

## LÍNGUA PORTUGUESA

1 - Compreensão de textos.....	01
2 - Ortografia oficial.....	04
3 - Classe e emprego de palavras. ....	07
4 - Emprego do acento indicativo de crase.....	45
5 - Sintaxe da oração e do período. ....	46
6 - Emprego dos sinais de pontuação.....	58
7 -Concordância verbal e nominal. ....	60
8 - Regência verbal e nominal. ....	66
9 - Colocação pronominal dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise). ....	72

## LÍNGUA INGLESA

1 - Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.....	01
---	----

## MATEMÁTICA

1 - Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem.....	01
2 - Sistema legal de medidas.....	11
3 - Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens.....	15
4 - Lógica proposicional.....	22
5 - Noções de conjuntos.....	28
6 - Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas. ....	29
7 - Matrizes. ....	40
8 - Determinantes.....	40
9 - Sistemas lineares.....	40
10 - Sequências.....	44
11 - Progressões aritméticas e progressões geométricas.....	44

## ATUALIDADE DO MERCADO FINANCEIRO

1 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios.....	01
2 - Internet banking.....	01
3 - Mobile banking.....	02
4 - Open banking.....	03
5 - Novos modelos de negócios.....	04
6 - Fintechs, startups e big techs.....	05
7- Sistema de bancos-sombra (Shadow banking).....	07
8- Funções da moeda.....	07
9 - O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas.....	08
10 - Marketplace.....	10
11 - Correspondentes bancários.....	10
12 - Arranjos de pagamentos.....	10
13 - Sistema de pagamentos instantâneos (PIX).....	11
14 - Segmentação e interações digitais.....	11
15 - Transformação digital no Sistema Financeiro.....	12

## MATEMÁTICA FINANCEIRA

1 - Conceitos gerais - O conceito do valor do dinheiro no tempo; Capital, juros, taxas de juros; Capitalização, regimes de capitalização; Fluxos de caixa e diagramas de fluxo de caixa; Equivalência financeira.....	01
2 - Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. ....	01
3 - Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira.....	01
4 - Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC.....	08

# ÍNDICE

---

## CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

1 - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras.....	01
2 - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial).....	02
3 - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e nãoconvencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil.....	03
4 - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública.....	05
5 - Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros.....	10
6 - Noções de Mercado de capitais.....	12
7 - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas.....	12
8 - Regimes de taxas de câmbio fixas, flutuantes e regimes intermediários.....	13
9 - Taxas de câmbio nominais e reais;.....	13
10 - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações.....	14
11 - Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio.....	16
12 - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário.....	19
13 - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito.....	19
14 - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais.....	21
15 - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias.....	23
16 - Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações; Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações.....	25
17- Autorregulação bancária e Normativos SARB.....	44
18 - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações.....	45
19 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.....	47
20 - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129, de 11/07/2022.....	60
21 - Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021.....	73
22 - Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).....	78
23 - Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).....	91
24 - ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ.....	92

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

1 - Noções de sistemas operacionais – Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2).....	01
2 - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office – Word, Excel e PowerPoint - versão O365). 10	
3 - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança.....	34
4 - Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal.....	34
5 - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	44
6 - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.....	47
7 - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web.....	58
8 - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.....	62
9 - Redes Sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram).....	67
10 - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio.....	69
11 - Fundamentos sobre análise de dados.....	69
12 - Conceitos de educação a distância.....	78
13 - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.....	78
14 - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype).....	79

## VENDAS E NEGOCIAÇÃO

1 - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento .....	01
2 - Segmentação de mercado. ....	02
3 - Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. ....	03
4 - Gestão da experiência do cliente. ....	04
5 - Aprendizagem e sustentabilidade organizacional. ....	06
6 - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. ....	07
7 - Gestão da qualidade em serviços. ....	07
8 - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. ....	08
9 - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. ....	09
10 - Ética e conduta profissional em vendas. ....	11
11 - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes. ....	13
12 - Utilização de canais remotos para vendas. ....	15
13 - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. ....	16
14 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº. 4.539 de 24 de novembro de 2016. ....	18
15 - Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. ....	20
16 - Resolução CMN nº 3.694/2009 e alterações. ....	23
17 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. ....	24
18 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada). ....	41

## PROVA ANTERIOR

Prova Anterior 2021 .....	01
---------------------------	----