

POLÍTICA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

RESUMO

Descreve as regras e diretrizes da Política de Educação Financeira do Grupo REAG.

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. COMPROMISSO.....	3
3. APLICABILIDADE E PÚBLICO ALVO	4
4. EDUCAÇÃO FINANCEIRA	4
5. PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA.....	4
5.1. Ética e Responsabilidade.....	4
5.2. Transparência	4
5.3. Amplo Alcance	4
5.4. Adequação e Personalização	4
5.5. Avaliação e Aprimoramento	5
5.6. Diligência.....	5
5.7. Valor ao Cliente.....	5
6. ESTRATÉGIAS PARA EDUCAÇÃO FINANCEIRA	5
7. DIRETRIZES.....	5
7.1. Início de Relacionamento.....	6
7.2. Desenvolvimento da Relação.....	6
7.3. Expansão do Relacionamento	6
7.4. Suporte e Recuperação.....	6
7.5. Avaliação e Feedback.....	6
7.6. Acessibilidade e Inclusão	6
8. PRODUTOS E SERVIÇOS.....	7
9. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	7
10. CANAL DE DENÚNCIAS.....	7
11. DÚVIDAS	8

1. OBJETIVO

Esta Política de Educação Financeira tem como objetivo promover o desenvolvimento de uma cultura de educação financeira, oferecendo aos clientes do Grupo REAG (“REAG”) as ferramentas e conhecimentos voltados para uma gestão financeira mais consciente e responsável, visando:

- **Definir o conceito de educação financeira:** Estabelecer um entendimento claro sobre o que é educação financeira, com foco na capacitação para o planejamento e controle das finanças.
- **Definir princípios para as estratégias de educação financeira:** Identificar os valores e princípios que devem guiar as iniciativas de educação financeira, como a transparência, a responsabilidade, o respeito à diversidade de perfis financeiros e o compromisso com a ética.
- **Estabelecer diretrizes para a realização de estratégias de educação financeira na jornada dos clientes:** Determinar como a educação financeira será inserida ao longo da experiência do cliente, desde o primeiro contato até o acompanhamento contínuo, de forma a impactar positivamente sua gestão financeira.
- **Estabelecer diretrizes para a inserção de elementos de educação financeira no desenvolvimento de produtos e serviços:** Integrar conceitos e práticas de educação financeira no desenvolvimento de novos produtos e serviços, garantindo que ofereçam soluções financeiras que atendam às necessidades dos clientes de forma responsável e acessível.
- **Definir modelo de governança do tema:** Definir a estrutura e os responsáveis pela implementação, acompanhamento e aprimoramento das ações de educação financeira dentro da REAG, assegurando que todas as iniciativas sejam coordenadas e cumpram com os objetivos propostos.
- **Prever o acompanhamento das ações e sua efetividade:** Estabelecer um sistema de monitoramento e avaliação contínua das ações de educação financeira, para garantir que as iniciativas estejam alcançando seus objetivos e gerando impactos positivos na vida financeira dos clientes.

Esta Política deve ser lida e interpretada em conjunto com o **Código de Conduta Ética** e demais políticas e procedimentos internos da REAG.

2. COMPROMISSO

A REAG reconhece a importância de contribuir ativamente para o desenvolvimento financeiro sustentável de nossos clientes, reafirmando o seu compromisso com a promoção da educação financeira.

A educação financeira é uma ferramenta fundamental para a construção de uma vida financeira saudável e equilibrada dos nossos clientes e da sociedade em que atuamos. Além disso, a educação financeira é essencial para reduzir os riscos de inadimplência e melhorar o acesso a produtos e serviços financeiros de maneira responsável, impactando diretamente no crescimento sustentável dos nossos negócios.

3. APLICABILIDADE E PÚBLICO ALVO

Esta Política é aplicável a todos os sócios, administradores e colaboradores (“Colaboradores”) da REAG, que devem agir de acordo com as diretrizes aqui estabelecidas.

4. EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Entende-se como Educação Financeira, em linha com Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), como o processo pelo qual consumidores e investidores melhoram sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros, e obtêm informação e instrução, desenvolvem habilidades e confiança, de modo a ficarem mais cientes sobre os riscos e oportunidades financeiras, para fazerem escolhas mais conscientes e, assim, adotarem ações para melhorar seu bem-estar.

A principal finalidade da educação financeira é proporcionar aos clientes a habilidade de administrar seus recursos de forma consciente e equilibrada, ajudando a evitar problemas financeiros, como o endividamento excessivo, e promovendo o planejamento para uma vida financeira estável. Isso inclui desde a organização do orçamento mensal até a tomada de decisões mais complexas sobre investimentos e o uso do crédito.

5. PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

As estratégias de Educação Financeira devem ser desenvolvidas de acordo com os seguintes princípios:

5.1. Ética e Responsabilidade

As orientações financeiras fornecidas aos clientes, bem como os materiais informativos e educativos disponibilizados, devem ter como prioridade o bem-estar financeiro dos clientes, sempre agindo de forma transparente e imparcial. Nesse sentido, as estratégias de Educação Financeira não devem ser influenciadas por interesses pessoais, comerciais ou com eventuais conflito de interesses, mas sim orientadas para promover uma compreensão clara e consciente das opções financeiras disponíveis, ajudando os clientes a tomar decisões que realmente atendam às suas necessidades e objetivos.

5.2. Transparência

As estratégias de Educação Financeira devem fornecer informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos, permitindo que o cliente compreenda plenamente as características, benefícios e riscos associados a cada opção financeira. A transparência deve visar capacitar o cliente na tomada de decisões, de acordo com suas necessidades e objetivos financeiros.

5.3. Amplo Alcance

As estratégias de Educação Financeira devem ser oferecidas de maneira abrangente, alcançando uma diversidade de clientes, incluindo todas os usuários que, por ventura, acessem informações sobre os produtos e serviços prestados pela REAG. As estratégias educativas devem ser adaptadas a diferentes perfis e necessidades, utilizando uma variedade de canais e formatos para garantir que todos tenham acesso a informações de educação financeira.

5.4. Adequação e Personalização

Os conteúdos e ferramentas de estratégia de Educação Financeira devem ser disponibilizados de maneira específica para os diferentes perfis e necessidades de clientes e usuários. Deve existir adaptação do conteúdo, canal e linguagem utilizados, visando uma comunicação eficaz ao público final, considerando suas características, conhecimento prévio e objetivos financeiros.

5.5. Avaliação e Aprimoramento

As estratégias de Educação Financeira devem ser continuamente monitoradas e avaliadas quanto à sua efetividade, com base nos objetivos estabelecidos nesta política. A mensuração de resultados deve ser realizada de forma sistemática, permitindo identificar o impacto das iniciativas na melhoria do conhecimento financeiro dos clientes e usuários.

5.6. Diligência

As estratégias de Educação Financeira devem levar em consideração a análise e compreensão das necessidades dos clientes, visando garantir que os esforços educacionais sejam direcionados de forma assertiva. Os conteúdos devem ser fundamentados em uma análise cuidadosa de dados contextuais e nas reais necessidades e desafios dos clientes e usuários. Deve-se entender o perfil, as condições econômicas e os objetivos de cada cliente ou segmento atendido.

5.7. Valor ao Cliente

As estratégias de Educação Financeira devem ser úteis e relevantes, oferecendo informações e orientações que realmente façam a diferença na vida financeira do cliente. Além disso, elas devem estar disponíveis em todas as fases do relacionamento com o cliente, desde o primeiro contato até a fidelização, acompanhando e apoiando o cliente em sua jornada financeira.

6. ESTRATÉGIAS PARA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

As estratégias de Educação Financeira acontecerão por meio do compartilhamento de conteúdos e disponibilização de ferramentas que apoiem clientes e usuários a fazer a boa gestão de seus recursos, levando em consideração os diferentes perfis e necessidades potencialmente atingidos pelos serviços e produtos da REAG.

Devem ser levados em conta:

- **Desenvolvimento de Conteúdo Personalizado:** Criação de materiais educativos adequados aos diferentes perfis de clientes, abordando temas como planejamento financeiro, investimentos, gestão de dívidas, entre outros.
- **Ações Multicanal:** Utilização de diversos canais de comunicação, como webinars, podcasts, workshops presenciais e online, para disseminar o conhecimento financeiro de forma acessível a todos.
- **Parcerias Educacionais:** Desenvolvimento de parcerias com organizações, escolas e empresas para promover programas de educação financeira voltados a segmentos específicos.

7. DIRETRIZES

As estratégias de Educação Financeira devem ser implementadas ao longo de toda a jornada do cliente, com o objetivo de apoiá-lo em cada fase de seu relacionamento com a REAG. As diretrizes a seguir orientam como essas estratégias serão conduzidas, garantindo que as iniciativas de

educação financeira sejam integradas e eficazes em cada etapa da jornada do cliente.

7.1. Início de Relacionamento

No momento do início do relacionamento, serão fornecidas informações educativas claras e simples sobre os produtos e/ou serviços financeiros, visando garantir que o cliente tome decisões conscientes e embasadas. Isso poderá incluir a disponibilização de conteúdos básicos sobre finanças pessoais e produtos financeiros oferecidos, como contas, cartões de crédito, empréstimos e investimentos, a depender do perfil do cliente e o tipo de produto e/ou serviço financeiro prestado. A abordagem será voltada para o entendimento dos primeiros passos financeiros do cliente, estabelecendo uma base sólida de conhecimento para sua jornada.

7.2. Desenvolvimento da Relação

Estratégias de educação contínua deverão ser promovidas para ajudar o cliente a aprofundar seus conhecimentos e habilidades financeiras. Durante essa fase, deverão ser fornecidos conteúdos mais avançados, como gestão de orçamento, planejamento de longo prazo, investimentos e aposentadoria, levando em consideração o perfil do cliente e o tipo de produto e/ou serviço financeiro prestado.

7.3. Expansão do Relacionamento

À medida que o cliente comece a explorar mais produtos e serviços financeiros, as estratégias educativas se concentrarão em orientá-lo sobre como utilizar as novas soluções de maneira eficiente e segura, sendo fundamental explicar claramente os benefícios e os riscos de cada opção, ajudando o cliente a tomar decisões adequadas aos seus objetivos financeiros e perfil de risco.

A educação financeira será usada para incentivar a construção de um patrimônio de longo prazo, ajudar a evitar o endividamento e planejar a aposentadoria.

7.4. Suporte e Recuperação

Em caso de dificuldades financeiras do cliente, como inadimplência ou endividamento, deverão ser oferecidas ações educativas específicas para ajudar o cliente a reverter a situação, podendo incluir formas para renegociação de dívidas, educação sobre como priorizar pagamentos e recuperação de crédito. As estratégias devem ter como objetivo apoiar o cliente a retomar o controle financeiro de forma sustentável, com foco no equilíbrio financeiro e no restabelecimento de sua saúde financeira.

7.5. Avaliação e Feedback

Após cada interação educativa, serão fornecidos mecanismos de feedback e acompanhamento para garantir que o cliente tenha absorvido e aplicado o conhecimento adquirido. Isso poderá incluir pesquisas de satisfação, análise de comportamento financeiro por meio de ferramentas digitais e avaliações periódicas sobre o uso de produtos e serviços financeiros.

7.6. Acessibilidade e Inclusão

Todas as estratégias de Educação Financeira do cliente devem ser acessíveis a diferentes públicos, considerando suas limitações tecnológicas e de conhecimento. Isso inclui a

disponibilização de materiais em diferentes formatos, o uso de linguagem simples e objetiva e a oferta de canais de atendimento adequados para esclarecer dúvidas e apoiar a compreensão dos conteúdos oferecidos.

8. PRODUTOS E SERVIÇOS

Cada produto ou serviço oferecido pela REAG deverá incluir, de forma clara e acessível, informações educacionais que ajudem o cliente a compreender como utilizá-lo da melhor forma, incluindo os riscos e benefícios associados ao produto. O conteúdo educacional deverá ser apresentado de maneira intuitiva, para que o cliente entenda o impacto de suas escolhas financeiras.

A Educação Financeira não se limitará ao momento da contratação do produto, mas também deve ser parte integrante de sua gestão ao longo do tempo de relacionamento entre cliente e REAG. Isso inclui o envio de lembretes educativos durante o uso do produto, dicas para o uso responsável do produto e/ou serviço ou sugestões de investimentos que estejam alinhados aos objetivos financeiros do cliente.

Sempre que possível, os produtos e/ou serviços serão criados visando promover a inclusão financeira, garantindo que clientes de diferentes perfis socioeconômicos tenham acesso a educação financeira e possam utilizá-los de maneira responsável.

9. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A área de Compliance é responsável por uma avaliação periódica das ações de educação financeira para medir sua eficácia em atender aos objetivos estabelecidos e identificar áreas para melhoria. A avaliação será baseada em indicadores como o nível de engajamento dos clientes, número de acessos aos documentos disponibilizados nos canais de comunicação e a satisfação com os recursos oferecidos.

As estratégias de Educação Financeira deverão passar por revisões periódicas com o objetivo de ajustes e melhorias contínuas, visando o aprimoramento da efetividade das estratégias.

10. CANAL DE DENÚNCIAS

A REAG disponibiliza canal designado como “Canal de Denúncias” para recebimento de informações que possam afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada e membros de órgãos estatutários e contratuais, bem como possíveis violações de política interna, instrução de trabalho, regulamentação, normas, procedimentos ou qualquer outro descumprimento da legislação vigente, incluindo casos de assédio, por parte da REAG, seus colaboradores, seus fornecedores e seus parceiros comerciais.

O Canal de Denúncias da REAG está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de:

- Site: <https://reag.com.br/canal-de-denuncias/>
- E-mail: canaldedenuncia@reag.com.br.

Garantimos que toda e qualquer pessoa envolvida em investigações internas, bem como os denunciadores que, de boa-fé, contribuírem com informações em relação a qualquer fato contrário aos nossos princípios, não sofrerão qualquer tipo de retaliação, sanção, perseguição e/ou outra forma de constrangimento ou repreensão.

Garantimos, ainda, que a identidade do denunciante, caso informada por ele, será, de forma rigorosa, preservada e mantida sob estrito sigilo, salvo obrigações contrárias por força de lei ou decisão judicial ou de ordem de autoridade competente. Denúncias anônimas poderão ser realizadas através do nosso site.

11. DÚVIDAS

Dúvidas de interpretação das regras desta Política, reclamações e sugestões também poderão ser endereçadas para a área de Compliance do Grupo REAG, através do e-mail: compliance@reag.com.br.

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Vigência: 04/2025 a 04/2026.

Versão	Item alterado	Descrição resumida da alteração	Data da Publicação
01	Elaboração	Elaboração Política	07.2024
02	Atualização	Atualização da Política	04.2025

RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Etapas	Responsável	Nome da Área
Elaboração	Carlos Eduardo Figueiredo	Compliance
Revisão	Bruno Lajarin Garcia	Compliance, PLDFTP & PPD
Aprovação	Alta Administração	Diretoria REAG