

## **A Relação entre a Ética e o Risco de Imagem nas Instituições Bancárias**

**Aline Kesley da Silva Lopes<sup>1</sup>**

**Luciano Caricollaralham<sup>2</sup>**

**Vicente Cavallari<sup>3</sup>**

**Dalton de Oliveira Viesti<sup>4</sup>**

### **Resumo:**

A ética tem sido cada vez mais discutida no Brasil devido ao fato de que instituições públicas e empresariais terem se envolvido recentemente em situações de desvio de conduta afetando a credibilidade destas instituições junto à sociedade e seus consumidores e o resultado é a perda de confiança que afeta diretamente o resultado das corporações provocando depreciação de imagem e perda de valor de mercado. Há portanto a necessidade de discutir e difundir padrões de comportamento que sejam adequados para resolver estas situações de conflitos de interesse individual sobre o interesse coletivo. O objetivo deste estudo foi analisar o impacto da implantação de códigos de ética nas instituições financeiras que desempenham um importante papel como intermediadores de recursos entre poupadores e tomadores, partindo se do pressuposto de que a conduta ética impacta diretamente no risco operacional, no resultado e na rentabilidade das instituições bancárias evitando perda de reputação (risco de imagem) e que não somente instituições bancárias como as empresas em geral podem e devem estabelecer códigos de condutas éticas que norteiam suas decisões de negócios de forma que as mantenham sustentáveis no tempo já que decisões erradas impactam negativamente na imagem e nas relações com o público de interesse causando prejuízos irreparáveis.

---

<sup>1</sup>Discente. Bacharel em administração. Centro Universitário Sant'Anna. [www.unisantanna.br](http://www.unisantanna.br)

<sup>2</sup>Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Mestre em Administração. [proflucr@gmail.com](mailto:proflucr@gmail.com)

<sup>3</sup>Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Mestre em Administração. [vicentecavallari@gmail.com](mailto:vicentecavallari@gmail.com)

<sup>4</sup>Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Mestre em Administração. [dalton.vieste@unisantanna.br](mailto:dalton.vieste@unisantanna.br)

**Palavras-chave:** Ética, Risco de imagem, Bancos.

## **1. Introdução**

A principal atividade das instituições bancárias é a intermediação financeira que consiste basicamente em captar recursos de agentes superavitários e emprestar para agentes deficitários sendo que o spread bancário ou lucro, é gerado pela diferença em percentuais entre os juros pagos pelos tomadores de crédito e a remuneração paga pelos bancos na captação de recursos dos investidores. (FILGUEIRAS, 2010)

Porém outros fatores interferem na lucratividade destas instituições, sendo a gestão de risco um fator fundamental na proteção do patrimônio obtido com a atividade de intermediação, daí a necessidade da criação de códigos de ética que ao serem implantados, divulgados e fiscalizados evitem prejuízos como indenizações ( risco legal ) perda de valor de mercado e reputação ( Risco de imagem), sendo este considerado o pior risco que uma instituição poderá se submeter, já que todos os demais tipos de risco trarão consequências negativas sobre a imagem e a reputação das instituições bancárias. (SOPRANO, 2009)

Os princípios de código de ética e conduta devem nortear portanto, a atividade do sistema bancário, definindo os deveres e responsabilidades dos bancos e de seus colaboradores prevendo inclusive, as penalidades a que estarão submetidos os seus infratores.

A problemática deste estudo será analisar o impacto da implantação de códigos de ética nas instituições bancárias e o objetivo geral será descrever quais as principais medidas adotadas e os seus resultados sobre a redução do risco operacional e consequente melhoria na rentabilidade e aumento da lucratividade dos Bancos.

Partiremos da hipótese de que a conduta ética impacta diretamente no risco de imagem no resultado e na rentabilidade das instituições bancárias evitando perda de reputação e que não somente instituições bancárias como as empresas em geral podem e devem estabelecer códigos de condutas éticas que norteiam suas decisões de negócios de forma que as mantenham

sustentáveis no tempo e que decisões erradas impactam negativamente na sua imagem e nas relações com o público de interesse causando prejuízos irreparáveis, ocasionando perda de valor de mercado e de credibilidade

Utilizar-se-á metodologia de pesquisa bibliográfica contemplando autores clássicos e contemporâneos relacionados Ética Empresarial, Gestão de Riscos, Regulação bancária, Código de Conduta Ética do Banco do Brasil e Órgãos Governamentais Oficiais.

A escolha do tema Relação entre Ética e Risco de imagem nas instituições bancárias justifica-se pela relevância desta discussão num contexto em que a sociedade brasileira presencia a degradação da imagem das instituições públicas e privadas que envolveram-se em situações de desvio de conduta que provocaram crises institucionais e econômicas, levando a concluir que o comportamento anti-ético é prejudicial não apenas as empresas mas para toda a sociedade. É um tema atual de grande relevância para o meio acadêmico de todos que demonstrem interesse neste assunto, poderá ser utilizado como fonte de consulta para pesquisas futuras.

## **2 – Ética Bancária e Risco de Imagem**

Para discutirmos a relação entre Ética Bancária e Risco de Imagem é importante conhecer conceitos sobre ética e Gestão de Risco:

A palavra ética é de origem grega derivada de *ethos*, que diz respeito ao costume, aos hábitos dos homens. Segundo o dicionário da Língua Portuguesa, Ética é o estudo dos juízes da apreciação que se referem à conduta humana suscetível de qualificação, do ponto de vista do bem e do mal seja relativamente de determinada sociedade, seja de modo absoluto (Holanda, 1999)

Segundo ( Cortella e Barros Filho, 2014) a ética não pode ser apenas definida como um conjunto de regras ou condutas humanas pré estabelecidas e que são culturalmente aceitas pela sociedade, pois isso não é o bastante para solucionar todas as questões de convivência em sociedade pois a sociedade está em constante mudança. A ética portanto pode ser melhor definida como a vitória do interesse geral sobre o interesse do indivíduo

levando em consideração o comportamento em sociedade diante das mudanças culturais e sociais no decorrer do tempo.

## **2.1 - Conceito de Risco e Gestão de Risco**

O risco pode ser definido como o efeito das incertezas nos objetivos da organização. Os efeitos podem ser positivos (oportunidades) ou negativos (ameaças). A gestão de riscos é o conjunto de ações coordenadas que buscam garantir que os objetivos sejam perseguidos dentro de limites aceitáveis de risco. ( Banco Central do Brasil, 2017 )

Podemos classificar os tipos de risco por origem financeira (risco de mercado, de crédito e de liquidez) e riscos de origem não financeira (risco operacional, estratégico, legal, etc.) tendo cada um deles diferentes dimensões de impacto, como impacto financeiro, de reputação (ou de imagem), e estratégico (ou de negócios), sendo que vamos concentrar o estudo na consequência do impacto do risco operacional sobre a imagem da instituição bancária já que todos os demais riscos impactam diretamente na reputação e na imagem das instituições bancárias. ( Banco Central do Brasil, 2017 )

Segundo (Anjos, 2007) a regulamentação de um código de conduta representa uma vigorosa ferramenta de mitigação de riscos, permitindo, se bem compreendida e adotada pela instituição financeira, que uma atuação preventiva, prudencial, focada na identificação da origem dos problemas que cercam a relação entre as partes, resulte em redução de custos e evidentes ganhos de imagem.

## **2.2 - Conceitos sobre Risco de Imagem**

O risco de imagem pode ser definido como a possibilidade de perdas decorrentes de a instituição ter seu nome desgastado junto ao mercado ou às autoridades em razão de publicidade negativa, sendo verdadeira ou não, e o ponto de partida é a importância da implantação de códigos de ética conjugados às políticas de gestão de riscos de forma proativa na identificação e no tratamento de ameaças e oportunidades; permitindo maior transparência, tempestividade e eficácia na decisão de alocação de recursos; preparar a

instituição bancária para enfrentar as surpresas em um ambiente de contínua mudança; melhorando constantemente seus padrões de governança, mediante a explicitação do perfil de riscos adotados. A política de gestão de riscos tem como objetivo permitir e identificar as ações necessárias para mitigar, evitar, transferir ou aceitar riscos e, assim, aumentar a probabilidade de a organização alcançar seus objetivos. ( Banco Central do Brasil, 2017 )

Pode ser definido ainda como a possibilidade de a instituição vir a ter seu bom nome desgastado junto ao mercado e/ ou autoridades constituídas, por decorrência de atividades, de decisões de cunho político ou decisões associados a normas e dispositivos legais. Está relacionado à reputação da instituição( Gallagher, 2016).

### **3- Risco de imagem e o resultado dos Bancos.**

O risco de imagem se origina, dentre outras situações, das falhas operacionais e de deficiências no cumprimento de leis e de regulamentos relevantes e são particularmente danosos já que a natureza dos negócios dos bancos necessitam de confiança de seus depositantes, de seus credores e do mercado em geral (Ferreira, 2005)

Há diversas situações em que a degradação da imagem de uma instituição financeira poderá ser negativamente afetada causando prejuízos expressivos , podemos citar como exemplo o fato de que a atividade de intermediação financeira torna os bancos consideravelmente dependentes de recursos de terceiros sob a forma de depósitos sacáveis a vista, sendo a carteira de crédito o maior ativo dos bancos e de baixa liquidez, isso significa que estes recursos não são facilmente liquidados sem que o banco arque com grandes prejuízos. Numa situação em que a imagem do banco seja desgastada, a perda de credibilidade poderá ocasionar retiradas em massa de depósitos, e a consequente insolvência das instituições bancárias culminando em falência. (Sobreira, 2005)

A percepção de segurança nos negócios e sua continuidade portanto está intimamente ligada ao nível de confiança que é depositado em uma instituição financeira, e os líderes das instituições perceberam que a ética passou a ser um fator de competitividade. Por isso é crescente a preocupação

com a adoção de padrões éticos para suas organizações. Sem dúvida, os dirigentes dessas organizações serão analisados através do comportamento e das ações por eles praticadas.

Neste contexto, o Código de ética passou a ser um instrumento de realização da filosofia da empresa, de sua visão, missão e valores, é a declaração formal das expectativas da empresa sobre a conduta de seus executivos e demais funcionários. Segundo COIMBRA, 2002, o simples fato deste código seja implantado não significa que todos serão éticos, mas é uma demonstração de boa vontade.

(Aguillar,1996 ) esclarece que o código de ética fornece à instituição um marco de referência, definindo as áreas de atenção e os valores básicos que devem orientar as ações.

#### **4- Estudo de Caso do Banco do Brasil**

O código de ética do Banco do Brasil apresenta de forma abrangente e conceitual os valores que permeiam a sua cultura e na qual deve basear-se o comportamento e o relacionamento com os diferentes públicos e segmentos da sociedade no Brasil e no exterior, buscando não apenas reduzir ocorrências de danos isolados na gestão de risco mas também identificar os recursos necessários para mitigar o risco de possíveis perdas que repercutem diretamente nos negócios no resultado econômico e na imagem da instituição. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

A versão atual no ano de 2018, foi elaborada pelo Conselho de Administração e Conselho Diretor tendo como público-alvo os colaboradores, clientes e alta administração tanto no Brasil quanto no exterior, além de prestadores de serviços. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

Inicia-se com a ferramenta “Propósito, Visão e Valores “ sendo esta ferramenta muito útil para definir a direção estratégica de instituição e para unificar a integração das operações com a estratégia da companhia, na motivação das equipes e ainda permite a reflexão do papel do negócio na sociedade e sobre o futuro da instituição. (Sebrae, 2018)

Propósito é a razão da empresa existir, a Visão é a situação na qual a empresa deseja chegar e os Valores são ideais de comportamentos que devem estar presentes em seus colaboradores, nas relações da instituição junto a clientes e fornecedores. (Sebrae, 2018)

O Propósito do Código de Ética do Banco do Brasil é de cuidar do que é valioso para as pessoas e tem como Visão proporcionar a melhor experiência para suas vidas promovendo o desenvolvimento da sociedade gerando inovação, eficiência com sustentabilidade, enquanto que os Valores definidos em seu Código de Ética são o foco no cliente que consiste em dar atenção ao que o cliente atribui de mais valioso, a inovação buscando ser agente de transformação, ter a ética como principal fundamento, ter protagonismo em empreender soluções de excelência, ter confiabilidade mantendo o comprometimento com a solidez e transparência nas ações, buscar eficiência na otimização de recursos disponíveis para geração de valor para o seu público de relacionamento, com espírito público ao considerar o interesse coletivo ao tomar decisões. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

Ao elaborar o código de ética, o Banco de Brasil demonstrou atenção em manter a imagem de credibilidade e segurança nos seguintes aspectos:

**Clientes e Usuários:** Comprometimento em oferecer atendimento cortês e serviços de qualidade, com inovação, segurança e tempestividade, respeitando os direitos do consumidor os seus interesses. Assegurando o sigilo de informações exceto aos casos previstos em lei. Não impondendo barreiras que dificultem a extinção de relação contratual ou transferência de relacionamento para outras instituições quando solicitado pelo cliente, estimulando a comunicação dos clientes junto a empresa e suas manifestações para melhoria na soluções de produtos e serviços gerando convergência de interesses e relacionamento colaborativo.(Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Alta Administração, Funcionários e Colaboradores:** Comprometimento com a busca de ambiente de trabalho digno e saudável

entre as relações hierárquicas, repudiando qualquer forma de assédio de qualquer natureza, bem como práticas ilícitas, como suborno, extorsão, corrupção, propina, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, em todas as suas formas. Valorização do diálogo, mantendo canais para esclarecer dúvidas, receber denúncias, reclamações e sugestões, sendo garantido o anonimato, sempre levando em consideração os impactos socioambientais no planejamento de suas atividades, negócios e práticas administrativas e incentivando a disseminação do Código de ética. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Fornecedores** : Contratação de serviços de forma imparcial permitindo a livre e justa concorrência , bem como o cumprimento de leis trabalhistas, previdenciária e fiscal, não utilização de trabalho escravo e infantil, preservação do meio ambiente, além do repúdio a adoção de práticas de atos de corrupção contra governos, administração pública, brasileira ou estrangeira, em qualquer esfera. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Acionistas, Investidores e Credores** : Comprometimento em manter a gestão dentro dos princípios da administração pública que são a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência. Os acionistas terão acesso as informações passíveis de divulgação, exceto as protegidas por lei, os demonstrativos financeiros serão elaborados de acordo com os princípios das normas de contabilidades e dentro dos controles internos de veracidade e transparência. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Parceiros** : As trocas de informações ocorrerão de maneira lícita preservando o sigilo bancário e os interesses da empresa. (Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Governos** : A parceria do Banco do Brasil com o poder público tem finalidade de implementação de políticas, projetos e programas socioeconômicos voltados para o desenvolvimento sustentável do Brasil e dos



países onde atua, de forma que esta relação independe de convicções políticas e ideológicas, sempre atuando com as diretrizes internacionais com relação à evasão fiscal, prevenção e combate à corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. ou quaisquer atos de corrupção praticados contra governos, administração pública, brasileira ou estrangeira, em qualquer uma de suas esferas..(Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Comunidades** : . É valorizado os vínculos estabelecidos com as comunidades em que o Banco do Brasil atua respeitando os seus valores culturais com o compromisso na erradicação de todas as formas de trabalho degradante: infantil, forçado e escravo.(Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Órgãos Reguladores** : Há o compromisso em atuar em conformidade com as leis, assegurando informações completas , legítimas, objetivas, atualizadas e claras nos relatórios e documentos que são disponibilizados aos órgãos reguladores nos diversos países em que atua e nas demais divulgações públicas. .(Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil, 2018)

**Conflito de Interesses** : É determinante para eficácia da prática do código de ética que cada um exerça sua função de forma isenta, eximindo-se de fazer uso da condição de funcionário para obter vantagem para si ou para terceiros e comunicar imediatamente qualquer conflito de interesses, ou a presunção de sua existência, ao superior hierárquico (Código de Ética do Banco do Brasil , 2018 )

## **5 - Panorama sobre a conduta ética do Banco do Brasil nos dias atuais**

Fundado em 1808, constituído na forma de sociedade de economia mista, tendo mais da metade de participação do Governo Federal no capital

social da empresa, 54%. O Banco do Brasil é um dos cinco bancos estatais do governo brasileiro. (Wikipédia)

Em relação a sua imagem, o Banco do Brasil recebeu reconhecimento por sua conduta ética e de combate a fraudes, corrupção de diversos órgãos inclusive reconhecidos mundialmente provando que a disseminação dos seus valores tem apresentado resultado eficaz. (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental)

Em 2016, o Banco do Brasil foi reconhecido como uma empresa comprometida com a prevenção e o combate à corrupção e outros tipos de fraudes, por meio do Pró-Ética 2016. Dentre as 25 empresas certificadas, o BB foi a única empresa estatal listada. O Pró-Ética é uma iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, em conjunto com o Instituto Ethos e entidades e instituições convidadas dos setores público e privado. (Banco do Brasil. Integridade, transparência, respeito e responsabilidade ambiental).

O Banco do Brasil também foi reconhecido, em 2014 e 2015, pelo instituto norte-americano Ethisphere, referência mundial em ética corporativa, como a única instituição financeira da América Latina dentre as empresas mais éticas do mundo. Esse reconhecimento referenda o modelo de gestão do BB, que excede o mínimo de conformidade legal em relação aos programas de ética e compliance, reputação, liderança e inovação, governança, RSA e cultura ética. (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental )

Já a Ouvidoria Interna do BB foi reconhecida, em 2014, 2015, 2016 e 2017 como uma das dez melhores ouvidorias do país pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente(Abrarec). (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental).

Em 2015, a Ouvidoria Interna do BB também foi agraciada com a Menção Honrosa do Prêmio Conciliar é Legal, por conta de sua metodologia de Mediação. O reconhecimento foi concedido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que premiou práticas de tribunais, profissionais, organizações e empresas que incentivam e disseminam a cultura da conciliação na resolução de conflitos. (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental)

Ainda em 2015 o BB foi reconhecido no concurso Boas Práticas na Gestão da Ética, promovido pela Comissão de Ética Pública, pelo trabalho educacional desenvolvido com vistas a disseminar e promover o respeito à ética. (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental)

A conquista desses títulos contribui para a solidificação da imagem da organização, atesta para todo o público de relacionamento que a companhia preza pela manutenção de um ambiente de integridade. (Banco do Brasil. Integridade, Transparência, Respeito e Responsabilidade Ambiental)

O Banco do Brasil sendo uma economia mista, ou seja, com capital majoritário do governo e ações em bolsa de valores, deverá buscar constantemente resultados financeiros positivos para manter se competitivo e sustentável num ramo em que atua juntamente com bancos privados.

Nos seus mais de 200 anos, o Banco do Brasil solidificou sua imagem como um Banco Público que possui função social relacionado sua imagem à políticas públicas adotados pelo Governo Federal de inclusão ao crédito, credito imobiliário, e sua tradicional liderança no agronegócio, mas também tem demonstrado ser competitivo ao oferecer produtos bancários similares aos bancos privados, acompanhando as inovação tecnológicas ocorridas nos últimos tempos no setor bancário.

Podemos afirmar que a iniciativa do Banco do Brasil em elaborar um código de ética e conduta para deixe claro as regras de como pretende manter um comportamento ético nas suas relações comerciais e nos negócios com os seus clientes, fornecedores, governo, acionistas, comunidades, órgão reguladores e parceiros fortalece ainda mais a credibilidade e torna-se um diferencial para os atrair clientes cada vez mais exigentes e recursos junto a seus investidores. A sua conduta reconhecidamente ética previne o risco de deterioração de sua imagem de forma que sua boa reputação contribui para que o banco seja rentável e competitivo.

## **6 –Considerações Finais**

Este estudo teve como objetivo analisar o impacto da implantação dos códigos de ética no Banco do Brasil, partindo do pressuposto de que a

conduta ética impacta diretamente no risco operacional, no resultado e na rentabilidade das instituições bancárias evitando perda de reputação o chamado risco de imagem.

A importância desta temática para o meio acadêmico se dá devido aos acontecimentos recentes em que a sociedade brasileira presenciou e ainda presencia a degradação da imagem das instituições públicas e privadas envolvidas em situações de desvio de conduta que provocaram crises institucionais e econômicas, levando a concluir que o comportamento anti-ético é prejudicial não apenas às empresas, mas para toda a sociedade.

Estudou-se o conceito de ética e risco de imagem concluiu-se que de todas as modalidades existentes de risco, o risco de imagem tem o maior impacto sobre o resultado das instituições bancárias pois todas as demais modalidades mencionadas como o risco de mercado, de crédito, liquidez, risco operacional, estratégico, legal, provocam deterioração da imagem da instituição bancária.

Analisou-se que as instituições bancárias são muito dependentes de recursos de terceiros pois a sua principal atividade é intermediação de recursos e a perda de credibilidade e segurança de uma imagem negativa junto aos clientes e ao mercado financeiro poderá provocar retirada em massa de recursos o tornando insolvente com possibilidade inclusive de falência.

A necessidade da implantação do código de ética portanto tem a finalidade de definir os padrões de comportamento a serem seguidos com todo agente que mantém relacionamentos com o Banco, como Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Credores, Comunidades, Poder Público, Parceiros, Alta Administração e Órgão Reguladores, agindo em concordância com o Propósito, a Visão e os Valores propostos pelo Código de Ética

Concluiu-se que a implantação do Código de ética apresentou eficácia em sua finalidade e que o Banco do Brasil tem mantido ao longo do tempo, a imagem de solidez e credibilidade, tendo recebido o reconhecimento de diversos institutos, inclusive de referência mundial, sendo que esta imagem de comportamento ético, de segurança e credibilidade contribuiu para os resultados positivos nos lucros e na rentabilidade.

## **7 – Referências Bibliográficas**

AGUILLAR, J Francis . A ética nas empresas, Ed. Zahar, Rio de Janeiro, 1996

ANJOS, Sergio Odilon dos, NETTO, Anselmo Pereira Araújo, Gestão do Risco de Conduta pelas Instituições Financeiras, Duograf, 2007

Banco Central do Brasil. Gestão integrada de Riscos. Disponível em:  
<https://www.bcb.gov.br/htms/getriscos/Gestao-Integrada-de-Riscos.pdf>.  
Acesso em 04/12/2018

Banco do Brasil. Integridade, transparência, respeito e responsabilidade ambiental. reconhecimentos. Disponível em <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/etica-e-integridade/etica#/> Acesso em 03/12/2018

Código de Ética e Normas de Conduta do Banco do Brasil . Disponível em :  
<https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/Codigoetica.pdf>  
Acesso em 03/12/2018

COIMBRA, José de Avilla Aguiar, Fronteiras da ética, Editora Senac, São Paulo, 2002

CORTELLA, Mario Sergio, BARROS filho, Clóvis de . Ética e Vergonha na Cara, 1º edição, Editora Papirus 7 mares, Campinas. 2014

FERREIRA , Ricardo José. Contabilidade de Instituições Financeiras, Editora Ferreira, Rio de Janeiro, 2005

FILGUEIRAS, Claudio. Manual de Contabilidade Bancária, 3º edição. Ed.Elsevier, Rio de Janeiro. 2010

GALAGHER , Lilian Massena. Exame de Certificação Anbima Cpa-20, 2º edição, Ed. Atlas, São Paulo, Sp. 2016

HOLANDA, Aurélio Buarque de , Novo Aurélio século XXI, 3<sup>o</sup> edição, Ed.Nova Fronteira, 1999

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS disponível em :  
[https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME\\_Missao-Visao-Valores.PDF](https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Missao-Visao-Valores.PDF)

Acesso em 02/12/2018

SOBREIRA, Rogério. Regulação Financeira e Bancária, 1<sup>o</sup> edição, Ed. Atlas S.A, Sao Paulo, Sp. 2005

SOPRANO, ALDO , Measuringoperationaland reputationalrisk, Ed. John Wiley Trade, Estados Unidos da América, 2009

Wikipédia, disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco\\_do\\_Brasil](https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_do_Brasil)

Acesso em: 05/12/2018