

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

1. Objetivo

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Eletricitários e dos Trabalhadores das Empresas do Setor de Energia-COOPCRECE**, inscrita no CNPJ sob nº 92.825.397/0001-79, neste documento designada como COOPCRECE, conforme a Resolução Conjunta nº 8, de 21 de dezembro de 2023, apresenta a Política Institucional de Educação Financeira tem por objetivo estabelecer princípios, diretrizes e procedimentos para a implementação de medidas de educação financeira direcionadas aos Associados pessoas naturais, inclusive empresários individuais, que utilizam produtos e de serviços, sendo compatível com a natureza e com o perfil dos Associados que, de acordo com o Estatuto Social consolidado

2. Base normativa

Esta Política observa, especialmente:

- I – A Resolução Conjunta nº 8, de 21 de dezembro de 2023;
- II – A legislação e regulamentação aplicáveis à proteção do consumidor financeiro;
- III – As diretrizes internas de conduta, governança e relacionamento com clientes da COOPCRECE.

3. Abrangência

Esta Política aplica-se:

- I – A todas as áreas da COOPCRECE envolvidas na concepção, oferta, contratação, manutenção e cobrança de produtos e serviços financeiros;
- II – Aos administradores, empregados, prestadores de serviço e terceiros que atuem em nome da COOPCRECE, no que couber;
- III – Às ações voltadas aos Associados e usuários pessoas naturais.

4. Princípios

As medidas de educação financeira da COOPCRECE observarão os seguintes princípios:

- I – Ética;
- II – Responsabilidade;
- III – Transparência;
- IV – Diligência;
- V – Geração de valor para o Associado;
- VI – Amplo alcance;
- VII – Adequação ao perfil do público-alvo;
- VIII – Personalização, sempre que cabível, conforme o produto, serviço, canal e momento do relacionamento.

5. Diretrizes

Constituem diretrizes desta Política:

- I – Promover ações que auxiliem os Associados e usuários na COOPCRECE e no planejamento do orçamento pessoal e familiar;
- II – Estimular a formação de poupança e a resiliência financeira;

- III – Fomentar o uso consciente de produtos e serviços financeiros;
- IV – Contribuir para a prevenção do inadimplimento e do superendividamento;
- V – Disponibilizar conteúdo claro, objetivo, acessível e compatível com as características do público-alvo;
- VI – Considerar as diversas fases do relacionamento com o Associado, inclusive pré-contratação, contratação, pós-venda, renegociação e cobrança;
- VII – Compatibilizar as medidas de educação financeira com o modelo de negócio da COOPCRECE, a natureza de suas atividades e a complexidade dos produtos e serviços ofertados.

6. Medidas de educação financeira

A COOPCRECE poderá adotar, entre outras, as seguintes medidas:

- I – Produção e divulgação de conteúdos educativos em sítio eletrônico, aplicativo, extratos, e-mails, mensagens ou outros canais;
- II – Campanhas informativas sobre orçamento, uso consciente do crédito, poupança, prevenção a fraudes e golpes, e riscos do superendividamento;
- III – Inserção de orientações educativas na jornada do Associado, inclusive em momentos de contratação, renovação, renegociação e cobrança;
- IV – Elaboração de simuladores, cartilhas, FAQs, vídeos, trilhas ou materiais explicativos;
- V – Ações específicas para públicos mais expostos a vulnerabilidades financeiras, conforme avaliação interna da COOPCRECE.

7. Governança

7.1. A COOPCRECE manterá estrutura de governança compatível com o porte, o modelo de negócio, a natureza de suas operações e a complexidade dos produtos e serviços ofertados.

7.2. Caberá ao Diretor responsável:

- I – Zelar pelo cumprimento desta Política e da regulamentação aplicável;
- II – Supervisionar a implementação das medidas de educação financeira;
- III – Propor aperfeiçoamentos e ações corretivas quando identificadas deficiências;
- IV – Reportar periodicamente ao Conselho de Administração sobre a execução e efetividade da Política.

8. Responsabilidades das áreas

8.1. Área de Negócios / Comercial

Incorporar orientações educativas nas etapas de oferta e contratação de produtos e serviços.

8.2. Área de Cobrança / Recuperação de Crédito

Adotar comunicações que incentivem renegociação responsável, compreensão das obrigações assumidas e prevenção ao agravamento do endividamento.

8.3. Área de Compliance / Controles Internos

Monitorar aderência regulatória e apoiar a revisão periódica da Política.

8.4. Área de Atendimento / Ouvidoria / RDR / e-Consumidor / Outros

Identificar dúvidas recorrentes e contribuir para o aprimoramento dos conteúdos educativos.

9. Mecanismos de acompanhamento e controle

A COOPCRECE manterá mecanismos de acompanhamento e controle destinados a:

- I – Assegurar a implementação das disposições desta Política;
- II – Monitorar seu cumprimento;
- III – Avaliar sua efetividade, inclusive por meio de métricas e indicadores;
- IV – Identificar e corrigir eventuais ineficiências.

10. Indicadores mínimos

Sem prejuízo de outros indicadores definidos internamente, poderão ser utilizados:

- I – quantidade de ações educativas realizadas no período;
- II – Alcance de Associados e usuários impactados;
- III – Taxa de acesso ou engajamento com conteúdo educativos;
- IV – Volume de ações relacionadas a prevenção de inadimplimento e superendividamento;
- V – Temas mais recorrentes nas demandas de atendimento e ouvidoria;

11. Registro e evidências

A COOPCRECE manterá arquivadas evidências mínimas das ações realizadas, tais como:

- I – Materiais divulgados;
- II – Relatórios de campanhas;
- III – Registros de treinamentos e comunicações;
- IV – Indicadores e relatórios de acompanhamento;
- V – Atas ou documentos de deliberação e revisão da Política.

12. Revisão

Esta Política será revisada:

- I – Sempre que houver alteração regulatória, mudança relevante no modelo de negócio, nos produtos e serviços, ou identificação de necessidade de aprimoramento.

13. Disposições finais

Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com Associados, no âmbito da COOPCRECE e os casos omissos serão decididos pela Diretoria Executiva, observado o arcabouço regulatório aplicável e as normas internas da COOPCRECE.

Porto Alegre, 04 de março de 2026.

Ricardo Verdi Machado
Diretor de Riscos (CRO)

Cassiano Vasconcellos e Souza
Diretor Financeiro (CFO)

Henrique Cylon Thomé
Diretor Executivo (CEO)