

NORMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA		
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>	<b>ÁREA RESPONSÁVEL</b>	<b>SOCIEDADES APLICÁVEIS</b>
Pública	Impacto e Sustentabilidade	Conglomerado Prudencial

APROVAÇÃO	
<b>Data da Aprovação</b>	<b>Aprovadores</b>
01/07/2024	Diretoria Executiva

HISTÓRICO DE REVISÃO			
No. Revisão	Descrição	Data	Área / Responsável
01	Elaboração da Política	07/03/2024	Área de Impacto e Sustentabilidade
02	Adaptação para Norma	22/05/2025	Governança Corporativa / Gabriella Read

**ÍNDICE**

<b>1. TERMOS E DEFINIÇÕES</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>3. ABRANGÊNCIA</b>	<b>5</b>
<b>4. APROVAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>6. GOVERNANÇA</b>	<b>5</b>
<b>7. DIRETRIZES</b>	<b>6</b>
<b>8. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>8</b>
<b>9. REPORTE E CANAIS DE CONTATO</b>	<b>8</b>
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>9</b>
<b>11. DOCUMENTAÇÃO OU LEGISLAÇÃO RELACIONADA</b>	<b>9</b>

## 1. TERMOS E DEFINIÇÕES

**Áreas de Negócio:** significa as áreas responsáveis pelos produtos e serviços prestados e oferecidos pela Companhia.

**Companhia** ou **Conglomerado Prudencial:** significa a Stone Instituição de Pagamento (abaixo definida) e suas subsidiárias, conforme aplicável.

**Conselho de Administração:** significa o Conselho de Administração da StoneCo e/ou de suas controladas e demais sociedades pertencentes ao mesmo grupo econômico da StoneCo, conforme aplicável.

**Diretoria Executiva:** significa os membros da Diretoria da StoneCo em conjunto com outros diretores da Companhia que reportam diretamente ao Diretor Presidente.

**Diretoria de Impacto e Sustentabilidade:** significa a Diretoria de Impacto e Sustentabilidade da StoneCo, responsável por integrar princípios de sustentabilidade em todas as operações e promover práticas que gerem impacto positivo ambiental, social e econômico. Além disso, define e implementa políticas e iniciativas que alinham os objetivos de negócios com a responsabilidade social corporativa e a sustentabilidade.

**Diretoria Jurídica e Compliance:** significa a Diretoria da Companhia responsável pela área de governança corporativa, pelo suporte jurídico, consultivo e contencioso, em todas as suas atividades e pelo gerenciamento do programa de conformidade regulatória, da análise de transações suspeitas de lavagem de dinheiro e terrorismo e do canal de denúncias da Companhia. Ademais, garante o cumprimento da legislação aplicável à Companhia e aos seus Colaboradores, além de assegurar um ambiente ético e não favorável a fraudes dentro da Companhia e a ação de seus Colaboradores e clientes no melhor padrão de conduta ética.

**Educação Financeira:** significa o processo pelo qual clientes e investidores financeiros melhoram a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informação, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem segurança e habilidades necessárias para fazer escolhas e realizar outras ações que melhorem o seu bem-estar financeiro.

**Grupo StoneCo:** significa a StoneCo (abaixo definida) e suas controladas, conforme aplicável.

**Inclusão Financeira:** significa o processo que dá a indivíduos e empresas acesso a produtos e serviços financeiros úteis e adequados às suas necessidades e realidades socioeconômicas (em especial, superando restrições). Esses produtos e serviços incluem transações, pagamentos, poupanças, crédito e seguros, concebidos com base nas necessidades e na capacidade de pagamento dos clientes desfavorecidos e entregues de forma responsável e sustentável.

**Instituto Propague:** significa o Instituto Propague, uma associação civil sem fins lucrativos que tem por objeto a disseminação de conhecimento sobre o sistema financeiro no Brasil por meio da produção de conteúdo, tornando-o mais acessível e inclusivo.

**Instituto Stone:** significa o ente responsável pela gestão dos recursos filantrópicos do Grupo StoneCo, entre outras atribuições previstas em seu Estatuto Social.

**Medidas de Educação Financeira:** significa qualquer conteúdo ou ferramenta que permita ao cliente o desenvolvimento de sua capacidade e maior autonomia para gerenciar seus recursos financeiros.

**Norma:** significa a presente Norma de Educação Financeira.

**StoneCo:** significa a StoneCo Ltd., sociedade constituída e validamente existente sob as leis das Ilhas Cayman, sediada na Harneys Fiduciary (Cayman) Limited, 4th Floor, Harbour Place, 103 Church St., PO Box 10240 KY1-1002, Georgetown, Ilhas Cayman, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 31.752.270/0001-82.

**Stone IP:** significa a Stone Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 16.501.555/0001-57.

**Superendividamento:** significa a impossibilidade manifesta de o cliente pessoa física, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação (artigo 54, § 1º da Lei n.º 14.181, de 01/07/2021).

## 2. OBJETIVO

Esta Norma visa definir as diretrizes para estabelecer Medidas de Educação Financeira direcionadas aos clientes pessoas naturais e empresários individuais do Conglomerado Prudencial, de modo a contribuir para com a organização e planejamento do orçamento pessoal, familiar e do negócio, à formação de poupança e resiliência financeira e à prevenção ao inadimplemento de operações e ao Superendividamento, visando o pleno atendimento à Resolução Conjunta nº 8/2023 do Banco Central do Brasil.

## 3. ABRANGÊNCIA

Esta Norma abrange a Companhia, bem como seus clientes, parceiros e comunidade onde atua.

## 4. APROVAÇÃO

Esta Norma e suas atualizações deverão ser aprovadas pela Diretoria Executiva.

## 5. VIGÊNCIA

Esta Norma entra em vigor na data de sua aprovação e deve ser atualizada enquanto as ações ou tópicos aqui descritos forem alterados bem como no caso de alteração ou exigência regulatória aplicável.

## 6. GOVERNANÇA

Ficará a cargo das seguintes áreas monitorar, revisar e atender os aspectos fundamentais inerentes à implementação desta Norma:

- **Diretoria Executiva:** aprovar a presente Norma e suas revisões, assegurar-se da existência de mecanismos que garantam seu cumprimento e anular eventuais conflitos de interesse relacionados a este conteúdo.
- **Diretoria de Impacto e Sustentabilidade:** divulgar a presente Norma, mapear e acompanhar projetos identificados na Companhia direcionados para tal finalidade, emitir relatórios de indicadores e resultados das medidas de Educação Financeira, dando ciência à companhia e aos demais *stakeholders* sobre o cumprimento e progresso desta Norma ao longo do tempo.

- **Diretoria Jurídica e Compliance:** reportar aos órgãos reguladores (sempre que solicitada ou conforme o exigido pela legislação ou regulamentação aplicável) relatórios e dados sobre as ações e resultados de Educação Financeira e indicar ao Unicad o responsável por esta Norma.
- **Áreas de Negócio:** promover, quando aplicável e conforme a orientação e/ou ciência da Diretoria de Impacto e Sustentabilidade e/ou Diretoria Jurídica e *Compliance*, Medidas de Educação Financeira vinculadas aos produtos e serviços prestados e oferecidos pela Companhia, levando-se em conta as diversas etapas de relacionamento e as características específicas de cada público-alvo.
- **Instituto Stone:** colabora para a implementação de programas de cidadania ou Educação Financeira sempre que se justificar a introdução de recursos filantrópicos.
- **Instituto Propague:** divulgar conteúdos de Educação Financeira para a sociedade no *site* da instituição, categorizados de forma efetiva para amplo acesso, oferecendo trilhas de conhecimento que facilitem o aprendizado e promovam conteúdos de Educação Financeira do público-alvo da Companhia.

## 7. DIRETRIZES

A Companhia reconhece a importância de promover Medidas de Educação Financeira, principalmente, mas não se limitando àquelas relativas à (i) organização e planejamento do orçamento pessoal, familiar e do negócio, (ii) formação de poupança e resiliência financeira e (iii) prevenção ao inadimplimento e Superendividamento.

A Companhia tem o compromisso de atuar com ética, responsabilidade, transparência e diligência, incentivando, na medida de sua capacidade de atuação, uma gestão eficiente dos recursos dos seus clientes, com foco na sustentabilidade financeira de médio e longo prazo, com base nas diretrizes abaixo elencadas.

- **Promoção do acesso à Educação Financeira**

A Companhia, diretamente ou por meio do Instituto Stone e/ou do Instituto Propague, deve incentivar e/ou participar de projetos de apoio ao desenvolvimento de habilidades financeiras de comunidades, para difusão de conhecimentos sobre:

  - (i) Organização e planejamento do orçamento pessoal, familiar e do negócio;
  - (ii) Formação de poupança e resiliência financeira; e
  - (ii) Prevenção à inadimplência e ao Superendividamento.

- **Democratização ao serviço e promoção da Inclusão Financeira**

A Companhia, no âmbito da oferta de produtos e serviços por todo o território nacional, deve ampliar o acesso a serviços financeiros essenciais, promovendo o desenvolvimento de regiões do país por meio de mecanismos de inclusão financeira em áreas menos favorecidas.

Além disso, a Companhia, deve oferecer aos empreendedores que se tornam seus clientes ferramentas para gerir seus negócios, de forma que possam alcançar seus objetivos financeiros de longo prazo.

- **Transparência**

A Companhia deve fornecer informações claras sobre condições, taxas, preços, prazos e formas de pagamento dos seus produtos e serviços.

- **Canais de captura de informação (Escuta)**

A Companhia deve desenvolver mecanismos para capturar reclamações, opiniões e sugestões dos clientes, retroalimentando os processos de criação e adequação dos seus produtos e serviços.

- **Acessibilidade e Relevância**

A Companhia deve considerar os diferentes níveis de conhecimento e habilidades financeiras dos seus clientes, assim como seus interesses e contextos socioeconômicos.

- **Qualidade e Atualização**

A Companhia deve oferecer recursos da melhor qualidade aos seus clientes, bem como informações atualizadas e precisas, baseadas em pesquisas e nas melhores práticas disponíveis.

- **Cooperação Setorial**

A Companhia, diretamente ou por meio do Instituto Stone e/ou do Instituto Propague deve cooperar com os mais diversos entes de mercado, expandindo o alcance das Medidas de Educação Financeira e do acesso aos serviços financeiros de qualidade, buscando contribuir para desenvolver um mercado financeiro inclusivo e responsável.

- **Treinamentos e Capacitação**

A Companhia deve fornecer treinamentos e capacitação contínuos para seus colaboradores e parceiros, garantindo suporte e orientação aos clientes no que diz respeito à Educação Financeira.

- **Confidencialidade e Ética:**

A Companhia deve respeitar a privacidade e a confidencialidade das informações financeiras dos clientes em todos os programas, medidas e materiais oferecidos, conforme a legislação e regulamentação aplicáveis.

## 8. MECANISMOS DE ACOMPANHAMENTO

A Diretoria de Impacto e Sustentabilidade apoiará cada Área de Negócio responsável pelo produto ou serviço oferecido ao mercado na realização de análises periódicas sobre resultados das Medidas de Educação Financeira. Tais análises devem contemplar:

- O progresso dos clientes impactados pelas Medidas de Educação Financeira implementadas pela Companhia, conforme eventuais melhorias no conhecimento adquirido de tais clientes sobre produtos e serviços financeiros a eles oferecidos pela Companhia e/ou seu comportamento financeiro em geral;
- A identificação de oportunidades de melhoria e/ou ajustes de abordagens educacionais; e/ou
- A satisfação dos clientes com as abordagens utilizadas.

A partir dos resultados aferidos, a Companhia buscará sanar eventuais ineficiências, de forma a assegurar que as iniciativas de Educação Financeira não só alcancem os objetivos propostos, mas também se adaptem continuamente às necessidades e realidades dos clientes.

## 9. REPORTE E CANAIS DE CONTATO

A Diretoria de Impacto e Sustentabilidade será responsável pelo endereçamento de dúvidas relativas aos temas tratados nesta Norma ou a possíveis assuntos correlatos, ainda que aqui não contemplados, por meio do e-mail [sustentabilidade@stone.com.br](mailto:sustentabilidade@stone.com.br). Quaisquer violações desta Norma deverão ser reportadas à Companhia, por meio do seu canal de denúncias, mediante a utilização dos seguintes contatos:

- Site: <https://www.contatoseguro.com.br/orelhaostone>
- Telefone: 0800 881 3629
- Aplicativo: Aplicativo “Contato Seguro” no dispositivo móvel
- Whatsapp: +55 51 3376-9353

A Companhia garante a confidencialidade e anonimato das informações reportadas, bem como a não retaliação a denunciante que estiverem agindo de boa-fé.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Companhia formaliza seu compromisso com a Educação Financeira e o bem-estar financeiro de seus clientes, integrando essas iniciativas à sua responsabilidade social corporativa, e reitera seu empenho em capacitar os clientes para tomar decisões financeiras informadas e alcançar seus objetivos.

## 11. DOCUMENTAÇÃO OU LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- Código de Ética
- Política Anticorrupção
- Norma de Compliance Concorrencial
- Norma de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Norma de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (Risco RSAC)
- Norma de Segurança da Informação e Cibernética
- Norma de Sustentabilidade
- Comunicado BCB n.º 34.201, de 2019
- Resolução Conjunta n.º 8, de 2023