



Questões interativas



Boas-vindas ao caderno de questões interativas da certificação CPA

Este material foi desenvolvido para testar seus conhecimentos de forma prática e objetiva.

A proposta interativa permite que você vá além das respostas: aqui, cada questão é um convite para refletir sobre os temas abordados e consolidar o aprendizado na prática.

**Baixar o template da
árvore de decisão**
(formatos: PDF e Json)





Contexto

Você é uma pessoa profissional de atendimento certificado CPA em um banco de varejo.

Antônio, 63 anos, aposentado, é cliente pessoa física antigo, e vem à agência para fazer um resgate.

Pela manhã, você consultou os indicadores macroeconômicos, como de costume: viu que o CDI estava em 15% ao ano e IPCA acumulado em 4%.

Antes do Antônio chegar, você viu no sistema que constam duas LCAs: uma de R\$110.000 a 92% do CDI (aplicada há 13 meses) e outra de R\$130.000 a IPCA + 5,5% (aplicada há 25 meses).

Questão 1

[Anterior](#)[Próxima](#)

Questão 1**Cliente**

Boa-tarde! Preciso resgatar R\$ 80 mil pra dar um carro de presente para minha neta, que vai fazer 18 anos agora. Tenho uma LCA do CDI e outra do IPCA. Pode me explicar a diferença para me ajudar na decisão?

Profissional

- A** A diferença é o indexador: uma acompanha os juros, a outra a inflação mais uma taxa fixa.
- B** Uma rende conforme os juros e a outra conforme a inflação. São indexadores diferentes.
- C** Posso consultar os valores no sistema e ver qual rendeu mais até agora pra você decidir.
- D** As duas são LCAs, então são bem parecidas. A diferença é só na forma de calcular o rendimento.

Questão 1**Cliente**

Entendi. E na prática, isso muda o quê? Porque vi que a do CDI tá rendendo mais, mas sempre preferi coisas atreladas à inflação. Passei pelos anos 80, né...

Profissional

- A** A do IPCA garante inflação mais ganho real. A do CDI acompanha os juros, que costumam subir junto.
- B** A do CDI rende mais quando os juros estão altos. A do IPCA protege melhor se a inflação disparar.
- C** O CDI tá alto agora, por isso rende mais. A inflação tá controlada, não precisa se preocupar tanto.
- D** Hoje em dia a inflação tá bem diferente dos anos 80. O risco de hiperinflação não existe mais.

Questão 1**Cliente**

Tá, mas não entendi direito. Qual a diferença real entre as duas? Sempre preferi coisa atrelada à inflação por causa dos anos 80, mas minha filha me falou que a do CDI tá rendendo mais.

Profissional

- A** A do CDI rende conforme os juros. A do IPCA paga a inflação mais uma taxa fixa, por isso protege direto.
- B** Uma segue o CDI, a taxa de juros entre bancos. A outra segue o IPCA, que mede a inflação.
- C** Na prática, as duas rendem parecido no longo prazo. A diferença aparece mais no curto prazo.
- D** A principal diferença é o prazo de carência. A do CDI costuma ter prazo menor que a do IPCA.

Questão 1**Cliente**

Então a do IPCA me protege certo contra inflação e a do CDI depende do Banco Central subir os juros, é isso?

Profissional

- A** Isso. A do IPCA te protege direto. A do CDI depende dos juros acompanharem a inflação.
- B** Exato. A do IPCA garante a inflação, a do CDI depende da política monetária do Banco Central.
- C** Mais ou menos. As duas acabam te protegendo contra inflação, só que de formas diferentes.
- D** Não é bem assim. O CDI sempre acompanha a inflação porque o Banco Central ajusta os juros.

Questão 1**Cliente**

Deixa eu ver se entendi: a do IPCA me garante a inflação e a do CDI depende de como o Banco Central mexer nos juros?

Profissional

- A** Isso. Na do IPCA a proteção é garantida. Na do CDI depende dos juros acompanharem a inflação.
- B** Exato. A do IPCA garante a inflação, a do CDI depende da política monetária do Banco Central.
- C** Mais ou menos. As duas te protegem contra a inflação, só que de jeitos um pouco diferentes.
- D** Não é bem assim. O CDI sempre acompanha a inflação porque o Banco Central ajusta os juros.

Questão 1



Cliente

Faz sentido. E dá pra ver quanto cada uma tá rendendo? Queria comparar antes de decidir.

Profissional

- A** A do CDI a 92% dá uns 13,8% ao ano. A do IPCA + 5,5% dá uns 9,8%. Hoje a do CDI rende mais.
- B** A do CDI dá uns 13,7% ao ano e a do IPCA uns 9,8%. A diferença é por causa dos juros altos.
- C** A do CDI tá rendendo mais que a do IPCA no cenário atual, por causa dos juros altos.
- D** A do CDI rende mais quando a Selic tá alta, ainda mais no curto prazo igual a sua.

Questão 1**Cliente**

Tá, mas na prática, quanto cada uma tá rendendo? Queria ver os números antes de decidir.

Profissional

- A** A do CDI a 92% dá uns 13,8% ao ano. A do IPCA + 5,5% dá uns 9,8% hoje.
- B** A do CDI dá uns 13,7% e a do IPCA uns 9,8% ao ano. Essa diferença é pelo cenário atual.
- C** Com os juros atuais, a do CDI tá rendendo mais que a do IPCA no momento.
- D** Com a Selic nesse patamar, a do CDI rende mais, ainda mais pensando no curto prazo dela.

Questão 1**Cliente**

Maravilha, vou tirar da LCA do CDI mesmo. Ela rendeu mais até agora e quero manter a do IPCA pro longo prazo, vai que a inflação volta. Faz o resgate pra mim?

Profissional

- A** Consigo sim. Vou fazer o resgate dos 80 mil da LCA CDI. O valor cai na conta em um dia útil.
- B** Posso fazer agora. Só confirmar: são 80 mil da LCA CDI, certo? Cai na conta em um dia útil.
- C** Posso fazer. São 80 mil da LCA CDI, né? Vou processar aqui e o dinheiro cai na conta em breve.
- D** Posso fazer, sim. Mas a do IPCA rendeu menos, talvez fosse melhor resgatar dela. Não quer pensar melhor?

Questão 1**Cliente**

Tá bom. Acho que vou tirar da do CDI mesmo, que rendeu mais. Quero guardar a do IPCA pro futuro, por segurança. Faz o resgate pra mim?

Profissional

- A** Claro. Vou resgatar os 80 mil da LCA CDI. O valor fica disponível na conta em um dia útil.
- B** Faço agora. São 80 mil da LCA CDI, certo? O dinheiro cai na conta normalmente no dia seguinte.
- C** Claro, vou resgatar da LCA CDI pra você. O dinheiro deve cair na conta nos próximos dias.
- D** Posso fazer, sim. Mas pense bem: se quer segurança pro futuro, talvez fosse melhor manter a do CDI.

[Fim do diálogo](#)[Anterior](#)



Contexto

Você é Renato, gerente de relacionamento em uma instituição financeira no Brasil.

Um cliente chamado Jorge, dono de uma pequena loja de materiais elétricos, veio ao atendimento resolver questões do dia a dia da conta e está confuso algumas mensagens que tem recebido no app do banco.

Questão 2

Questão 2



Cliente

Por que vocês estão pedindo meus documentos de novo? Já trouxe isso há anos. Parece até que estão querendo saber da minha vida toda...

Profissional

- A** Jorge, entendo sua dúvida. Isso faz parte do KYC, que significa 'Conheça seu Cliente'. Serve para manter seu cadastro atualizado e garantir segurança contra fraudes. Podemos fazer juntos.
- B** Jorge, isso é uma atualização que todos os clientes precisam fazer de tempos em tempos. Faz parte de regras de segurança do banco. É rápido e posso te ajudar agora mesmo.
- C** Jorge, isso é uma atualização de cadastro que o banco pede periodicamente. Posso te ajudar a preencher agora mesmo se você tiver os documentos. É rapidinho.
- D** Jorge, isso é padrão do sistema, aparece pra todo mundo de tempos em tempos. Vou te mandar o link do aplicativo e você preenche em casa quando puder, é bem tranquilo.

Questão 2**Cliente**

Tá, eu entendi que é por segurança... mas por que precisa de tanta coisa assim? Foto, documento, comprovante... Às vezes parece até que desconfiam da gente. Eu só trabalho e deposito o dinheiro da loja.

Profissional**A**

Claro, Jorge. Esses documentos fazem parte da verificação de identidade. Ajudam a garantir que ninguém use sua conta para golpes ou movimentações indevidas, seguindo diretrizes do Banco Central.

B

Sim, Jorge, você entendeu o ponto principal. A quantidade de documentos é exigência das normas de segurança. Atualizar essas informações ajuda a prevenir uso indevido da sua conta.

C

É tudo exigência do Banco Central, Jorge. Mas é para o seu bem, não se preocupe. Posso te ajudar no preenchimento agora mesmo, se você quiser agilizar isso.

D

É muita coisa mesmo, Jorge, eu entendo. O sistema pede tudo isso automaticamente. Vou registrar aqui que você veio e, se der algum problema, a gente resolve depois.

Questão 2**Cliente**

Mas pra que passar minhas informações tudo de novo? Acho isso um exagero...

Profissional

- A** Jorge, parece que te passaram informações incompletas. As regras de KYC exigem revisão periódica dos dados para manter tudo seguro e cumprir normas de prevenção à lavagem de dinheiro.
- B** Entendo sua confusão, Jorge. A atualização dos dados é obrigatória para todos os clientes, mesmo os antigos. Isso ajuda o banco a manter a segurança e seguir as normas.
- C** Jorge, o sistema pede essas atualizações de tempos em tempos pra manter o cadastro em dia. Faz parte do processo. Quer que eu te ajude a preencher agora?
- D** Entendo, Jorge. Olha, vou verificar no sistema se dá pra adiar esse prazo pra você. Às vezes a gente consegue uma extensão. Me dá um minuto aqui.

Questão 2**Cliente**

Tá, entendi essa parte da segurança. Mas vocês falam também desse tal de 'risco'. Risco de quê exatamente? Eu só deposito o dinheiro da loja e pago minhas contas.

Profissional

- A** Jorge, perfil de risco não significa que você faz algo errado. É uma classificação obrigatória do KYC que analisa sua atividade e movimentações. Como comerciante, seu risco costuma ser baixo.
- B** Jorge, esse 'risco' é uma forma de organizar os tipos de clientes. A gente analisa quanto cada um movimentava e que tipo de operação faz, pra entender o perfil e manter a conta segura.
- C** Esse 'risco', Jorge, é uma classificação que o banco faz de todos os clientes com base no tipo de conta e movimentação. No seu caso deve estar tudo certo.
- D** Jorge, esse risco é calculado pelo sistema com base em vários fatores. No seu caso, como comerciante, não deve ter problema. Mas, se quiser, posso pedir revisão.

Questão 2



Cliente

Outra coisa que não entendi... falaram que vocês 'acompanham a conta', mas ninguém explicou direito. Um diz uma coisa, outro diz outra. O que vocês ficam olhando?

Profissional

- A** Jorge, é natural essa dúvida. O monitoramento contínuo do KYC verifica se as movimentações estão de acordo com sua atividade declarada, ajudando a cumprir normas de prevenção à lavagem de dinheiro.
- B** Entendo que você ouviu informações diferentes, Jorge. Esse acompanhamento garante que sua conta esteja segura e funcionando dentro do esperado para seu tipo de atividade. É procedimento padrão.
- C** Esse acompanhamento, Jorge, é uma verificação que o banco faz nas contas pra garantir que está tudo dentro do esperado. É um procedimento padrão de segurança.
- D** Jorge, esse acompanhamento é mais interno, pra organização do banco. Pra cliente como você, que movimenta valores normais, não precisa se preocupar com isso.

Questão 2**Cliente**

Beleza, agora fez mais sentido. Mas uma dúvida prática: se eu não mandar os documentos quando vocês pedem, o que acontece? A conta continua normal ou pode dar problema?

Profissional

- A** Ótima pergunta, Jorge. Se a atualização não for feita, as normas de KYC obrigam o banco a restringir serviços e, em alguns casos, bloquear a conta temporariamente.
- B** É uma dúvida comum, Jorge. Se você não atualizar, sua conta pode ter limitações depois de um tempo. É algo obrigatório para manter a segurança. Recomendo fazer para evitar complicações.
- C** Jorge, se você não atualizar, pode ter alguma limitação na conta depois de um tempo. O ideal é fazer quando pedirem pra evitar qualquer inconveniente.
- D** Jorge, o banco sempre manda lembrete antes de qualquer restrição. Então você pode esperar chegar o aviso oficial e aí resolve. Não precisa correr com isso agora.

Questão 2**Cliente**

Tá, mas ainda não sei o que acontece de verdade. Se eu não mandar nada — cadastro, selfie, documento — o banco faz o quê? Isso afeta aquele negócio de risco ou de acompanhar a conta?

Profissional

- A** Jorge, entendo a confusão. Se a atualização não for feita, as regras de KYC obrigam o banco a limitar serviços e até bloquear a conta. Isso garante conformidade com prevenção à lavagem de dinheiro.
- B** É normal ficar perdido com tanta informação diferente, Jorge. A atualização é obrigatória e, se não for feita, sua conta pode sofrer limitações. Faz parte das regras de segurança exigidas pelo KYC.
- C** Jorge, se a atualização não for feita, a conta pode ter algumas restrições. O prazo varia, mas o melhor é resolver logo pra não ter problema depois.
- D** Olha, Jorge, na prática o banco demora bastante pra tomar qualquer medida. Você tem tempo. Se chegar alguma notificação no app, aí sim você corre atrás.

Questão 2**Cliente**

Entendi melhor agora. Mas uma última dúvida: esse negócio de atualizar cadastro e enviar documentos é algo que vou ter que fazer de tempos em tempos, ou é só agora?

Profissional

- A** Ótimo que você trouxe isso, Jorge. O processo pode acontecer periodicamente, pois o KYC exige revisão quando necessário. Faz parte do monitoramento contínuo. Você será avisado com antecedência.
- B** Essa é uma dúvida bem comum, Jorge. A atualização pode ser solicitada novamente no futuro, conforme regras de segurança. Não é o tempo todo, mas pode acontecer para manter tudo regularizado.
- C** Jorge, essa atualização pode ser pedida de novo no futuro, mas não é frequente. Geralmente leva um tempo até o banco solicitar novamente. Depende de cada caso.
- D** Olha, Jorge, depois dessa atualização você fica tranquilo por um bom tempo. Geralmente só pedem de novo se você mudar de endereço ou algo assim.

Questão 2



Cliente

Pra ser sincero, depois de ouvir explicações tão diferentes, nem sei mais o que é obrigatório. Esse negócio de atualizar cadastro é realmente importante ou só papelada?

Profissional

A

Entendo sua frustração, Jorge. Esses procedimentos são importantes e fazem parte das regras de KYC e prevenção à lavagem de dinheiro. Protegem sua conta e garantem conformidade.

B

Essa sensação é comum mesmo, Jorge. Mas esses procedimentos têm função de segurança. Podem parecer burocráticos, mas ajudam a manter sua conta regularizada conforme as exigências.

C

Jorge, esses procedimentos fazem parte das regras do setor financeiro. Pode parecer trabalhoso, mas é um padrão que todos os bancos seguem. Faz parte.

D

Jorge, entendo sua frustração. Vou fazer o seguinte: registro aqui que você compareceu e conversamos. Se o sistema cobrar de novo, você volta e a gente resolve.

[Fim do diálogo](#)[Anterior](#)



Contexto

Você é um gerente de banco em uma instituição financeira no Brasil.

Um cliente chamado Arthur ouviu colegas comentando sobre um sistema em que "dá para abrir as informações do banco" para outras instituições.

Questão 3

Questão 3**Cliente**

Oi... eu ouvi o pessoal do trabalho falando que agora dá pra "abrir" informações do meu banco pra outros lugares. Não entendi nada disso. Isso é perigoso?

Profissional

- A** Boa pergunta, Arthur. Posso te explicar com calma como funciona o compartilhamento autorizado de dados no sistema financeiro e o que isso significa pra você.
- B** Fica tranquilo, Arthur. Isso só acontece se você autorizar. É um processo regulado. Se quiser, posso te explicar certinho como funciona.
- C** Hoje isso é comum no mercado financeiro. É um sistema regulado, não precisa se preocupar muito. Posso te passar mais informações se quiser.
- D** Ah, isso é coisa nova do mercado. Não precisa se preocupar, a maioria dos clientes nem usa. Se um dia você quiser saber mais, a gente conversa.

Questão 3**Cliente**

Ah, entendi... só funciona se eu deixar. Mas por que outra instituição ia querer ver minhas informações? O que elas ganham com isso?

Profissional

- A** Isso mesmo. Elas pedem acesso pra oferecer serviços mais adequados ao seu perfil. Por exemplo: analisar seus investimentos e sugerir opções melhores.
- B** Exato, só com sua autorização. Elas usam seus dados pra entender seu perfil e oferecer alternativas mais competitivas, seguindo as regras do sistema.
- C** Hoje em dia muita gente compartilha dados financeiros. Ajuda as instituições a conhecer melhor o cliente e oferecer produtos.
- D** Na prática, elas usam pra tentar te oferecer produtos delas. Pode ser útil, mas o interesse maior é delas, não seu.

Questão 3**Cliente**

Entendi... mas ainda fiquei confuso. Se isso é tão comentado, por que nunca me explicaram direito? Eu precisava ter feito alguma coisa ou isso começou agora?

Profissional

- A** Isso é novidade no setor. Funciona assim: outras instituições podem, com sua autorização, ver seus dados pra oferecer serviços melhores. Posso explicar mais?
- B** É normal não ter ouvido antes, é novidade. Basicamente, você pode autorizar outras instituições a ver seus dados pra comparar ofertas. Quer que eu explique?
- C** Talvez não tenham explicado porque nem todo cliente se interessa por isso. É um sistema mais novo, ainda não é tão divulgado.
- D** É um assunto mais técnico, nem todo mundo se interessa. Se quiser, posso te passar um material depois pra você ler com calma em casa.

Questão 3**Cliente**

Tá... então elas querem ver pra me oferecer coisas melhores. Mas me diz: elas só conseguem olhar ou podem mexer no meu dinheiro também?

Profissional

- A** É só visualização. O acesso é somente de leitura. Pra movimentar qualquer valor, precisa de outra autorização sua, totalmente separada.
- B** É apenas consulta. Elas veem suas informações para análise, mas qualquer movimentação depende de uma autorização específica sua.
- C** Em geral é só pra olhar mesmo. Mexer no dinheiro já é outra coisa. Mas cada instituição pode ter algumas diferenças no processo.
- D** A princípio é só consulta, mas confesso que os detalhes técnicos variam. O importante é que você sempre pode perguntar antes de autorizar.

Questão 3**Cliente**

Tá... mas ainda não entendi uma coisa. Se eu autorizar, essas instituições vão poder fazer o quê? Tipo, podem mexer no meu dinheiro?

Profissional

- A** Deixa eu esclarecer: é só visualização. Outras instituições só consultam seus dados. Pra movimentar, precisaria de outra autorização específica.
- B** Pode ficar tranquilo. O acesso é só pra consulta. Pra mexer no seu dinheiro, precisaria de outra autorização sua, totalmente diferente.
- C** Em geral é só pra ver mesmo. Mexer no dinheiro já é outra história, tem outro processo pra isso. Mas cada caso pode variar um pouco.
- D** Olha, na teoria é só visualização, mas na prática pode ter algumas variações. O melhor é sempre ler os termos antes de autorizar qualquer coisa.

Questão 3**Cliente**

Entendi... mas se eu autorizar uma vez, isso fica valendo pra sempre? Posso cancelar quando quiser ou tem um prazo?

Profissional

- A** Você define o prazo. Durante esse período, a instituição consulta automaticamente. E você pode cancelar a qualquer momento, sem complicação.
- B** Sim, você escolhe o prazo e pode cancelar quando quiser. A revogação é imediata, a instituição perde o acesso na hora.
- C** Geralmente tem um prazo definido. Pra cancelar, você acessa a área de autorizações. Mas pode variar um pouco entre instituições.
- D** Acho que tem prazo sim, mas pra cancelar pode demorar um pouco. É bom pensar bem antes de autorizar qualquer coisa.

Questão 3**Cliente**

Certo... mas se eu deixar uma instituição ver minhas informações, depois eu consigo tirar esse acesso? Ou não tem mais volta?

Profissional

- A** Você pode cancelar quando quiser. A revogação é imediata e a instituição perde o acesso na hora. Você tem controle total.
- B** Sim, dá pra cancelar tranquilamente. Basta acessar a área de autorizações no app ou site e remover o acesso.
- C** Acho que dá pra cancelar, mas pode demorar um pouco pra ter efeito. O processo varia de uma instituição pra outra.
- D** Cancelar pode ser mais difícil depois que você autoriza. É bom pensar bem antes, porque reverter nem sempre é simples.

Questão 3**Cliente**

Entendi... então eu tenho controle sobre isso. Mas me diz: se eu usar esse sistema, tem algum benefício prático pra mim?

Profissional

- A** Sim. Você pode receber ofertas mais alinhadas ao seu perfil, comparar investimentos com clareza e ter visão unificada do que possui.
- B** Provavelmente sim. Ter seus dados organizados facilita comparar opções e entender o que pode melhorar nos seus investimentos.
- C** Pode ser que você perceba alguma mudança, mas varia bastante de pessoa pra pessoa. Depende de como você vai usar o sistema.
- D** É difícil garantir. Às vezes ajuda bastante, às vezes não muda muita coisa. Depende do seu perfil e de como você usa.

Questão 3**Cliente**

Entendi... mas com tudo isso, ainda fico pensando: vale a pena usar esse sistema? Tem alguma vantagem real pra mim?

Profissional

- A** Sim. Você pode receber ofertas mais alinhadas ao seu perfil e comparar investimentos com mais clareza. Costuma trazer vantagens práticas.
- B** Provavelmente sim. Com seus dados organizados, fica mais fácil comparar opções e entender o que pode melhorar nos seus investimentos.
- C** Pode ser que você perceba alguma diferença, mas depende bastante de cada caso e de como você vai usar o sistema no dia a dia.
- D** É difícil garantir vantagem. Às vezes ajuda bastante, às vezes não muda muita coisa. Depende muito da situação de cada pessoa.

Questão 3



Cliente

Certo, agora ficou mais claro. Vou avaliar isso. Obrigado!

Fim do diálogo

Anterior



Fim.

[Baixar o template da
árvore de decisão
\(formatos: PDF e Json\)](#)