



CIDADANIA FINANCEIRA



Cidadania Financeira

A Organização Bradesco está comprometida em promover a educação financeira, a inclusão financeira, a participação e a proteção de seus clientes, funcionários e a sociedade, potencializando a agenda de Cidadania Financeira em linha com o seu propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

A atuação é orientada pelas melhores práticas e recomendações do mercado, incluindo aspectos regulatórios e o arcabouço normativo com políticas e normas que direcionam as práticas da Organização. Dentre as quais vale mencionar:

- ✓ [Política Institucional de Educação Financeira;](#)
- ✓ Norma Institucional de Educação Financeira;
- ✓ [Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;](#)
- ✓ Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários;
- ✓ [PRSAC - Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;](#)
- ✓ [Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco;](#)
- ✓ Regimento do Comitê Executivo de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital da Organização Bradesco;
- ✓ Regimento da Comissão de Cidadania Financeira.

1. Conceitos

1.1 Cidadania Financeira

Compreende direitos e deveres do cidadão que permite o gerenciamento melhor de seus recursos e de sua vida financeira. Na Organização essa atuação é realizada com transparência e clareza nas informações prestadas nas relações com nossos clientes e usuários, buscando sempre compreender suas necessidades e potenciais vulnerabilidades relacionadas às finanças.

A promoção da Cidadania Financeira 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 Pilares de Atuação

- **Educação Financeira:** contribuir com a capacidade de clientes, usuários e indivíduos da sociedade de organizar e planejar o orçamento pessoal e familiar, formar reserva de emergência e resiliência financeira, prevenir o inadimplemento e o superendividamento, permitindo assim que administrem seus recursos financeiros de maneira consciente e alcancem a saúde financeira;
- **Inclusão Financeira:** levar o acesso efetivo aos produtos e serviços financeiros a todos os brasileiros respeitando as necessidades, vulnerabilidades, interesses e comportamento financeiro de cada pessoa, a fim de oportunizar o desenvolvimento de relacionamentos, processos e modelos de negócio cada vez mais inclusivos, colaborativos e eficientes em todas as regiões do país, ampliando o acesso de grupos vulneráveis aos produtos e serviços financeiros;
- **Proteção do Consumidor:** garantir proteção aos clientes e não clientes, incluindo aqueles potencialmente vulneráveis, por meio da atuação com confidencialidade, integridade e da disponibilidade de processos e informações e em aderência aos normativos e mecanismos internos. Tem o propósito de que todos possam utilizar nossos produtos e serviços de forma segura, protegidos e isentos de fraudes, por meio de informações e processos confiáveis;

- **Participação:** dar voz, fortalecer o nosso relacionamento e agregar valor direto com nossos clientes, com a sociedade e com os reguladores, por meio do diálogo constante em nossos diversos canais de atendimento, como agências, SAC, ouvidoria, fone fácil e a BIA. Com isso buscamos implementar mudanças sólidas em nossos processos, produtos e serviços em função das visões, opiniões e apuração de reclamações e sugestões obtidas no relacionamento com todos os envolvidos.

1.3 Público-alvo

Clientes pessoa física, microempreendedores, consorciado, funcionários e sociedade, considerando suas peculiaridades, complexidades, necessidades, perfis e comportamento financeiro.

1.4 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 tomada de decisão.

2. Direcionadores

- Atuar com transparência, ética, equidade e clareza nas informações prestadas, buscando compreender as necessidades, potenciais vulnerabilidades e perfil financeiro de cada cliente e da sociedade, atreladas às suas finanças, visando contribuir para sua proteção e desenvolvimento pessoal.
- Dar acesso ao sistema bancário e aos produtos e serviços a todos os brasileiros, a fim de potencializar a presença física e/ou digital do Bradesco em regiões remotas e financeiramente desfavorecidas.

- 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.
- Desenvolver produtos e serviços adaptados aos diferentes perfis de cliente, em especial ao público mais vulnerável, adequados as suas necessidades e preferências, por meio de soluções inovadoras, com pesquisas de mercado, estudos e feedbacks de clientes.
- Compreender as necessidades, o momento de vida e o perfil financeiro de nossos clientes para prezar o relacionamento sustentável 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.
- Promover ações iniciativas de educação financeira que contribuam para a organização e planejamento do orçamento pessoal e familiar, formação de poupança e resiliência financeira, bem como a prevenção ao inadimplimento de operações e ao superendividamento.
- Proporcionar a clientes e usuários iniciativas de educação financeira úteis e relevantes para sua vida financeira, com amplo alcance e disponibilizadas nos momentos mais adequados às características e as necessidades de cada cliente, bem como personalizados de acordo com o seu perfil.
- Fomentar o estabelecimento de ações de educação financeira na definição de rotinas e procedimentos relacionadas aos produtos e serviços, compatíveis com a complexidade, o modelo de negócio, a natureza das

atividades, e, ainda, considerando as fases do relacionamento com os clientes e usuários e sua saúde financeira. Oferecer condições de reorganização financeira diferenciadas, observando as necessidades de cada cliente e buscando a prevenção de novos inadimplementos e/ou superendividamento.

- 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.
- 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 a conscientização do quadro de funcionários, estagiários e aprendizes, quanto à educação, saúde e o bem-estar financeiro, acompanhando 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, produtos, jornada e experiência do cliente, tecnologia, 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.

O fórum tático é representado pela Comissão de Cidadania Financeira, constituída por Diretores de colegiado interdepartamental da Organização e de caráter permanente, que possui dentre suas atribuições: acompanhar de forma centralizada todas as iniciativas e intervenções, agendas de mudanças, cumprimentos de compromissos e demais ações relativas ao processo de Cidadania Financeira; avaliar os impactos alcançados na Organização frente ao tema de Cidadania Financeira; acompanhar e manter atualizado as normas e políticas internas que tratam do tema direta e indiretamente, em linha com a evolução e apontamentos regulatórios; e submeter ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, quando oportuno, as propostas de ações de Cidadania Financeira e resultados apurados no âmbito da Comissão.

O fórum estratégico foi representado pelo Comitê Executivo de Conduta no Relacionamento com o Cliente até o mês de julho/2024, constituído pela Diretoria Executiva e com reporte ao Diretor-Presidente da Organização.

A partir de agosto/2024 o fórum passou a ser representado pelo Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, sob demanda. O Comitê tem por objetivo assessorar o Diretor-Presidente no desempenho de suas atribuições. Dentre elas, acompanha os temas relevantes relacionados a Cidadania Financeira.

Saiba mais sobre a nossa atuação no [Relatório ESG 2024](#) - p. 92 a 104.