5% ao mês.

O valor da 10ª prestação desse financiamento é

a) R$ 6.125,00
b) R$ 6.200,00
c) R$ 6.050,00
d) R$ 6.800,00
e) R$ 6.275,00

48. Uma empresa tem duas obrigações com um banco: R$ 11.000,00, vencível daqui a 1 ano, e R$ 14.520,00, vencível daqui a 3 anos. Para reorganizar seu fluxo de caixa, a empresa propõe substituir essas duas obrigações por um único pagamento, a ser efetuado daqui a 2 anos. O banco aceita a proposta, desde que a taxa de juros compostos de 10% ao ano seja usada na equivalência.

O valor do pagamento único é

a) R$ 25.520,00

b) R$ 24.100,00

c) R$ 26.510,00

d) R$ 26.620,00

e) R$ 25.300,00

49. Um título de valor nominal igual a R$ 15.900,00 foi descontado em um banco 3 meses antes do seu vencimento. A operação utilizou o desconto racional simples, à taxa de 2% ao mês.

O valor do desconto obtido nessa operação foi

a) R$ 954,00

b) R$ 900,00

c) R$ 318,00

d) R$ 300,00

e) R$ 917,08

50. Um cliente aplicou R$ 20.000,00 em um título bancário que remunera à taxa nominal de 24% ao ano, com capitalização mensal. O resgate foi feito ao final de 3 meses.

O montante resgatado pelo cliente foi

a) R$ 21.200,00

b) R$ 20.400,00

c) R$ 21.648,64

d) R$ 21.224,16

e) R$ 24.800,00

NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA

Carlos Henrique

51. Uma instituição financeira pretende realizar uma pesquisa sobre a satisfação de seus clientes. Para garantir que clientes de diferentes regiões sejam representados na pesquisa, a instituição divide sua carteira em grupos correspondentes às regiões de atendimento e, em seguida, seleciona aleatoriamente clientes de cada grupo, respeitando a proporção de clientes existente em cada região.

A técnica de amostragem utilizada nessa pesquisa é denominada

a) amostragem sistemática.

b) amostragem estratificada proporcional.

c) amostragem por conglomerados.

d) amostragem aleatória simples.

e) amostragem por conveniência.

52. Em determinado levantamento, uma instituição financeira analisou a quantidade de operações realizadas por quatro funcionários durante um período. Os resultados obtidos foram:

$$4, 6, 8, 10$$

Considerando que esses quatro funcionários representam toda a população analisada, a variância populacional dos dados é igual a

a) 5.

b) 6.

c) 8.

d) 10.

e) 20.

53. Uma agência bancária registrou a quantidade de operações realizadas por dez clientes durante determinado período. Os dados foram organizados na seguinte distribuição de frequências:

Número de operações (x)	Frequência (f)
1	2
2	3
3	4
4	1
Total	10

Com base na distribuição apresentada, a média aritmética do número de operações realizadas por cliente foi igual a

a) 2,0

b) 2,2

c) 2,3

d) 2,4

e) 2,5

54. Uma instituição financeira realizou uma pesquisa com 100 clientes para identificar a utilização de determinado aplicativo e a contratação de um produto de crédito.

Os resultados indicaram que:

- 60 clientes utilizam o aplicativo da instituição;
- 40 clientes possuem o produto de crédito pesquisado;
- 24 clientes utilizam o aplicativo e possuem o produto de crédito.

Selecionando-se aleatoriamente um cliente dentre aqueles que possuem o produto de crédito, a probabilidade de que ele também utilize o aplicativo da instituição é de

a) 24%

b) 40%

c) 50%

d) 55%

e) 60%

55. Uma instituição financeira analisou os saldos mensais de seus clientes e verificou que esses valores podem ser aproximados por uma distribuição normal, com média de R$ 1.000,00 e desvio padrão de R$ 100,00.

Para interpretar essa distribuição, um analista consultou a tabela da distribuição normal padrão, apresentada a seguir:

Valor de Z	Probabilidade acumulada Φ(Z)
-1,00	0,1587
0,00	0,5000
1,00	0,8413

Com base nessas informações, a probabilidade aproximada de um cliente apresentar saldo mensal entre R$ 900,00 e R$ 1.100,00 é:

a) 15,87%

b) 34,13%

c) 50,00%

d) 68,26%

e) 84,13%

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Emannuelle Gouveia

56. Uma organização utiliza serviços de computação em nuvem para armazenar documentos e permitir sua edição colaborativa. Os funcionários acessam esses arquivos por meio de navegadores Web, utilizando diferentes redes de computadores. Para garantir a segurança da comunicação e a disponibilidade das versões atualizadas dos documentos, a organização deve considerar que

a) o armazenamento em nuvem dispensa a utilização de protocolos de comunicação, pois os navegadores acessam diretamente os dispositivos físicos responsáveis pelo armazenamento dos arquivos.

b) a utilização de um navegador Web garante que os documentos sejam armazenados exclusivamente no computador do usuário, mesmo quando são utilizados serviços de edição colaborativa em nuvem.

c) o protocolo DNS é responsável por criptografar os documentos transmitidos pela Internet e sincronizar automaticamente as alterações realizadas pelos usuários nos serviços de armazenamento em nuvem.

d) o acesso aos serviços de armazenamento em nuvem pode ocorrer por meio do protocolo HTTPS, que protege a comunicação entre o navegador e o servidor, enquanto a sincronização das alterações depende dos mecanismos implementados pelo serviço utilizado.

e) a edição colaborativa de documentos em nuvem exige que todos os computadores estejam conectados à mesma rede local, pois a Internet não permite a atualização compartilhada de arquivos armazenados em servidores remotos.

57. Um funcionário recebe uma mensagem de correio eletrônico informando que sua conta corporativa será bloqueada caso não atualize imediatamente suas credenciais por meio de um link. A mensagem apresenta o logotipo da organização e utiliza linguagem semelhante à das comunicações oficiais. Considerando as boas práticas de segurança digital, a conduta adequada consiste em

a) acessar o link recebido e verificar se a página apresenta o símbolo de cadeado na barra de endereços, pois a utilização do protocolo HTTPS comprova a legitimidade do remetente e impede a captura indevida de credenciais.

b) responder à mensagem solicitando a confirmação da identidade do remetente, pois a continuidade da comunicação pelo mesmo endereço eletrônico garante que a solicitação tenha origem legítima.

c) encaminhar a mensagem aos demais funcionários para verificar se receberam a mesma solicitação, pois o recebimento de mensagens idênticas por diferentes usuários comprova a autenticidade da comunicação.

d) acessar o link utilizando o modo de navegação anônima do navegador, pois esse recurso impede a execução de páginas fraudulentas e protege as credenciais digitadas contra tentativas de captura.

e) evitar o acesso ao link e confirmar a solicitação por um canal oficial conhecido, acessado independentemente da mensagem recebida, comunicando a suspeita à equipe responsável pela segurança da informação.

58. Uma equipe utiliza o Google Workspace para organizar as atividades de um projeto. O coordenador precisa disponibilizar uma planilha de acompanhamento no Google Sheets, permitindo que alguns integrantes alterem os dados e outros apenas consultem as informações. Para atender a essa necessidade, o procedimento adequado consiste em

a) compartilhar a planilha pelo Google Drive e atribuir a permissão de editor a todos os integrantes, pois o Google Sheets não permite diferenciar os níveis de acesso entre usuários de um mesmo arquivo.

b) disponibilizar a planilha por meio do Google Chat, pois o compartilhamento de arquivos nesse aplicativo impede automaticamente que os destinatários realizem alterações no conteúdo.

c) compartilhar a planilha com os integrantes da equipe, atribuindo a permissão de editor aos responsáveis pelas atualizações e a de leitor aos que devem apenas consultar os dados, mantendo o arquivo acessível conforme as configurações de compartilhamento.

d) utilizar o Google Forms para conceder permissões individuais de edição na planilha, pois o gerenciamento dos níveis de acesso aos arquivos do Google Sheets depende da criação prévia de um formulário.

e) transferir a planilha para o Google Calendar e configurar os participantes como convidados, pois as permissões atribuídas aos eventos determinam automaticamente os direitos de edição dos arquivos associados.

59. Uma organização pretende utilizar um chatbot baseado em inteligência artificial generativa para auxiliar os funcionários na consulta a procedimentos internos e na elaboração de documentos administrativos. Durante a implantação da ferramenta, a equipe responsável deve adotar medidas que garantam seu uso adequado e reduzam os riscos associados à tecnologia. A estratégia mais apropriada consiste em

a) estabelecer critérios para o tratamento das informações inseridas no chatbot, exigir a revisão humana dos conteúdos gerados e orientar os funcionários sobre as limitações da ferramenta, especialmente quanto à possibilidade de respostas incorretas ou informações inventadas.

b) permitir que o chatbot acesse irrestritamente os dados corporativos, pois os modelos de IA generativa utilizam mecanismos de aprendizado que garantem a confidencialidade das informações processadas.

c) substituir integralmente a análise humana dos documentos produzidos pelo chatbot, pois o treinamento com grandes volumes de dados assegura a precisão das respostas e elimina a necessidade de validação.

d) restringir o uso do chatbot exclusivamente a perguntas previamente cadastradas, pois os modelos de IA generativa não conseguem produzir respostas para solicitações que não estejam armazenadas literalmente em sua base de treinamento.

e) autorizar a utilização de dados pessoais e informações sigilosas em qualquer ferramenta de IA generativa, desde que o conteúdo produzido seja destinado exclusivamente ao uso interno da organização.

COMPORTAMENTOS DIGITAIS

Antônio Daud

60. Um banco estadual utiliza moderno sistema automatizado de análise de crédito, o qual aprova ou nega pedidos de financiamento sem intervenção humana, e adota reconhecimento facial na autenticação de clientes em seu aplicativo, para prevenção de fraudes. Considere as afirmativas a seguir, à luz da Lei nº 13.709/2018 (LGPD):

I. O cliente do banco (titular de dados pessoais) tem direito a solicitar a revisão das decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, revisão essa que deverá ser necessariamente realizada por pessoa natural.

II. É juridicamente viável o tratamento de dados pessoais para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente, sem necessidade de autorização do cliente.

III. O dado biométrico utilizado no reconhecimento facial é dado pessoal sensível, cujo tratamento, sem consentimento, é admitido quando indispensável para a garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

IV. A Agência Nacional de Proteção de Dados não tem legitimidade para solicitar ao banco informações sobre os critérios utilizados na decisão automatizada, em razão de segredo comercial.

Está correto o que se afirma APENAS em

a) I e II.

b) I, III e IV.

c) II e IV.

d) II e III.

e) III e IV

VENDAS, NEGOCIAÇÃO E ATENDIMENTO

Elisabete Moreira

61. O modelo SERVQUAL, amplamente adotado para mensurar a qualidade percebida em serviços financeiros, baseia-se na análise de lacunas (gaps) entre as expectativas e as percepções dos clientes. Segundo a teoria da qualidade em serviços, a dimensão que avalia o conhecimento, a cortesia dos funcionários e a capacidade destes de transmitir confiança ao cliente é denominada:

a) Responsividade.

b) Tangibilidade.

c) Empatia.

d) Segurança.

e) Confiabilidade.

62. Uma instituição financeira está reestruturando sua estratégia de Gestão do Relacionamento com o Cliente (CRM) e visando entender o comportamento de consumo e segmentar a base de clientes para futuras campanhas de crédito, o banco implantou um sistema de *data mining* (mineração de dados) avançado. Sob a ótica teórica do CRM, essa iniciativa caracteriza a adoção primária do CRM:

a) Operacional.

b) Colaborativo.

c) Transacional.

d) Estratégico.

e) Analítico.

63. No atendimento bancário, as técnicas de alavancagem de negócios são essenciais. Um técnico bancário, ao constatar que um cliente já possui uma conta corrente básica e um cartão de débito, oferece a ele um seguro de vida e um título de capitalização. Essa técnica de vendas, amplamente debatida na gestão comercial, é denominada:

a) Cross-selling.

b) Up-selling.

c) Down-selling.

d) Tie-in sales.

e) Trade-marketing.

64. Conforme a Escola de Negociação de Harvard (Fisher e Ury), as negociações eficazes com clientes endividados no setor bancário devem afastar-se da barganha posicional rígida. Nesse contexto, a identificação do MAPAN (Melhor Alternativa para um Acordo Negociado), também conhecido como BATNA, serve precipuamente para:

a) delimitar o preço exato que será imposto ao cliente para a quitação da dívida, configurando uma ancoragem.

b) estabelecer uma zona de possível acordo (ZOPA) baseada nas posições iniciais das partes.

c) fornecer um parâmetro de proteção, indicando o limite a partir do qual a negociação atual não é mais vantajosa do que a alternativa externa.

d) obrigar a instituição bancária a ceder aos interesses do cliente, visando a fidelização em detrimento do retorno financeiro.

e) mascarar o real interesse do banco, criando concessões ilusórias ao longo da negociação distributiva.

65. A transformação digital no setor bancário tem modificado radicalmente a experiência do cliente. Diferentemente do modelo multicanal (*multichannel*), a abordagem *omnichannel* caracteriza-se por:

a) disponibilizar múltiplos pontos de contato independentes, onde os dados da jornada do cliente permanecem restritos ao canal de origem.

b) integrar perfeitamente todos os canais, permitindo que o cliente inicie uma transação no aplicativo e a conclua na agência de forma fluida e sem perda de informações.

c) direcionar compulsoriamente os clientes de baixa renda para os canais digitais, reservando o atendimento presencial para clientes do segmento de alta renda.

d) reduzir as opções de contato do cliente a um único canal centralizado, garantindo assim a segurança cibernética e a redução de custos operacionais.

e) terceirizar o atendimento digital para fintechs parceiras, mantendo sob a gestão do banco apenas os caixas eletrônicos e o atendimento gerencial.

66. Na análise do comportamento do consumidor de serviços financeiros, diversas variáveis influenciam a decisão de investir ou tomar crédito. Segundo os clássicos do marketing, fatores como "motivação, percepção, aprendizagem e atitudes/crenças" são classificados no grupo dos fatores:

a) Culturais.

b) Sociais.

c) Pessoais.

d) Psicológicos.

e) Demográficos.

67. Ao longo das últimas décadas, os bancos precisaram adotar o Marketing de Relacionamento para enfrentar a concorrência agressiva. Ao comparar o Marketing Transacional com o Marketing de Relacionamento, é correto afirmar que este último foca:

a) no lucro por transação individual e no aumento contínuo do *market share*.

b) na retenção de clientes a longo prazo e no aumento do *share of wallet*.

c) no monólogo da comunicação de massa e na padronização dos produtos ofertados.

d) na conquista rápida de novos clientes, aceitando uma alta taxa de rotatividade se houver volume de vendas.

e) em recompensar a força de vendas do banco pelo volume imediato de contratos de empréstimos fechados.

68. Sobre a resolução de conflitos, o tratamento de reclamações e os canais de atendimento no setor bancário, é correto afirmar com base nas normas do Sistema Financeiro Nacional.

a) A Ouvidoria do banco deve atuar como o canal de primeira instância, substituindo, em alguns casos, as funções das agências físicas.

b) O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um canal com a finalidade de vender produtos financeiros por telefone.

c) A Ouvidoria tem caráter de última instância administrativa dentro da instituição, acionada quando as demandas não forem solucionadas satisfatoriamente pelos canais de atendimento habituais.

d) As instituições financeiras não são obrigadas a manter Ouvidorias, desde que possuam um SAC ativo e acessível por meios digitais.

e) O prazo de resposta de uma reclamação registrada no SAC e na Ouvidoria é idêntico e padronizado em 30 dias úteis para ambos os casos.

69. No âmbito da gestão de vendas e pós-venda, embora os termos retenção e fidelização sejam frequentemente usados como sinônimos no jargão do mercado, doutrinariamente eles possuem naturezas distintas. A diferença central entre eles reside no fato de que:

a) a retenção baseia-se em um vínculo emocional e afetivo com a marca, enquanto a fidelização decorre de barreiras de saída, como contratos e multas.

b) a fidelização é uma atitude comportamental focada em transações esporádicas, e a retenção foca na compra contínua por livre e espontânea vontade.

c) a retenção frequentemente ocorre devido aos altos custos de mudança (*switching costs*) e falta de alternativas, ao passo que a fidelização envolve a escolha voluntária, contínua e a preferência genuína pela instituição.

d) a retenção é uma estratégia de curto prazo do Marketing de Relacionamento, enquanto a fidelização é de longo prazo.

e) a fidelização antecede a prospecção de clientes, enquanto a retenção é a etapa que encerra o ciclo de vida do cliente no banco.

70. As características intrínsecas que diferenciam o atendimento bancário de produtos físicos criam desafios específicos de gestão. A característica que explica o fato de que um serviço de consultoria financeira é produzido e consumido simultaneamente é denominada:

a) Intangibilidade.

b) Perecibilidade.

c) Inseparabilidade.

d) Variabilidade.

e) Durabilidade.

O QUE VOCÊ ACHOU DESTE SIMULADO?

Conte-nos como foi sua experiência ao fazer este simulado. Sua opinião é muito importante para nós!

https://forms.gle/3RC8pkHLNAnpSnxQ9

NÃO É ASSINANTE?

Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!

http://estrategi.ac/assinaturas

CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!

http://estrategi.ac/ok1zt0