
	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. ABRANGÊNCIA	2
3. DEFINIÇÕES	2
4. DIRETRIZES PARA A UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA	4
4.1. MODALIDADES DE VÍNCULO RELACIONAL	4
4.2. MODALIDADES DE RELATO	5
4.3. SITUAÇÕES SUSPEITAS RELATÁVEIS	6
4.4. INFORMAÇÕES SOBRE AS SITUAÇÕES SUSPEITAS	7
4.5. ACOMPANHAMENTO DOS RELATOS	8
5. DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS	9
5.1. PRINCÍPIOS PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS	9
5.2. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS	10
6. RESPONSABILIDADES DAS ÁREAS DA CORA	11
6.1. DIRETORIA	11
6.2. ÁREA DE COMPLIANCE	11
6.3. COMITÊ DE APURAÇÃO	12
7. RELATÓRIO SEMESTRAL	12
8. VIGÊNCIA E REVISÃO	13
9. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL	13
10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	13

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

1. OBJETIVO

Este Regulamento do Canal de Escuta (“Regulamento”) tem como finalidade prover as diretrizes gerais para a utilização do canal de comunicação (“Canal de Escuta”) disponibilizado pela Cora para fins de recebimento de comunicações a respeito de situações com indícios ou suspeita de ilicitude de qualquer natureza relacionadas às atividades da Cora ou potencialmente contrárias aos princípios éticos prezados pela instituição (“Situações Suspeitas”).


2. ABRANGÊNCIA

Este Regulamento deve ser observado por todas as pessoas que pretendem utilizar o Canal de Denúncias para a realização de comunicações a respeito das Situações Suspeitas (“Pessoas Denunciantes”), incluindo as Pessoas Colaboradoras da Cora, independente de cargo ou função por elas ocupado, em quaisquer níveis hierárquicos, compreendendo, sem se limitar, estagiários, empregados, prestadores de serviços terceirizados e Diretores, bem como clientes, usuários, parceiros, fornecedores ou qualquer pessoa interessada que tenha conhecimento a respeito das Situações Suspeitas.

3. DEFINIÇÕES

Auditoria Interna: auditoria independente contratada pela Cora, para fins de prestação de serviços de auditoria interna, na forma do artigo 3º, §1º, da Resolução CMN nº 4.879, de 23 de dezembro de 2020, não se confundindo com os serviços contratados pela Cora para a auditoria de suas demonstrações financeiras.

Área de Compliance: compreende o conjunto de recursos humanos e técnicos da Cora dedicados à execução da Função de Conformidade, organizando-se de forma compatível com a complexidade dos negócios e da estrutura da Cora, conforme descrito na Política de *Compliance*.

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

Canal de Escuta: consiste no [canal disponibilizado pela Cora](#) para fins de recebimento de comunicações a respeito de Situações Suspeitas a serem encaminhadas para a Área de *Compliance* para fins de apuração.

Código de Acompanhamento: é o código gerado ao final do preenchimento das informações sobre o relato a respeito das Situações Suspeitas, por meio do qual a Pessoa Denunciante poderá acompanhar o seu tratamento pela Cora.

Código de Ética e Conduta: documento em que estão descritos os valores e princípios operacionais prezados pela Cora na condução de suas atividades e relacionamentos entre Pessoas Colaboradoras, clientes, fornecedores, parceiros e quaisquer outras pessoas com as quais a Cora se relacionar.

Comitê de Apuração: grupo multidisciplinar de Pessoas Colaboradoras designado para a condução da apuração e, eventualmente, deliberação das Situações Suspeitas.


Cora: Cora Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Cora SCD”), Cora Tecnologia Ltda. (“Cora Tecnologia”) e Cora Holding Ltda. (“Cora Holding”), consideradas em conjunto.

Diretoria: Diretoria reunida da Cora, composta pela totalidade de seus Diretores estatutários e/ou administradores.

Pessoas Colaboradoras: todas as pessoas físicas que possuem relação empregatícia com Cora, prestando serviços de forma não eventual, e que recebem um salário por isso. Para fins dessa Política, também serão consideradas Pessoas Colaboradoras àquelas que possuem vínculo societário com a Cora.

Pessoa Denunciante: pessoa de boa fé que utilizou o Canal de Escuta da Cora para a realização de comunicações a respeito de Situações Suspeitas.

Situações Suspeitas: situações em que há suspeita ou indícios de ilicitude de qualquer natureza relacionadas às atividades da Cora, bem como situações que potencialmente atentem contra os princípios éticos prezados pela instituição, conforme previsto em seu [Código de Ética e Conduta](#).

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

4. DIRETRIZES PARA A UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA

A Cora está comprometida com a promoção de relações éticas e íntegras, tanto internamente, entre as suas Pessoas Colaboradoras, quanto com agentes externos à Cora, como os seus clientes, fornecedores, parceiros e quaisquer outras pessoas com as quais a Cora possui relacionamento. A Cora acredita que a manutenção da ética e da integridade em suas relações é um aspecto fundamental para o sucesso de seus negócios e se compromete com a promoção desses valores.

A Cora está ciente da possibilidade de ocorrência de situações ilícitas e contrárias aos princípios éticos prezados e, com o intuito de apurar a ocorrência de Situações Suspeitas e manter-se comprometida com os seus valores, disponibiliza a qualquer pessoa o acesso ao Canal de Escuta, por meio do qual Situações Suspeitas poderão ser comunicadas.


O [Canal de Escuta](#) é um espaço seguro no qual qualquer pessoa pode efetuar comunicações a respeito de Situações Suspeitas à Cora. Uma vez recebidas as comunicações, com o apoio do Comitê de Apuração, a Cora realiza a apuração das Situações Suspeitas e delibera sobre as medidas adequadas para tratá-las, incluindo a adoção de medidas legais cabíveis.

Esta Seção 4 descreve as diretrizes gerais para a utilização do Canal de Escuta, as quais devem ser observadas por qualquer pessoa que pretenda encaminhar à Cora comunicações a respeito da ocorrência de Situações Suspeitas.

4.1. MODALIDADES DE VÍNCULO RELACIONAL

A Cora permite que qualquer pessoa encaminhe comunicações a respeito da ocorrência de Situações Suspeitas. Nesse sentido, quando do acesso ao Canal de Escuta a Pessoa Denunciante deverá informar a modalidade de vínculo relacional existente entre ela e a Cora, que poderá ser a de:

- (i) Pessoa Colaboradora;

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

- (ii) Cliente;
- (iii) Pessoa Fornecedora;
- (iv) Pessoa Candidata;
- (v) *Freelancer*; e
- (vi) Outra.


A modalidade “Outra” deverá ser informada nas hipóteses em que o vínculo relacional da Pessoa Denunciante não se enquadrar em nenhuma das modalidades anteriores. Além disso, essa modalidade também poderá ser informada nos casos em que a Pessoa Denunciante na realização da comunicação quiser resguardar a informação a respeito de seu relacionamento com a instituição.

Ao selecionar a modalidade de relacionamento pertinente, a Pessoa Denunciante deverá concordar com os Termos de Uso e a Política de Privacidade do Canal de Escuta e selecionar a opção “Fazer ou acompanhar um relato”.

4.2. MODALIDADES DE RELATO

A Cora se compromete com a preservação da privacidade das Pessoas Denunciantes e permite a realização de duas modalidades de relato, de escolha da própria:

- (i) Relato anônimo: na modalidade de relato anônimo, a identidade da Pessoa Denunciante não é registrada pelo Canal de Escuta, de modo que o relato sobre a Situação Suspeita seja feito de forma totalmente anonimizada; e
- (ii) Relato identificado: na modalidade de relato identificado, a identidade da Pessoa Denunciante é identificada e revelada apenas aos responsáveis pela gestão do Canal de Escuta, mas a confidencialidade do relato realizado é preservada, conforme especificado na Seção 5 deste Regulamento.

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01


Quando da escolha da modalidade de relato, a Pessoa Denunciante deverá informar, obrigatoriamente, com quem ocorreu a Situação Suspeita, que poderá ser (a) com a própria Pessoa Denunciante; (b) com outra(s) pessoa(s); ou (c) com a própria Pessoa Denunciante e com outra(s) pessoa(s).

No final do preenchimento das informações a respeito da Situação Suspeita, conforme descrito na Seção 4.4 deste Regulamento, a Pessoa Denunciante poderá seguir com o relato anônimo ou informar um endereço de e-mail válido na hipótese em que deseje enviar um relato identificado.

4.3. SITUAÇÕES SUSPEITAS RELATÁVEIS

A Pessoa Denunciante poderá informar à Cora qualquer Situação Suspeita, incluindo, mas sem limitação, aquelas que possam ser classificadas nos seguintes assuntos:

- i. Discriminação;
- ii. Assédio Sexual;
- iii. Corrupção;
- iv. Microagressão;
- v. Comportamento Inadequado;
- vi. Bullying;
- vii. Assédio Moral;
- viii. Fraude;
- ix. Suborno;
- x. Conflito de Interesse;
- xi. LGBTQIAfobia; e
- xi. Racismo.

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

Na hipótese em que nenhuma das categorias de Situações Suspeitas acima mencionadas for adequada para classificar o assunto da comunicação da Pessoa Denunciante, a Pessoa Denunciante poderá selecionar a categoria “Outra”. Nesse caso, a Pessoa Denunciante deverá redigir o assunto ao qual a Situação Suspeita que pretende comunicar se refere.

Caso a Pessoa Denunciante não saiba classificar o assunto específico, deverá selecionar a categoria “Não sei”.

4.4. INFORMAÇÕES SOBRE AS SITUAÇÕES SUSPEITAS

Os relatos sobre as Situações Suspeitas são realizados por meio do formulário disponibilizado no Canal de Escuta, que contempla informações obrigatórias e facultativas.


Embora o formulário contemple informações facultativas, a Cora reforça que, quanto mais detalhado o relato, maior a probabilidade de a instituição oferecer uma resposta mais adequada à Pessoa Denunciante, bem como de implementar medidas mais eficazes para tratar das Situações Suspeitas. Assim, a Cora encoraja as Pessoas Denunciantes a proverem o maior detalhamento possível quando da realização de seus relatos.

Após informar a categoria na qual a Situação Suspeita a ser relatada se enquadra, a Pessoa Denunciante poderá informar se a Situação Suspeita à qual se refere é ou não recorrente, bem como a data em que ela ocorreu. As informações a respeito desses assuntos não são obrigatórias.

A Pessoa Denunciante, obrigatoriamente, deverá descrever a Situação Suspeita ocorrida, detalhando-a de forma específica. Além disso, de forma facultativa, a Pessoa Denunciante poderá informar o espaço em que a Situação Suspeita ocorreu, seja ele um ambiente físico ou digital.

Além disso, obrigatoriamente, a Pessoa Denunciante deverá informar a modalidade do vínculo existente entre a pessoa que causou a Situação Suspeita e a Cora, que poderá ser uma das seguintes:

- (i) Pessoa Colaboradora;

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

- (ii) Cliente;
- (iii) Pessoa Fornecedora;
- (iv) Pessoa Candidata;
- (v) *Freelancer*; e
- (vi) Outra.

A modalidade “Outra” deverá ser informada nas hipóteses em que o vínculo relacional da pessoa que causou a Situação Suspeita não se enquadrar em nenhuma das modalidades anteriores.


De forma facultativa, a Pessoa Denunciante poderá informar o nome e o sobrenome da pessoa que deu causa à Situação Suspeita, caso o saiba, bem como o comportamento de outras pessoas que tenham presenciado ou tomado conhecimento da Situação Suspeita.

Ademais, considerando a ocorrência da Situação Suspeita, a Pessoa Denunciante deverá informar, seguindo uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), a magnitude do impacto causado pela Situação Suspeita sobre o seu bem-estar, sendo que 0 (zero) indica que não houve impacto e 10 (dez) indica que o impacto causado pela Situação Suspeita sobre a pessoa foi alto.

Para subsidiar o seu relato, facultativamente, a Pessoa Denunciante poderá anexar arquivos que evidenciem a ocorrência da Situação Suspeita e acrescentar informações adicionais que julgar necessárias para a apuração dos fatos, conforme permitido pelo Canal de Escuta.

4.5. ACOMPANHAMENTO DOS RELATOS

Após o preenchimento das informações sobre o relato, a Pessoa Denunciante receberá um Código de Acompanhamento. A Pessoa Denunciante é responsável pela guarda do Código de Acompanhamento e deve estar ciente de que, caso o Relato seja anônimo, apenas por meio dele será possível acompanhar o tratamento das Situações Suspeitas comunicadas por meio do Canal de Escuta.

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

Assim, para acompanhar o tratamento de seu relato, a Pessoa Denunciante que enviou o relato deverá acessar o Canal de Escuta e informar o Código de Acompanhamento. As respostas sobre as medidas adotadas pela Cora para a apuração da ocorrência das Situações Suspeitas e a respeito de seus desdobramentos serão enviadas à Pessoa Denunciante por meio do Canal de Escuta.

5. DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS

A Cora se compromete com a prestação de um atendimento adequado às Situações Suspeitas, bem como com a sua devida apuração. Para isso, a Cora observa determinados princípios e técnicas para a realização dessa atividade.


Sendo assim, a fim de garantir a efetividade do Canal de Escuta, a Cora considera a confidencialidade e a não retaliação da Pessoa Denunciante como fatores inegociáveis. Todas as informações e comunicações recebidas serão tratadas com o mais alto nível de sigilo e confidencialidade, respeitando-se a privacidade e a segurança das Pessoas Denunciantes.

Por fim, ressalta-se que não é necessário possuir todas as provas para formalizar um Relato. A mera suspeita já é suficiente para comunicar uma situação através do Canal de Escuta. A partir do recebimento do Relato, caberá ao Comitê a apuração dos fatos e a eventual condução das investigações necessárias.

5.1. PRINCÍPIOS PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS

No atendimento das comunicações e na apuração das Situações Suspeitas, a Cora observa os seguintes princípios:

- (i) **Confidencialidade:** o tratamento das comunicações a respeito das Situações Suspeitas é regido pela mais alta confidencialidade, ainda

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01


que a comunicação recebida seja um relato identificado. Nesse sentido, apenas as Pessoas Colaboradoras responsáveis pela apuração terão acesso às informações recebidas;

- (ii) Independência: a apuração da ocorrência das Situações Suspeitas é realizada de forma independente pelo Comitê de Apuração, que goza de autoridade para a condução de seus trabalhos por toda a estrutura da Cora, permitindo a apuração eficiente da ocorrência das Situações Suspeitas relatadas;
- (iii) Imparcialidade: o recebimento das comunicações e a apuração da ocorrência de Situações Suspeitas devem ser realizadas de forma imparcial pelo Comitê de Apuração; e
- (iv) Isenção: a apuração das Situações Suspeitas e o seu tratamento é realizado pelo Comitê de Apuração, aplicando as medidas adequadas para cada Situação Suspeita, independentemente das pessoas envolvidas.
- (v) Não retaliação: a Cora compromete-se a tomar todas as medidas necessárias para evitar qualquer forma de retaliação ou represália contra aqueles que utilizarem o Canal de Escuta de boa-fé. A empresa assegura que qualquer ação de retaliação será tratada de forma séria e poderá resultar em medidas disciplinares, incluindo a demissão.

5.2. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO DAS COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DAS SITUAÇÕES SUSPEITAS

Uma vez recebida a comunicação a respeito da Situação Suspeita, o Comitê de Apuração adotará as medidas necessárias para a apuração de sua ocorrência, observando os princípios mencionados na Seção 5.1 deste Regulamento. A apuração da Situação Suspeita será documentada pelo próprio Comitê, bem como a decisão a respeito das medidas adotadas em relação à ocorrência.

Uma vez apurada a ocorrência da Situação Suspeita, o Comitê enviará à Pessoa Denunciante a resposta a respeito das medidas adotadas para tratar da

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

referida Situação Suspeita. A resposta será enviada à Pessoa Denunciante por meio do Canal de Escuta, sendo que a Pessoa Denunciante poderá acompanhar o andamento do tratamento da comunicação realizada de acordo com o disposto na Seção 4.5 deste Regulamento.

6. RESPONSABILIDADES DAS ÁREAS DA CORA

Esta seção do Regulamento define a divisão das responsabilidades específicas das áreas da Cora para a efetivação das diretrizes contidas neste Regulamento.


6.1. DIRETORIA

É responsabilidade da Diretoria da Cora garantir:

- (i) a aprovação das diretrizes, estratégias, documentos e políticas referentes à utilização do Canal de Escuta e à apuração de Situações Suspeitas e de suas revisões;
- (ii) a avaliação e aprovação dos relatórios periódicos sobre o cumprimento deste Regulamento, na forma estabelecida pela Resolução nº 4.859 de 23/10/2020 (CMN), em conformidade com o disposto na Seção 7 deste Regulamento;
- (iii) o provimento de recursos necessários para a efetivação deste Regulamento; e
- (iv) a independência necessária para o Comitê responsável realizar a apuração das Situações Suspeitas que tenham sido comunicadas por meio do Canal de Escuta.

6.2. ÁREA DE COMPLIANCE

É responsabilidade da Área de *Compliance* elaborar relatórios periódicos sobre o cumprimento deste Regulamento, na forma estabelecida pela Resolução nº

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

4.859 de 23/10/2020 (CMN) remetendo-os à apreciação da Diretoria da Cora, em conformidade com o disposto na Seção 7 deste Regulamento.

6.3. COMITÊ DE APURAÇÃO

Compete ao Comitê de Apuração:

- (i) receber e conferir o tratamento adequado às comunicações a respeito das Situações Suspeitas; e
- (ii) apurar a ocorrência das Situações Suspeitas comunicadas por meio do Canal de Escuta.


7. RELATÓRIO SEMESTRAL

A Área de *Compliance* elaborará relatório semestral a respeito da apuração das Situações Suspeitas apuradas de acordo com o disposto neste Regulamento, tendo como datas-base, respectivamente, 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro.

O relatório semestral deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) o número de comunicações recebidas;
- (ii) a natureza das comunicações;
- (iii) as áreas competentes pelo tratamento da situação;
- (iv) o prazo médio de tratamento; e
- (v) as medidas adotadas pela Cora.

A Área de *Compliance* deverá remeter o relatório semestral à Diretoria da Cora para fins de avaliação e, em estando o conteúdo adequado, posterior aprovação. A Cora deverá deixar referido relatório semestral à disposição do Banco Central do Brasil pelo período mínimo de 05 (cinco) anos.

	Tipo de documento: REGULAMENTO	Código do documento: REG.002	Aprovação: 28/03/2024
	Nome do documento: REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA		Versão: 01

8. VIGÊNCIA E REVISÃO

Este Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da Cora, e permanecerá em vigor pelo período de 02 (dois) anos ou, se necessário, até a sua atualização em prazo menor, que poderá ocorrer:

- (i) em função de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; ou
- (ii) quando, no processo de avaliação dos procedimentos adotados, for constatada a necessidade de alterações.

Cabe à Diretoria a aprovação de qualquer modificação ou revisão deste Regulamento.

9. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

- Resolução CMN nº 4.595, de 28 de agosto de 2017;
- Resolução CMN nº 4.879, de 23 de dezembro de 2020; e
- Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020.

10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Alterações
Versão 1	28/03/2024	Versão inicial