



## SOBRE A POLÍTICA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CLIENTES E USUÁRIOS DO BANCO DO NORDESTE

Julho/2024

## DISPOSIÇÕES GERAIS

A presente Política visa nortear o desenvolvimento de rotinas e procedimentos para implementação de medidas de Educação Financeira a serem adotadas pelo Banco do Nordeste com a finalidade de aumentar o conhecimento dos seus clientes e usuários sobre conceitos, produtos e riscos financeiros, para que desenvolvam habilidades, atitudes e comportamentos que permitam a tomada de decisões conscientes e o gerenciamento adequado dos seus recursos, melhorando seu bem-estar financeiro.

A elaboração desta Política tem como referencial a Resolução Conjunta do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional Nº 8, de 21/12/2023, e está em conformidade com o Planejamento Estratégico e com as demais políticas já existentes no Banco do Nordeste, como a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, a Política de Atuação Mercadológica, a Política de Integridade e Ética, a Política de Privacidade de Dados, dentre outras.



## PRINCÍPIOS

Os princípios que norteiam a Política de Educação Financeira para Clientes e Usuários do Banco do Nordeste, são:

### RESPONSABILIDADE

Ofertar produtos e atender clientes e usuários observando a viabilidade da solução para o público, com vistas a manutenção ou a recuperação de sua saúde financeira, para que se garanta a sustentabilidade financeira de clientes e usuários;

### EQUIDADE

Conceder tratamento justo, digno e imparcial para todos os clientes e usuários, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses, expectativas e vulnerabilidades;

### TRANSPARÊNCIA

Prestar informações claras, exatas e suficientes aos clientes e usuários, em conformidade com as leis e regulamentos;

### INTEGRIDADE E ÉTICA

Ser íntegro, honesto e coerente na execução de todas as ações desta Política, bem como cumprir o disposto na Política de Integridade e Ética e no Código de Conduta Ética e Integridade;

### DILIGÊNCIA

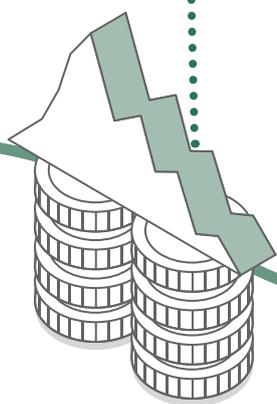
Implementar as disposições desta Política com zelo, empenho e dedicação;



## PRINCÍPIOS

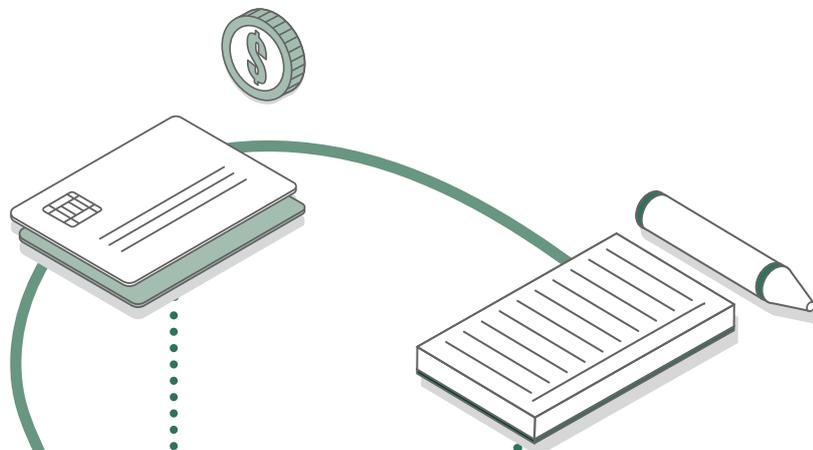
### SUSTENTABILIDADE

Atuar com responsabilidade social, ambiental e econômica, respeitando as leis e regulamentos e contribuindo para o desenvolvimento sustentável;



### VALOR PARA O CLIENTE

As medidas adotadas pelo Banco devem criar valor, para os clientes e usuários, de modo que sejam úteis e relevantes para sua vida financeira;



### ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO

Disponibilizar conteúdo e ferramentas, em linguagem, canal e momento adequado a atender a necessidade dos clientes e usuários, levando em consideração suas características, necessidades e vulnerabilidades, tendo por base o público-alvo ao qual se destina.

### AMPLO ALCANCE

As medidas de educação financeira devem possibilitar o amplo alcance ao universo de clientes e usuários do Banco que constituem o público-alvo desta Política;



## DIRETRIZES

Implementar rotinas e procedimentos de educação financeira para clientes e usuários envolve uma série de diretrizes que podem ajudar a garantir que os clientes obtenham o conhecimento e as habilidades necessárias para tomar decisões financeiras adequadas. Citam-se algumas diretrizes importantes:

- **AValiação Inicial das Necessidades Financeiras do Público-Alvo**  
Realizar uma análise das necessidades financeiras dos clientes para entender seus conhecimentos, comportamentos e objetivos financeiros.
- **Definição de Objetivos Educacionais**  
Estabelecer objetivos claros e mensuráveis para o programa de educação financeira, alinhando-os com as necessidades identificadas dos clientes e com os objetivos desta política.
- **Desenvolvimento de Conteúdo Relevante**  
Criar / Aprimorar materiais educativos acessíveis e que agreguem valor ao cliente, cobrindo tópicos como orçamento, poupança, investimentos, crédito, gerenciamento de dívidas e planejamento financeiro, dentre outros. Utilizar diferentes formatos de conteúdo para atender às diversas preferências de aprendizagem dos clientes.





## DIRETRIZES

- **CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES**  
Garantir que os profissionais envolvidos na educação financeira estejam capacitados e qualificados para oferecer orientação precisa e eficaz.
- **IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS**  
Adotar ferramentas digitais para facilitar o acesso ao conteúdo educacional.
- **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**  
Estabelecer mecanismos para cumprir e monitorar a efetividade das medidas de educação financeira.
- **INTEGRAÇÃO COM PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**  
Integrar a educação financeira com os produtos e serviços financeiros oferecidos pelo Banco, ajudando os clientes a aplicar o que aprenderam de maneira prática.
- **ESTRATÉGIA UNIFICADA**  
Adotar uma estratégia unificada para coordenar os esforços de Educação Financeira, de modo que medidas de educação financeira estejam conectadas entre si.





SAC

**0800 728 3030**

Ouvidoria

**0800 033 3033**

@bancodonordeste



 [www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)