

Compromisso CAIXA

Educação Financeira



01. Introdução

A Cidadania Financeira sempre foi prioridade para a CAIXA, alinhada à missão de promover a inclusão social e financeira de clientes e usuários. Esta prioridade se reflete em diversas ações, entre elas o aperfeiçoamento de suas plataformas de relacionamento com clientes e usuários, buscando incluir financeiramente a população e tendo sempre um olhar cuidadoso para os públicos vulneráveis.

A CAIXA mantém a sua atuação nos 4 pilares da Cidadania Financeira: inclusão financeira, proteção do consumidor, educação financeira e participação, promovendo cada vez mais a integração desses pilares para que os seus clientes e usuários tenham mais liberdade de escolha e prosperidade financeira.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a educação financeira é o processo pelo qual as pessoas melhoram seu entendimento sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informação, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais conscientes dos riscos e oportunidades financeiras, para fazer escolhas informadas, para saber a quem recorrer em busca de ajuda e para tomar outras medidas eficazes para melhorar seu bem-estar financeiro.

Os princípios da Política de Educação Financeira da CAIXA e do seu Conglomerado orientam as ações que devem ser adotadas para alcançar os seus objetivos, levando em consideração a compatibilidade com os objetivos estratégicos do Plano Estratégico e os valores institucionais de Espírito Público, Integridade, Sustentabilidade e Inclusão. Além disso, a CAIXA considera as diferentes etapas do relacionamento com seus clientes e usuários, estabelecendo rotinas e procedimentos para a implementação de medidas de educação financeira.

A Política de Educação Financeira orienta o comportamento da CAIXA e das empresas do Conglomerado, visando a atuação integrada de todo o Conglomerado.

Os critérios, requisitos, normas e procedimentos decorrentes da Política estão definidos em normativos internos.

Este documento tem como objetivo reforçar o compromisso da CAIXA com a Educação Financeira, apresentando em um documento único seus objetivos, princípios, estrutura e propósito com o tema.

02. Objetivos em Educação

Alinhada à Resolução Conjunta BCB/CMN nº 8, de 21 de dezembro de 2023, que dispõe sobre medidas de Educação Financeira a serem adotadas por instituições financeiras, bem como às Políticas de Relacionamento com o Cliente e Usuário (PRC) e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política de Educação Financeira da CAIXA e Conglomerado tem por objetivos:

- Promover a organização e planejamento do orçamento pessoal e familiar
- Incentivar a formação de poupança e resiliência financeira
- Prevenir ao inadimplimento de operações e o superendividamento
- Incentivar o hábito do consumo consciente

03. Princípios em Educação

A CAIXA orienta as ações a serem implantadas para a consecução do objetivo desta Política, levando em conta as diferentes fases do relacionamento com os seus clientes e usuários e definindo rotinas e procedimentos para a implementação de medidas de educação financeira.

Considera também a compatibilidade com o modelo de negócios, com a natureza das atividades da instituição e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos.

A CAIXA valoriza o acesso universal às suas práticas de educação financeira, utilizando canais e ferramentas diversificados e acessíveis, e adaptando suas

ações às necessidades específicas de seus públicos de relacionamento, para alcançar um amplo público, incluindo grupos vulneráveis, de maneira adequada e eficaz.

A CAIXA disponibiliza conteúdos e ferramentas, em linguagem, canal e momento mais adequados frente às características e às necessidades de educação financeira dos clientes e usuários, considerando também a natureza e complexidade dos produtos e serviços na concepção, oferta, recomendação, contratação ou distribuição.

Baseada na ética, responsabilidade, transparência e diligência, a Política de Educação Financeira da CAIXA segue como norteadores:

Promoção da Organização e Planejamento do Orçamento Pessoal e Familiar

A CAIXA proporciona a clientes e usuários ações de educação financeira úteis e relevantes para sua vida financeira, ajudando-os a planejar melhor suas finanças, conquistar seus sonhos e tomar decisões mais conscientes. A CAIXA acredita que proporcionar a indivíduos e famílias condições para administrarem melhor seus recursos, planejarem o futuro e enfrentarem imprevistos é essencial para a saúde financeira.

Incentivo à Formação de Poupança e Resiliência Financeira

A CAIXA fomenta o hábito de poupar, compreender o valor do planejamento e fortalecer a autonomia financeira, contribuindo para uma sociedade mais consciente, preparada e com maior capacidade de enfrentar desafios econômicos e financeiros ao longo da vida.

Prevenção ao Inadimplemento de Operações e Superendividamento

A CAIXA orienta seus clientes e usuários sobre o uso consciente do crédito, o planejamento responsável das finanças pessoais e a importância de avaliar a capacidade de pagamento antes de assumir novos compromissos financeiros, fortalecendo a autonomia financeira e contribuindo para uma economia mais equilibrada e justa.

Incentivo ao Hábito do Consumo Consciente

A CAIXA estimula escolhas financeiras mais informadas, promovendo o incentivo ao hábito de consumo consciente como forma de contribuir para o equilíbrio do orçamento familiar, o uso racional dos recursos e a construção de uma relação mais saudável com o dinheiro, incentivando atitudes que promovam bem-estar individual e coletivo, reduzam o desperdício e estimulem uma cultura de planejamento e sustentabilidade.

04. Público-alvo

A CAIXA direciona suas medidas de educação financeira para os seguintes públicos:

- a) todos os clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela CAIXA e pelas empresas do Conglomerado;
- b) os clientes empresários individuais;
- c) as comunidades locais e regionais em que a CAIXA tenha alguma atuação ou impacto;
- d) os fornecedores e os prestadores de serviços terceirizados da CAIXA;
- e) os empregados e aposentados da CAIXA;

05. Medidas de Educação Financeira

A CAIXA utiliza diferentes medidas de educação financeira nas suas ações, considerando a diversidade do público a ser impactado, bem como o objetivo a ser atingido.

Medidas informativas são utilizadas com o objetivo de despertar o interesse pelo tema ou como forma de compartilhar dicas práticas.

Medidas instrutivas são utilizadas com o objetivo de transmitir conhecimentos, buscando o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e a formação de cidadãos críticos e reflexivos, considerando o nível de desenvolvimento, o estilo de aprendizagem e o contexto social o público.

Medidas personalizadas são utilizadas com o objetivo de direcionar o cliente e usuário para seus objetivos financeiros pessoais, levando em consideração seu contexto e particularidades, em suas diferentes fases de relacionamento.

06. Fases de Relacionamento

A CAIXA atua nas diferentes fases de relacionamento com clientes e usuários, considerando também as características e complexidade dos produtos e serviços na concepção, oferta, recomendação, contratação ou distribuição.

07. Governança

A governança CAIXA para orientar, deliberar, monitorar, revisar e direcionar os aspectos fundamentais na implementação dos objetivos e princípios de Educação Financeira do Conglomerado CAIXA é composta por:

- Gerência Executiva exclusiva, vinculada à Vice-Presidência Sustentabilidade e Cidadania Digital;
- Comissão de Gestão de Educação Financeira, composta por Superintendentes Nacionais, com a competência de deliberar sobre questões relacionadas à Educação Financeira, na CAIXA e Conglomerado, relacionadas às ações de promoção da educação financeira e saúde financeira dos clientes e usuários, considerando as diferentes fases de relacionamento, incluindo esforços para promoção do crédito responsável e prevenção do superendividamento, considerando os avanços propostos pela FEBRABAN e pelo Banco Central do Brasil.

08. Implementação

A CAIXA compromete-se continuamente a avaliar o impacto de suas atividades na melhoria da Saúde Financeira dos seus clientes e usuários, cumprindo plano de ação de implementação das diretrizes e objetivos da sua Política de Educação Financeira.

Vice-presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital
VISUC

CAIXA