

**BANCO DO BRASIL**  
**SELEÇÃO EXTERNA 2010/001**  
**EDITAL N.º 02 - 2010/001 - BB, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2010**  
**RETIFICAÇÃO**

**CARREIRA ADMINISTRATIVA - CARGO ESCRITURÁRIO**

O **BANCO DO BRASIL S.A.** torna pública a seguinte retificação no Edital nº 1 - 2010/001 - BB, publicado no Diário Oficial da União de 09 de fevereiro de 2010, nas páginas 56 a 60, Seção 3, que passa a ter a redação a seguir especificada, permanecendo inalterados os demais itens e subitens do referido edital:

**NO ANEXO III – CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

**Onde se lê:**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**ATENDIMENTO:**

**1** - Legislação: Lei n.º 8.078/90; Código de Defesa do Consumidor; Resoluções CMN/Bacen n.º 2.878/01 e n.º 2.892/01 e alterações posteriores; Código de Defesa do Consumidor Bancário; Lei n.º 10.048/00; Lei n.º 10.098/00; Decreto n.º 5.296/04. **2** - Marketing em empresas de serviços. **2.1**- Satisfação, valor e retenção de clientes. **2.2** - Como lidar com a concorrência. **2.3** - Propaganda e promoção. **2.4** - Venda. **2.5** - Telemarketing. **3** - Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico

**CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:**

(...) **9** - Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas. Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei 9.613/98 e suas alterações; Circular Bacen 2.852/98; Circular Bacen 3.339/06, Carta-Circular Bacen 2.826/98 e Carta-Circular Bacen 3.098/03.

**Leia-se:**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**ATENDIMENTO:**

**1** - Legislação: Lei n.º 8.078/90; Código de Defesa do Consumidor; Resolução CMN n.º 3.694; Código de Defesa do Consumidor Bancário; Lei n.º 10.048/00; Lei n.º 10.098/00; Decreto n.º 5.296/04. **2** - Marketing em empresas de serviços. **2.1**- Satisfação, valor e retenção de clientes. **2.2** - Como lidar com a concorrência. **2.3** - Propaganda e promoção. **2.4** - Venda. **2.5** - Telemarketing. **3** - Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico

**CONHECIMENTOS BANCÁRIOS:**

(...) **9** - Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas. Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei 9.613/98 e suas alterações; Circular Bacen 3.461/09 e Carta-Circular Bacen 2.826/98.

Robson Rocha  
Vice-Presidente

Amauri Sebastião Niehues  
Diretor

