

# Cidadania Financeira



## **Cidadania Financeira**

A Organização Bradesco está comprometida em promover a educação e a inclusão financeira de seus clientes, funcionários, parceiros e sociedade, potencializando a agenda de Cidadania Financeira em linha com o seu propósito de contribuir com o desenvolvimento sustentável do País, oferecendo soluções financeiras diversificadas e acessíveis a todos os brasileiros.

A atuação é orientada pelas melhores práticas e recomendações do mercado, incluindo o arcabouço regulatório e alinhada aos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) da ONU.

Contamos com um arcabouço normativo com políticas e normas que direcionam as práticas da Organização. Dentre eles:

- ✓ Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários:  
<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/704fe27e-a696-4c0b-b9a7-fdbaaaf6a9f5?origin=1>
  
- ✓ Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;
  
- ✓ PRSAC – Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;  
<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/b39dad3b-d60e-2d53-7430-fd4f920d5402?origin=1>
  
- ✓ Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco;  
<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/0f6ea90d-687f-485e-b978-0e32a800f161?origin=1>
  
- ✓ Regimento da Comissão de Cidadania Financeira.

## 1. Conceitos

### 1.1 Cidadania Financeira

Compreende direitos e deveres do cidadão referentes à sua vida financeira. Na Organização essa atuação é realizada com transparência e clareza nas informações prestadas e abrange um programa com ações voltadas à educação, proteção, participação e inclusão financeira com o propósito de permitir que os clientes e a sociedade brasileira possam administrar seus recursos financeiros de forma consciente e assim contribuir no desenvolvimento da sua saúde financeira.

### 1.2 Público Alvo

Clientes e sociedade, considerando suas peculiaridades, complexidades, necessidades e perfis.

### 1.3 Clientes Potencialmente Vulneráveis

Clientes que apresentam determinadas características particulares, a exemplo de idade, renda, deficiência física ou mental, formação e superendividamento, que, a depender da situação e do seu momento de vida, podem, por si ou em razão de combinação entre mais de uma delas (intersecção), prejudicar a sua adequada tomada de decisão.

## 2. Direcionadores

- Atuar com transparência, ética, equidade e clareza nas informações prestadas, buscando compreender as necessidades e potenciais vulnerabilidades de cada cliente e da sociedade, atreladas às suas finanças, visando contribuir para sua proteção e desenvolvimento pessoal.

- Dar acesso ao sistema bancário a todos os brasileiros, a fim de oportunizar o desenvolvimento de todas as regiões do país e potencializar a presença física e/ou digital do Bradesco em regiões remotas e financeiramente desfavorecidas.
- Desenvolver produtos e serviços adaptados ao público mais vulnerável, adequados as suas necessidades e preferências, por meio de soluções inovadoras, com pesquisas de mercado, estudos e feedbacks de clientes.
- Democratizar o acesso ao sistema bancário por meio de inovação e evolução tecnológica com o objetivo de alcançar os mais diferentes públicos com nossas plataformas digitais acessíveis, que disponibilizam serviços financeiros diversificados.
- Compreender as necessidades, o momento de vida e o perfil de nossos clientes para prezarmos os relacionamentos sustentáveis e que tragam valores. Nesse sentido, atuar com o conceito de Cliente Potencialmente Vulnerável (CPV), que busca refinar as tratativas no atendimento ao cliente observando as eventuais dificuldades de entendimento e de autogerenciamento da carteira financeira de cada um deles.
- Oferecer informações e soluções que promovam o bem-estar financeiro de grupos desatendidos por meio de ações de educação financeira pautadas no reconhecimento e controle das despesas, recuperação da saúde financeira, no crédito responsável e no planejamento financeiro.
- Desenvolver ações de treinamento e capacitação do quadro de funcionários, estagiários e aprendizes, em especial a força de vendas, garantindo um atendimento adequado e personalizado aos diversos perfis de clientes.

- Oferecer condições de reorganização financeira diferenciadas, observando as necessidades de cada cliente.
- Investir e desenvolver a participação de clientes e da sociedade por meio de mecanismos de captura de reclamação, opiniões e sugestões acessíveis e eficientes para retroalimentar os processos de criação e adequação dos produtos e serviços da Organização para aumentar a satisfação dos clientes.
- Garantir a proteção ao consumidor, oferecendo informações de forma clara e transparente sobre condições, taxas, preços, prazos e formas de pagamento de nossos produtos e serviços para que o cliente faça uma aquisição adequada e consciente.
- Monitorar e acompanhar as ações de promoção da Cidadania Financeira por meio de indicadores de inclusão, educação e saúde financeira.
- Promover o engajamento com partes externas para discutir e potencializar as ações de educação e inclusão financeira com o objetivo de potencializar um mercado financeiro mais inclusivo, acessível e justo.
- Promover o acultramento e acompanhar o nível de engajamento interno da Organização, garantindo a atuação transversal do tema de Cidadania Financeira.

### 3. Governança

Composta por fóruns estratégicos, táticos e operacionais com a visão sobre os aspectos de negócio, jornada do cliente, sustentabilidade, ouvidoria e de educação financeira, com o objetivo de estabelecer estratégias e metas que promovam a maior inclusão financeira, a educação financeira, a proteção ao consumidor, a maior participação e o entendimento da população para que possa alcançar a saúde financeira. Além disso, a estrutura busca acompanhar os resultados organizacionais de Cidadania Financeira, bem como a efetividade das ações proativas, preventivas e corretivas, permitindo uma atuação transversal sobre o tema na Organização.

- Fórum estratégico – Comitê de Relacionamento com Clientes e Usuários, com periodicidade trimestral, no qual dentre seus objetivos, apresenta a função de deliberar sobre as propostas de ações de Cidadania Financeira e resultados apurados na Comissão de Cidadania Financeira;
- Fórum tático – Comissão de Cidadania Financeira, com periodicidade bimestral, subordinada ao Comitê Executivo de Conduta no Relacionamento com o Cliente.
- Fórum Operacional – Grupo de Trabalho com encontros semanais para acompanhamento dos resultados das ações reportadas nos referidos fóruns, aferindo a sua efetividade, quanto, também, para acompanhar a frente dos demais trabalhos e iniciativas realizadas no âmbito da Organização e convergentes com o tema. Todos os resultados apurados pelo GT são reportados na estrutura de governança de Cidadania (Comissão e Comitê).