

	<b>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</b>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 1/11
		Rev: 0
		Data: 26/06/2024

## POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH

### CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Local da Revisão	Descrição
0	26/06/2024	-	Emissão inicial

### LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

<b>Função</b>
Todos os colaboradores e prestadores de serviços da Hub Fintech.

### LISTA DE TREINAMENTO

<b>Áreas funcionais</b>
Todos os colaboradores e prestadores de serviços da Hub Fintech.


### **Elaborado/Revisado por:**


Diretoria de *Compliance*, Integridade e PLD  
Departamento Jurídico

### **Aprovado por:**

DocuSigned by:  
  
40D72E8D913E4E0...  
**Rebeca Virginia Villagra Lima**  
 Diretora de *Compliance*, Integridade e PLD

DocuSigned by:  
  
166E5DF60629430...  
**Fabio Itiro Bonifácio Murakami**  
 Diretor de Produtos

DocuSigned by:  
  
B88538C3477C47F...  
**Leandro Hespagnol dos Santos**  
 Diretor Comercial

DocuSigned by:  
  
BC9612C67F204A4...  
**Roberto Gomides de Barros Filho**  
 Diretor Financeiro

	POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 2/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

## 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes, responsabilidades e medidas de educação e inclusão financeira a serem adotadas pela Hub Fintech, em conformidade com as melhores práticas de responsabilidade social e com a exigência para o segmento, nos termos da Resolução Conjunta nº 8, de 21 de dezembro de 2023, do Banco Central do Brasil (Bacen); e, ainda, promover a conscientização dos clientes no tocante ao gerenciamento responsável de suas finanças, a fim de que saibam planejar, investir e gastar de acordo com seus objetivos e necessidades.

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Ação Educacional:** quaisquer atividades, isoladas ou coordenadas, que visem promover qualquer dos objetivos definidos nesta política, incluindo ou não o uso e a publicação de material educacional, por meio de palestras, cursos, plataformas, aulas, postagens e *lives* em redes sociais.
- **Banco Central do Brasil (BACEN):** Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Fazenda, tendo como uma de suas funções regular o funcionamento de bancos, instituições financeiras, instituições de pagamento e administradora de consórcios.
- **Bem-Estar Financeiro:** desenvolvimento da capacidade do indivíduo de gerenciar o próprio dinheiro, ter autonomia para tomar as próprias decisões e de se planejar para atingir os objetivos futuros de vida, relevantes para ele e sua família.
- **Cliente / Usuário:** toda pessoa física ou jurídica que tenha relacionamento com os produtos ou serviços ofertados pela Hub Fintech.
- **Contas Nível 0 - N0:** Contas limitadas sem acesso ao saldo, apenas aos serviços de gestão de crédito.
- **Contas Nível 1 - N1:** Contas com acesso ao saldo e serviços de gestão de crédito.
- **Contas Nível 2 - N2:** Contas registradas com acesso a todas as funcionalidades e conta corrente.
- **Comitê Executivo Fintech - Controladora:** em observância a regimento próprio, tem por finalidade acompanhar a gestão administrativa e financeira da Hub Fintech, avaliando as estratégias relacionadas ao negócio da área, deliberando acerca das necessidades financeiras e/ou operacionais para atingi-las.

	<b>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</b>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 3/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

- **Comitê Executivo (COMEX):** Comitê com a atribuição de deliberar sobre contratações de alto valor, projetos, reorganização orçamentária e outros temas relacionados à gestão da Hub. Composto pelos Diretores, Diretores Estatutários e pelo gestor da vertical de Fintech, sendo obrigatória a presença de no mínimo de 2 (dois) diretores estatutários, o Diretor Financeiro e o Diretor da área funcional demandante (ou representante designado) do tema submetido à aprovação. Este Comitê será secretariado pela Diretoria de Compliance, Integridade e PLD.
- **Democratização:** democratizar significa "dar constituição democrática" a alguma coisa ou ainda "converter às doutrinas democráticas" e "tornar popular e acessível".
- **Educação Financeira:** consiste em uma combinação de consciência, conhecimento, habilidades, atitudes e comportamentos financeiros necessários para tomar decisões financeiras sólidas e, finalmente, alcançar o bem-estar financeiro individual.
- **Efetividade:** é a capacidade de produzir e manter um efeito, que pode ser positivo ou negativo. Consequentemente, o que é efetivo não é necessariamente eficiente ou eficaz.
- **Grupo de Trabalho de Educação Financeira:** Grupo formado pela Diretoria de Operações/Atendimento ao Cliente, Diretoria Comercial e Diretoria Financeira.
- **Hub Fintech:** significa a Hub Instituição de Pagamentos S.A., suas subsidiárias integrais e empresas controladas, direta ou indiretamente, e empresas coligadas.
- **Inadimplência:** de modo geral, a inadimplência se refere ao não cumprimento de obrigações financeiras, ou seja, a situação em que uma pessoa ou empresa deixa de pagar as dívidas ou contas dentro do prazo acordado.
- **Inclusão financeira:** aumento da participação de indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica na vida social e econômica do país, abrangendo sua inclusão digital e o uso responsável, informado e efetivo de serviços financeiros;
- **Resiliência Financeira:** desenvolvimento da capacidade de adaptação financeira a eventos estressantes da vida ou qualquer circunstância desafiadora.
- **Serviços de correspondentes bancários:** Serviços de terceiros ofertados pela Hub Fintech em parcerias com instituições financeiras e/ou bancárias.
- **Superendividamento:** pessoa física que possui mais de 50% de sua renda em dívidas.

 <p>Programa de Integridade Porque o CERTO é CERTO</p>	<p>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</p>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 4/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

### 3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Áreas funcionais	Responsável por:
<b>Diretoria Colegiada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e aprovar a presente Política;</li> <li>• Assegurar a implantação de governança, disponibilização de recursos e de estrutura necessários para o efetivo cumprimento dos requisitos instituídos nesta Política;</li> <li>• Promover e zelar pela implantação e observância desta Política;</li> <li>• Avaliar o relatório final apresentado pelo Grupo de Trabalho de Educação Financeira, considerando os indicadores de efetividade do Programa de Educação Financeira e corrigir possíveis falhas da estratégia.</li> </ul>
<b>Diretoria Financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir o cumprimento das obrigações previstas na Resolução Conjunta nº 8/2023 e dos requisitos estabelecidos nesta Política, inclusive perante ao Bacen;</li> <li>• Apoiar a Gerência de Marketing e CRM para, periodicamente, discutir e decidir sobre os conteúdos das ações educacionais por meio do Grupo de Trabalho de Educação Financeira;</li> <li>• Apresentar relatórios para o Grupo de Trabalho de Educação Financeira, contendo informações sobre qualidade da carteira de clientes e nível de endividamento;</li> <li>• Compor o Grupo de Trabalho de Educação Financeira.</li> </ul>
<b>Diretoria Comercial (Gerência Comercial)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinar e capacitar, com apoio de Gestão de Pessoas, os profissionais de suas equipes nos temas de educação financeira;</li> <li>• Assegurar a disponibilização de recursos e de estrutura necessários para a Gerência de Marketing e CRM para o efetivo cumprimento dos requisitos instituídos nesta Política;</li> <li>• Discutir e decidir com a Diretoria Financeira, periodicamente, sobre os conteúdos de educação financeira;</li> <li>• Compor o Grupo de Trabalho de Educação Financeira.</li> </ul>
<b>Diretoria de Operações/ Atendimento ao Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar e aprovar procedimentos, materiais de <i>scripts</i>, e qualquer comunicação divulgada aos clientes nos canais de atendimento;</li> <li>• Apresentar ao Grupo de Trabalho de Educação Financeira relatório sobre a tipologia das principais dúvidas apresentadas pelos usuários no atendimento;</li> <li>• Compor o Grupo de Trabalho de Educação Financeira.</li> </ul>
<b>Gerência de Marketing e CRM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar conteúdo e ferramentas, em linguagem, canal e momento mais adequados frente às características e às necessidades de educação financeira dos clientes e usuários, considerando o perfil do público-alvo;</li> <li>• Definir em quais meios digitais e redes sociais serão conduzidas as</li> </ul>

	<b>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</b>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 5/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

	<p>ações educacionais, dependendo da estratégia e relevância de cada uma;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e produzir os conteúdos das ações educacionais;</li> <li>• Elaborar relatórios periódicos para o Grupo de Trabalho de Educação Financeira, comunicando sobre as ações educacionais executadas, incluindo número de ações e pessoas impactadas, dados de alcance e resultados de pesquisas com o usuário.</li> </ul>
<b>Grupo de Trabalho de Educação Financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir, periodicamente, sobre os conteúdos das ações de educação financeira: Curadoria, grade, periodicidade, <i>layout</i> de posts e vídeos das ações educacionais;</li> <li>• Estabelecer os parâmetros e modelos de pesquisa com o usuário a respeito dos conteúdos de educação financeira;</li> <li>• Supervisionar o conteúdo educacional veiculado nas mídias sociais;</li> <li>• Analisar métricas dos conteúdos de educação financeira para avaliar o impacto do Programa de Educação Financeira;</li> <li>• Discutir a terceirização da produção de conteúdos e contratação de parceiros e fornecedores;</li> <li>• Gerenciar tráfego pago de conteúdo;</li> <li>• Analisar número de ações e pessoas impactadas, dados de alcance nas redes sociais, mudança do comportamento financeiro dos usuários, <i>feedback</i> dos usuários e alcance dos objetivos da política de educação financeira;</li> <li>• Elaborar relatório final com análise quantitativa e qualitativa dos resultados, propondo melhorias, aperfeiçoamentos e possíveis correções.</li> </ul>
<b>Departamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar conteúdos divulgados aos clientes e que possam impactar na experiência do cliente nos canais de comunicação;</li> <li>• Revisar todas as políticas corporativas.</li> </ul>
<b>Diretoria de Compliance, Integridade e PLD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar que a gestão do Programa de Educação Financeira esteja em conformidade com a legislação, normas e regulamentos pertinentes;</li> <li>• Verificar e/ou apurar eventuais descumprimentos a requisitos definidos nesta Política.</li> </ul>
<b>Gerência de Regulatório e PLD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar, perante ao Bacen, o Diretor Financeiro como responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução Conjunta nº 8/2023;</li> <li>• Monitorar e notificar as áreas interessadas quanto às legislações vigentes e suas atualizações, aplicáveis à Hub Fintech.</li> </ul>
<b>Controles Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar o cumprimento da presente Política, a efetividade e eficácia de sua implantação;</li> </ul>

	<b>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</b>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 6/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

<b>Auditoria Corporativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditar o cumprimento da presente Política.</li> </ul>
------------------------------	---

#### **4. DIRETRIZES**

A Hub Fintech preza por assegurar que todas as suas relações sejam revestidas de ética, transparência, legalidade, responsabilidade e diligência, reconhecendo a importância de adotar medidas de educação financeira direcionadas aos seus colaboradores e clientes, com base nos seguintes princípios norteadores:

1. Valor para o cliente: proporcionar aos clientes e usuários ações de educação financeira úteis e relevantes para sua vida financeira;
2. Amplo alcance: garantir acesso às medidas de educação financeira ao universo de seus clientes e usuários; e
3. Adequação e personalização: disponibilizar conteúdo e ferramentas, em linguagem, canal e momento mais adequados frente às características e às necessidades de educação financeira dos clientes e usuários, considerando o perfil do público-alvo.

Nesse sentido, esta política zela pelas seguintes diretrizes, consideradas como essenciais:

- A. Estabelecer estrutura apropriada que permita a implantação e manutenção do Programa de Educação Financeira, democratizando o acesso ao sistema bancário, a fim de alcançar os mais diferentes públicos;
- B. Proporcionar aos clientes e usuários ações úteis e relevantes, voltadas para organização e planejamento do orçamento pessoal, formação de poupança, prevenção ao inadimplemento e ao superendividamento, além de conteúdos e ferramentas, em linguagem, formato e momento adequados frente às peculiaridades e às necessidades de cada perfil;
- C. Garantir que a estrutura do Programa esteja devidamente qualificada e equipada para identificar, corrigir, monitorar e testar sua efetividade, empregando métricas e indicadores adequados.

O Programa de Educação Financeira deverá considerar as diversas fases do relacionamento da Hub Fintech com seus clientes e usuários, tais como: criação da conta, incluindo N0, N1 e N2;

	POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 7/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

acesso aos serviços de conta corrente; tomada de serviços de correspondente bancário; investimentos e cancelamento da conta corrente.

## **5. DIRETRIZES GERAIS DAS AÇÕES EDUCACIONAIS**

Consideram-se ações educacionais quaisquer atividades, isoladas ou coordenadas, que visem promover quaisquer dos objetivos definidos nesta política, incluindo ou não o uso e a publicação de material educacional, por meio de palestras, cursos, plataformas, aulas, postagens e *lives* em redes sociais, dentre outras ações que visem cumprir os objetivos das ações educacionais descritos nesta Política.

As ações educacionais da Hub Fintech deverão ser pautadas nas diretrizes estabelecidas na Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), do Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF). A Hub Fintech, subsidiariamente, adotará como referência outros programas de educação financeira já consolidados como o da Comissão de Valores Mobiliários - CVM e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE e aperfeiçoará suas ações constantemente.

As ações educacionais financeiras da Instituição serão desenvolvidas a fim de viabilizar que os colaboradores, clientes e outros terceiros desenvolvam competências e habilidades para tomar decisões bem informadas e desviesadas acerca da sua gestão financeira pessoal. O material educacional deve preservar ao máximo a liberdade de escolha, a independência e a autonomia do indivíduo na tomada de decisões financeiras. As publicações e postagens educacionais deverão ser diferenciadas das publicações publicitárias e informativas das redes sociais oficiais da Hub Fintech, utilizando logomarca própria, permitindo uma rápida identificação pelo usuário.

A Hub Fintech se dedicará ao máximo para garantir acesso universal às suas ações de educação financeira. Logo, deverão ser de acesso livre, gratuito, prioritariamente digital, com linguagem acessível, com o objetivo de impactar o maior número possível de usuários.

### **5.1 Grupo de Trabalho de Educação Financeira**

O Grupo de Trabalho de Educação Financeira é formado pela Diretoria de Operações/Atendimento ao Cliente, Diretoria Comercial e Diretoria Financeira e se reunirá,

	<b>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</b>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 8/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

mensalmente, para discutir e decidir os seguintes temas:

1. Curadoria, grade e periodicidade de conteúdo educacional;
2. *Layout* de posts e vídeos das ações educacionais;
3. Pesquisas e seus resultados com usuários a respeito do conteúdo;
4. Supervisão do conteúdo educacional veiculado nas mídias sociais;
5. Análise das métricas dos conteúdos de educação financeira publicados nas redes sociais da Hub Fintech para avaliar impacto das ações;
6. Tráfego pago de conteúdo; e
7. Terceirização da criação de conteúdo e contratação de parceiros.

Após a implantação da Política e decisão acerca dos temas propostos, o Grupo de Trabalho deverá se reunir semestralmente.

## 5.2 Mídias de divulgação das ações educacionais

A Hub Fintech poderá utilizar as seguintes mídias para encaminhar e divulgar suas ações educacionais:

1. Instagram;
2. LinkedIn;
3. TikTok;
4. Facebook;
5. Youtube;
6. Twitter; e
7. Whatsapp.

A lista acima é apenas exemplificativa, cabendo à Gerência de Marketing e CRM definir em quais meios digitais e redes sociais serão conduzidas as ações educacionais, dependendo da estratégia e relevância de cada uma.

Os conteúdos das ações educacionais deverão ser formulados pela Gerência de Marketing e CRM com o apoio do Grupo de Trabalho de Educação Financeira.

## 5.3. Avaliação da eficiência e eficácia das ações educacionais

Com o intuito de monitorar a efetividade e eficácia das ações educacionais e, por consequência, desta política, a Gerência de Marketing e CRM deverá elaborar relatórios periódicos para o Grupo



	POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 9/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

de Trabalho de Educação Financeira, comunicando sobre as ações educacionais executadas no período, e contendo no mínimo as seguintes informações:

1. Número de ações educacionais e pessoas impactadas, quando possível;
2. Os dados de alcance, impressões ou visualizações das postagens sobre educação financeira nos perfis da Hub Fintech nas principais redes sociais; e
3. Resultado de pesquisas com o usuário, quando cabível.

A Diretoria Financeira deverá apresentar relatórios para o Grupo de Trabalho de Educação Financeira, constando as informações de qualidade da carteira de clientes e nível de endividamento.

A Diretoria de Operações/Atendimento ao Cliente deverá apresentar ao Grupo de Trabalho de Educação Financeira um relatório sobre a tipologia das principais dúvidas apresentadas pelos usuários no atendimento. Caberá também à Diretoria de Operações/Atendimento revisar e criar *scripts* específicos de atendimento, levando em consideração as fases de relacionamento, para indicar as ações educacionais de acordo com o perfil do usuário.

Em posse dos relatórios acima, o Grupo de Trabalho de Educação Financeira deverá fazer avaliações periódicas a fim de subsidiar a tomada de decisões a respeito de novas ações educacionais da Hub Fintech. Nas avaliações deverão constar pelo menos as seguintes informações:

1. Número de ações educacionais e pessoas impactadas;
2. Os dados de alcance, impressões ou visualizações das postagens nas principais redes sociais;
3. A mudança do comportamento financeiro dos usuários, a partir dos indicadores de qualidade da carteira de clientes, quando possível;
4. O *feedback* dos usuários, quando aplicável;
5. O alcance dos objetivos desta política.

A avaliação deverá ser objeto de relatório final com análise quantitativa e qualitativa dos resultados, incluindo propostas de melhorias e aperfeiçoamentos.

O relatório final será apresentado ao Comitê Executivo Fintech - Controladora, o qual deverá apreciar e avaliar os indicadores de eficiência desta política e, quando necessário, redirecionar a estratégia do Programa de Educação Financeira, a fim de corrigir possíveis falhas.

	POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 10/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

## 6. DISPOSIÇÕES GERAIS

---

### 6.1 Aplicabilidade

Esta Política se aplica, irrestritamente, a todos os administradores e colaboradores da Hub Fintech.

### 6.2 Vigência e aprovação

Esta Política tem vigência a partir da data de sua aprovação e divulgação, podendo ser revisada sempre que necessário.

### 6.3 Nomeação do Diretor Responsável

Por meio desta Política, fica nomeado o Diretor Financeiro da Hub Fintech, para fins de observância de suas diretrizes e do cumprimento das obrigações previstas na Resolução Conjunta nº 8/2023.

A nomeação do Diretor Financeiro deverá ser informada ao Bacen pela Gerência de Regulatório e PLD da Diretoria de *Compliance*, Integridade e PLD.

### 6.4 Grupo de Trabalho de Educação Financeira

Fica instituído, por meio desta Política, o Grupo de Trabalho de Educação Financeira.

### 6.5 Política de Consequências e Violações

Qualquer violação a presente política será passível de penalização, que poderá ser desde advertência verbal até demissão por justa causa e, no caso de ocorrência de danos, reparação do eventual dano causado.

Os colaboradores, ainda, enquanto vigorar o regime jurídico o qual estiverem submetidos, ou, após a eventual rescisão, estão sujeitos a todas e quaisquer medidas judiciais em razão do ato ilícito praticado, como indenização por perda e danos, além da aplicação dos procedimentos criminais pertinentes, tais como crimes relacionados à concorrência desleal, divulgação de informações sensíveis, entre outros existentes no Código Penal Brasileiro e demais legislações

	<p>POLÍTICA DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA - HUB FINTECH</p>	POL-EDFI-HF - Doc. Interno
		Pág.: 11/11
		Rev.: 0
		Data: 26/06/2024

aplicáveis.

As medidas de consequências adotadas pela Hub Fintech, seja no âmbito interno, ou seja por meio de adoção de medida judicial cabível, serão aplicadas após a avaliação da gravidade do caso concreto e dos impactos causados pela violação.

Compete à Diretoria de *Compliance*, Integridade e PLD apurar os casos relatados e submetê-los ao Comitê Disciplinar, que deverá, em casos graves, ratificar a sua decisão junto ao Comitê Executivo Fintech.

## 8. REFERÊNCIAS

- Resolução Conjunta BCB nº 8, de 21 de dezembro de 2023 - dispõe sobre medidas de educação financeira a serem adotadas por instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- Estratégia Nacional de Educação Financeira;
- Fórum Brasileiro de Educação Financeira;
- OECD International Network of Financial Education;
- Portaria da Comissão de Valores Mobiliários nº 91, de 6 de julho 2022;
- Política de Relacionamento com Clientes da Hub Fintech;
- Código de Ética e Conduta do Grupo Magalu;
- Política de Consequências do Grupo Magalu.