



Política de Educação Financeira



Política de Educação Financeira

1. Introdução

Esta política tem como objetivo contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável, estabelecendo diretrizes para as medidas de educação financeira que o Banco e empresas afiliadas devem direcionar a seus clientes pessoas físicas e empresários individuais, com os quais o Banco interage por meio dos produtos de crédito e investimento.

Além disso, esta política está em conformidade com a Resolução nº 8, de 21 de dezembro de 2023, do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional, que define os princípios a serem seguidos na política institucional de educação financeira oferecida aos clientes pelas instituições financeiras.

2. Escopo

Descrever as diretrizes necessárias para a elaboração, implementação e mensuração de desempenho das medidas de educação financeira a serem adotadas pelo Banco ABC Brasil.

3. Objetivo

Esta política estabelece os princípios, valores e diretrizes que devem nortear as medidas de Educação Financeira adotadas pelo Banco ABC Brasil ("Banco") e direcionadas a seus clientes pessoas físicas e empresários individuais ("clientes"), durante as fases de oferta, contratação e pós-contratação de produtos e serviços do Banco.

4. Requerimentos da Política

4.1 Diretrizes

As diretrizes, princípios e valores contidos nesta política devem ser seguidos por todos os colaboradores e prestadores de serviços do Banco. O termo "colaboradores" inclui todos os administradores, empregados, estagiários e jovens aprendizes.

A Resolução Conjunta do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 8, de 21 de dezembro de 2023 ("resolução"), observada nesta política, estabelece as seguintes diretrizes gerais:

- A. Contribuir para a organização e planejamento do orçamento pessoal e familiar, a formação de poupança e resiliência financeira, e a prevenção ao inadimplemento de operações e ao superendividamento dos clientes pessoas físicas e empresários individuais em todas as fases de relacionamento com o Banco;



Política de Educação Financeira

- B.** Disseminar e promover medidas de educação financeira, alinhadas aos objetivos e valores organizacionais, por meio de ferramentas, recursos didáticos, comunicados e treinamentos, atualizados periodicamente e disponibilizados a colaboradores e clientes, promovendo assim o aprimoramento da tomada de decisão consciente sobre o uso e consumo dos produtos de crédito e investimento;
- C.** Estabelecer os princípios que devem ser observados na elaboração e implementação das medidas de educação financeira disponibilizadas aos clientes dos produtos de crédito e investimento ao longo das diversas fases do relacionamento com o Banco.
- D.** Garantir a existência de mecanismos de acompanhamento e controle, abrangendo métricas e indicadores adequados para o monitoramento do cumprimento e da efetividade das medidas de educação financeira.

4.2 Princípios

Os princípios são orientações práticas fundamentadas em crenças e valores compartilhados por um grupo, auxiliando na tomada de decisões sobre como a organização deve atuar para alcançar seu propósito.

Para definir os princípios desta política, foram consideradas as diretrizes propostas pela Resolução, assim como os valores promovidos na cultura do Banco. A combinação dessas orientações resultou em um conjunto de sete princípios norteadores, que devem guiar o desenvolvimento e a implementação das medidas de Educação Financeira promovidas pelo Banco.

- a) Ética:** oferecer e disponibilizar conteúdos de educação financeira com recomendações focadas no cliente e comprometidas com suas necessidades, perfil e objetivos.
- b) Simplicidade:** garantir que a linguagem das medidas de educação financeira e os processos decisórios propostos pelo Banco sejam simples e de fácil compreensão aos clientes, independentemente de sua escolaridade ou condição socioeconômica.
- c) Transparência:** prestar todas as informações e características necessárias à escolha consciente dos clientes, de forma clara, objetiva e verdadeira, inclusive com direitos e deveres, responsabilidades, custos, ônus, penalidades e eventuais riscos relacionados à execução de transações.
- d) Parceria:** disponibilizar conteúdos de educação financeira aos clientes visando cumprir os requisitos constantes na regulamentação vigente, de modo a construir um relacionamento perene e sustentável com o Banco.



Política de Educação Financeira

- e) **Proximidade:** comunicar, os canais de contato com a organização, a fim de promover abertura ao diálogo e fornecer esclarecimentos e orientações adicionais para atender às dúvidas dos clientes em sua tomada de decisão.
- f) **Disseminação:** possibilitar o acesso às medidas de educação financeira ao público com quem o Banco se relaciona.
- g) **Credibilidade:** proporcionar orientação embasada em fontes confiáveis e/ou desenvolvidas por especialistas na elaboração de conteúdos de educação financeira oferecidas aos clientes.

4.3 Rotinas e Procedimentos

O processo de elaboração e aprovação das medidas de educação financeira deve seguir as seguintes etapas, nesta ordem:

- a) Diagnosticar as necessidades de Educação Financeira dos clientes no relacionamento do dia a dia com o banco
- b) Definir os objetivos das medidas de Educação Financeira a serem oferecidas aos clientes, além de estabelecer indicadores que permitam a mensuração e o acompanhamento do alcance desses objetivos.
- c) Desenvolver as medidas de Educação Financeira, conforme as necessidades diagnosticadas.
- d) Mensurar periodicamente os resultados para avaliar o impacto das medidas de Educação Financeira.
- e) Propor melhorias e avanços contínuos nas medidas de Educação Financeira, visando aprimorar os resultados obtidos.

4.4 Fases do Relacionamento

Esta política estabelece que as medidas de Educação Financeira devem ser elaboradas e implementadas de forma a abranger todas as fases do relacionamento dos clientes com o Banco.

- a) **Pré-contratual:** nesta etapa, os clientes devem ser auxiliados a refletir antes de tomar a decisão de adquirir os produtos e serviços oferecidos pelo Banco.

Nesta fase, as medidas de Educação Financeira devem ser projetadas e implementadas para apoiar os clientes no planejamento, conhecimento, pesquisa e comparação de alternativas antes de fazer sua escolha. Além disso, dependendo do produto, devem ser respeitadas as regras e condições exigidas



Política de Educação Financeira

pela Política de Suitability vigente no Banco. Assim, será disponibilizado ao cliente conteúdos que auxiliem nas tomadas de decisões relacionadas a:

- Estabelecer um planejamento para alcançar seus objetivos de curto, médio e longo prazos;
- Avaliar sua situação financeira;
- Verificar seu perfil de investimentos;
- Conhecer e organizar seu fluxo de caixa;
- Compreender sua exposição atual a riscos;
- Conhecer e comparar produtos de investimentos e proteção contra riscos;
- Escolher o produto mais adequado às suas necessidades, compreendendo os impactos da aquisição desse produto em seu planejamento.

b) Contratual: nesta etapa, os clientes devem ser auxiliados a entender todas as condições, custos e características do produto ou serviço que estão adquirindo.

Nesta fase, as medidas de Educação Financeira devem ser desenvolvidas e implementadas para apoiar os clientes a se informarem, compreenderem e contratarem produtos e serviços de forma consciente e esclarecida. Para alcançar esse objetivo, devem ser disponibilizados conteúdos que auxiliem os clientes a:

- Acessar livremente os documentos e condições dos produtos;
- Entender os riscos, oportunidades, condições, custos, garantias e penalidades envolvidas na inadimplência contratual ou vencimento antecipado;
- Compreender seus direitos e deveres como clientes;
- Proteger seus dados e prevenir-se contra fraudes e golpes.

c) Pós-contratual: na etapa que ocorre durante a vigência das obrigações contratuais, os clientes devem ser auxiliados a compreender as diferentes opções que podem adotar durante o percurso e planejar novas aquisições de forma consciente.

Nesta fase, as medidas de Educação Financeira devem ser desenvolvidas e implementadas para apoiar os clientes no acompanhamento do produto contratado. Nesse sentido, devem ser disponibilizados conteúdos que auxiliem os clientes a:

- Analisar o retorno e o desempenho dos produtos adquiridos;
- Planejar novos aportes e operações financeiras;
- Compreender os custos, encargos ou penalidades de vencer antecipadamente as obrigações contratuais;
- Avaliar a satisfação com a jornada de relacionamento com o Banco.



Política de Educação Financeira

4.5 Mecanismos de Acompanhamento e Controle

Para assegurar que as medidas de educação financeira atinjam os objetivos propostos e apoiem a tomada de decisão consciente dos clientes em cada fase do relacionamento com o Banco, as áreas envolvidas na elaboração e desenvolvimento dos conteúdos devem estabelecer uma metodologia para aferir e monitorar sua efetividade. Isso deve ser feito por meio de indicadores relacionados a duas dimensões:

- a) **Acesso:** Indicadores para monitorar o acesso aos conteúdos desenvolvidos; e
- b) **Satisfação:** Indicadores para monitorar satisfação dos clientes com sua experiência junto ao Banco.

5. Responsabilidades

5.1 Produtos

Responsável por gerenciar a governança e divulgar a política, além de desenvolver o conteúdo de Educação Financeira disponibilizado a clientes

5.2 Pessoas

Responsável por implementar conteúdos de Educação Financeira voltadas a colaboradores.

5.3 Total Experience

Responsável por mensurar o acesso dos clientes ao conteúdo de Educação Financeira disponibilizado nos canais de atendimento

5.4 Marketing

Responsável por garantir que conteúdos de educação financeira estejam aderentes à identidade visual e diretrizes de marca da organização.

5.5 Compliance

Responsável por validar as revisões da política e reportar seus avanços ao Banco Central.

6. Governança e gerenciamento da política

A Diretoria de Produtos é responsável pela governança desta política e por sua disseminação interna. Além disso, essa Diretoria deve revisar periodicamente este documento, respeitando as regras normatizadas pelo Banco, com a participação das áreas Comerciais aplicáveis, Pessoas e Compliance.



Política de Educação Financeira

7. Documentos Relacionados

Resolução 4.949 – Conselho Monetário Nacional

Resolução Conjunta nº 8 – Banco Central e Conselho Monetário Nacional

Comunicado nº 34.201 – Banco Central

Comunicado nº 34.201 – Banco Central