

Conhecimentos Bancários - Índice

Sistema Financeiro Nacional

- Sistema Financeiro Nacional
 - Estrutura
 - Órgãos reguladores
 - Instituições financeiras
 - Mercado financeiro

Mercado Financeiro

- Mercado Financeiro
 - Conceitos fundamentais
 - Segmentos do mercado
 - Participantes
 - Produtos e serviços

Produtos e Serviços Bancários

- Produtos e Serviços Bancários
 - Contas e serviços básicos
 - Produtos de crédito
 - Investimentos
 - Seguros e previdência

Operações Bancárias

- Operações Bancárias
 - Operações ativas
 - Operações passivas
 - Operações acessórias
 - Aspectos operacionais

Análise e Concessão de Crédito

- Análise e Concessão de Crédito
 - Conceitos fundamentais
 - Análise de crédito
 - Política de crédito
 - Garantias

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

- Prevenção à Lavagem de Dinheiro
 - Conceitos fundamentais

- Marco legal
- Política PLD
- Comunicações

Segurança Bancária

- Segurança Bancária
 - Conceitos fundamentais
 - Segurança física
 - Segurança lógica
 - Prevenção a fraudes

Qualidade no Atendimento

- Qualidade no Atendimento
 - Conceitos fundamentais
 - Atendimento ao cliente
 - Canais de atendimento
 - Resolução de problemas

Marketing Bancário

- Marketing Bancário
 - Conceitos fundamentais
 - Mix de marketing
 - Marketing digital
 - Experiência cliente

Vendas e Negociação

- Vendas e Negociação
 - Conceitos fundamentais
 - Processo de vendas
 - Técnicas de vendas
 - Negociação

Gestão de Pessoas

- Gestão de Pessoas
 - Conceitos fundamentais
 - Processos de RH
 - Desenvolvimento
 - Clima organizacional

Responsabilidade Socioambiental

- Responsabilidade Socioambiental

- Conceitos fundamentais
- Dimensões ESG
- Política socioambiental
- Projetos sociais

Governança Corporativa

- Governança Corporativa
 - Conceitos fundamentais
 - Princípios
 - Estrutura
 - Práticas

Inovação

- Inovação
 - Conceitos fundamentais
 - Tipos de inovação
 - Metodologias
 - Tecnologias

Como Usar Este Material

1. Comece pelos conceitos fundamentais de cada tema
2. Faça os exercícios práticos propostos
3. Revise os pontos para memorizar
4. Pratique a resolução de problemas
5. Consulte as dicas práticas

Dicas de Estudo

- Estude um tema por vez
- Faça resumos próprios
- Pratique exercícios
- Relacione os temas
- Revise periodicamente