

	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

## Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

### 1. OBJETIVOS E DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

- 1.1. Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela Cora Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Cora”) no âmbito da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários (“Política”) e deve ser lido em conjunto com outras políticas, manuais e códigos internos da Cora, nos quais constam critérios relacionados a procedimentos que também devem ser observados no relacionamento com clientes e usuários, incluindo, sem se limitar, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo e a Política de Conheça seu Cliente.
- 1.2. Esta Política deve ser observada por todos os Colaboradores e administradores da Cora, independentemente do nível organizacional que ocupem, com o intuito de manter a confiabilidade nos produtos e serviços, bem como a credibilidade da instituição, contribuindo, ainda, para a promoção de uma cultura organizacional capaz de incentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com os Clientes.
- 1.3. O diretor responsável pela gestão desta política é o Diretor de Administração, Igor Senra.
- 1.4. Esta Política é regida pelos princípios da (i) ética, que orienta os Colaboradores a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os Clientes; (ii) responsabilidade, que requer a condução do relacionamento com os Clientes mediante o oferecimento das informações necessárias para a mitigação de riscos e para o alcance dos objetivos dos Clientes; (iii) transparência, que conduz à utilização de informações claras e adequadas no relacionamento com os Clientes; e (iv) diligência, relacionado à resolução tempestiva e eficaz das demandas dos Clientes.



	<b>Tipo de documento:</b> <b>POLÍTICA</b>	<b>Código do documento:</b> <b>POL012</b>	<b>Aprovação:</b> <b>30/03/2022</b>
	<b>Nome do documento:</b> <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		<b>Versão:</b> <b>01</b>

## 2. DEFINIÇÕES

Os termos constantes no corpo desta Política e definidos nesta seção deverão ser interpretados da seguinte forma:

**Cliente(s):** Qualquer cliente, independentemente de faturamento, patrimônio ou segmento, capaz de adquirir, contratar ou usar, bem como que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço distribuído pela Cora, representados ou não por seus representantes;

**CNPJ:** Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

**Colaborador(es):** Pessoa física que mantém vínculo empregatício, de sociedade, de prestação de serviços ou de representação com a Cora;

**Cora Pagamentos:** Cora Instituição Pagamentos Ltda.;

**Cora SCD:** Cora Sociedade de Crédito Direto S.A.;

**CPF:** Cadastro de Pessoas Físicas;

**Lei Geral de Proteção de Dados:** Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conforme modificada ou substituída;

**Política:** Política de Relacionamento com Clientes e Usuários representada por este documento.

## 3. CLASSIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS CLIENTES

- 3.1. No momento de identificação e de qualificação do Cliente, para fins de início e manutenção de relacionamento, os Colaboradores deverão observar as diretrizes previstas neste capítulo, além das orientações previstas no Manual de KYC.



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

3.2. A identificação do Cliente deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados de seus representantes.

3.2.1. No caso de Cliente pessoa jurídica domiciliada no Brasil, deverão ser coletados, no mínimo, a firma ou denominação social, o endereço da sede, o número de registro no CNPJ.

3.2.2. Para ambos o caso exposto acima serão solicitados, no mínimo, o nome e o CPF do representante do Cliente que tenha poderes para realizar operações com a Cora.

3.3. A qualificação de clientes e usuários será realizada com base em seu perfil de risco e a natureza da relação do negócio.

3.3.1. A qualificação do Cliente pessoa jurídica será realizada com base nos seguintes critérios: (i) porte; (ii) faturamento; (iii) capacidade financeira; e (iv) condição de Pessoa Exposta Politicamente, representante, familiar ou estreito colaborador.

3.3.2. A qualificação do Cliente será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e do perfil de risco.

#### 4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE

4.1. A coleta dos dados dos clientes será realizada no início do relacionamento, podendo ser exigidos dados complementares a depender do produto e serviço contratado durante a sua vigência.

4.2. Os Colaboradores deverão obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados.

4.3. Observando o consentimento do Cliente, a Cora realizará o tratamento dos dados do Cliente para as seguintes atividades:

4.3.1. Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;

4.3.2. Resposta às solicitações, atendimento a pedidos e prestação de suporte técnico;



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

- 4.3.3. Atividades comerciais, como análise e gestão de negócios, pesquisas de mercado para desenvolvimento de novos produtos, aprimoramento da plataforma ou de aplicativos, bem como para a melhoria de serviços e produtos;
- 4.3.4. Publicidade, direcionada ou não, por meio do *mail marketing*, *landing page*, *banners*, *cookies* e outros métodos;
- 4.3.5. Realização de *backup* e gestão de informações em bancos de dados;
- 4.3.6. Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e *firewall* para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela Cora;
- 4.3.7. Atendimento às obrigações impostas pela legislação vigente e pela regulação setorial;
- 4.3.8. Análise antifraude e de perfil de crédito e risco
- 4.4. O Cliente titular dos dados pessoais poderá solicitar à Cora a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:
- 4.4.1. Confirmação a existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela Cora;
- 4.4.2. Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratados pela Cora;
- 4.4.3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da Cora;
- 4.4.4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 4.4.5. Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento;



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

- 4.4.6. Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Cora realizou o compartilhamento de dados;
- 4.4.7. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- 4.4.8. Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à Cora.
- 4.4.9. Solicitação do histórico de contato, gravação da ligação e número do protocolo de atendimento, realizados em chamados com a Central de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria
- 4.5. A Cora se compromete a manter o sigilo das informações e dos dados dos Clientes durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, ressalvados os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Clientes mediante um procedimento de quebra de sigilo.
- 4.6. Os dados do Cliente serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Cora, podendo excepcionalmente serem armazenados, caso haja requisição legal ou regulatória, por um período não inferior a 5 (cinco) anos após o término do relacionamento e não inferior a 10 (dez) anos nas situações previstas pela Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.
- 4.7. Os dados cujo armazenamento dependa única e exclusivamente do consentimento de seu titular poderão ser eliminados a qualquer tempo mediante a revogação expressa do consentimento.



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

## 5. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 5.1. A Cora manterá canais de atendimento primário, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para o tratamento inicial das demandas dos Clientes.
  - 5.1.1. Os canais de atendimento primário poderão ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.
- 5.2. A Cora manterá o componente organizacional de ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos.
  - 5.2.1. A ouvidoria será responsável pelo atendimento de última instância das demandas dos Clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário.
  - 5.2.2. A ouvidoria atuará como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na mediação de conflitos.
- 5.3. O acesso à ouvidoria poderá ser realizado por meio de telefone e um canal digital, disponibilizados pela Cora.
  - 5.3.1. O atendimento prestado pela ouvidoria será gravado, se realizado por meio de ligação, ou arquivado, quando realizado por meio de documento escrito ou eletrônico.
  - 5.3.2. A ouvidoria registrará o histórico do atendimento e classificará a gravidade da demanda.
  - 5.3.3. A ouvidoria estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com seu grau de gravidade, no final do qual prestará a informação clara e adequada ao Cliente.



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

## 6. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

6.1. A Cora concebe e distribui seus produtos e serviços pautando-se pelo perfil dos Clientes que compõem o público-alvo do produto ou serviço, considerando suas características e complexidade para que sejam ofertados de forma adequada às necessidades, interesses e objetivos dos Clientes, conforme estabelecido no item 3 desta Política.

6.1.1. Os produtos e serviços são concebidos com base na legislação e na regulação aplicável, seguindo os parâmetros de segurança e de adequação normativa requeridos.

6.1.2. Após a concepção dos produtos e serviços e a sua devida aprovação pela Diretoria, a Cora disponibiliza aos Clientes interessados um documento contendo as informações sobre os parâmetros operacionais e os riscos por ele trazidos, utilizando linguagem clara e objetiva para comunicá-los.

6.2. Os procedimentos de adequação dos produtos e serviços às necessidades e interesses dos Clientes deverão ser listados na política interna destinada a definir o perfil do público-alvo específico para o qual deve ser destinada a oferta de cada produto ou serviço concebido pela Cora, sendo vedada a oferta em situações em que o perfil do Cliente seja evidentemente incompatível com o público-alvo definido.

6.2.1. É vedado aos Colaboradores ofertar ou recomendar ao Cliente um produto ou serviço que não seja adequado ao perfil deste último.

6.2.2. Na hipótese de um Cliente decidir por contratar uma operação com a qual seu perfil não é compatível, os Colaboradores responsáveis deverão alertá-lo sobre o desenquadramento do perfil.

6.2.3. As informações sobre as situações de desenquadramento deverão ser transmitidas ao Cliente de maneira tempestiva, clara e objetiva, conforme constam na política interna da Cora.

6.2.4. Caso o Cliente insista na contratação, o Colaborador deverá solicitar a assinatura por parte do Cliente de um termo de responsabilidade,



	<b>Tipo de documento:</b> <b>POLÍTICA</b>	<b>Código do documento:</b> <b>POL012</b>	<b>Aprovação:</b> <b>30/03/2022</b>
	<b>Nome do documento:</b> <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		<b>Versão:</b> <b>01</b>

isentando a Cora dos eventuais danos causados pela materialização dos riscos do produto ou do serviço contratado.

6.3. A distribuição dos produtos e serviços da Cora será realizada mediante a transmissão clara e objetiva das informações aos Clientes que possuam o perfil adequado para contratá-lo.

6.3.1. As informações supramencionadas deverão abranger, inclusive prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, além da forma de utilização e dos riscos do produto ou serviço, de forma a possibilitar a livre escolha e a tomada de decisão pelo Cliente.

6.3.2. Na transmissão dessas informações, a Cora utilizará linguagem simples, clara e, sempre que possível, sem o uso de expressões técnicas ou jurídicas.

6.3.3. Os meios pelos quais as informações forem divulgadas deverão permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audíveis nas contratações por voz.

6.3.4. As informações deverão identificar a instituição pertencente à Cora que realiza a oferta do produto ou serviço.

6.4. Após a contratação, a Cora providenciará o acesso tempestivo dos Clientes aos contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos aos produtos ou serviços contratados.

6.4.1. Os documentos disponibilizados pela Cora deverão conter a completez das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

6.4.2. No caso de recibos, extratos, comprovantes e quaisquer outros documentos relacionados a produtos ou serviços que envolvam transações de pagamento ou transferências, a Cora identificará o beneficiário final dos serviços com base nos dados disponibilizados pelo Cliente.





	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

6.4.3. A identificação mencionada no item acima não substitui a realizada para finalidades de prevenção à lavagem de dinheiro e de cometimento de demais ilícitos utilizando a Cora.

## 7. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS

7.1. As informações sobre a cobrança de tarifas e outros custos serão divulgadas aos Clientes no momento da pré-contratação.

7.1.1. As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado devem ser divulgadas aos Clientes, conforme a regulamentação específica vigente destinada aos serviços/produtos oferecidos. Os eventuais encargos envolvidos na contratação do produto ou do serviço também devem ser informados;

7.1.2. Nos produtos ou serviços que envolvam a contratação de uma operação de crédito, os Clientes deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total da operação;

7.1.3. Após a contratação, os valores relacionados às tarifas e demais encargos referentes ao produto ou serviço contratado serão disponibilizados aos Clientes no respectivo contrato e, em sendo o caso, na fatura destinada ao Cliente.

7.2. Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cliente, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

7.3. Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cliente, os Colaboradores responsáveis e/ou os prestadores de serviços terceirizados poderão entrar em contato com o Cliente inadimplente por meio dos canais de comunicação informados no ato da contratação com o intuito de propor uma renegociação.

7.3.1. O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas. Excepcionalmente, poderá ser



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

enviada uma correspondência física com aviso de recebimento para o Cliente.

7.3.2. A renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o Cliente adimpla as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras medidas e conforme o produto ou serviço contratado, a prorrogação do prazo de pagamento, a redivisão de parcelas e o abatimento do preço e demais encargos.

7.3.3. A critério da Cora, a renegociação poderá ser disponibilizada ao Cliente inadimplente que evidencie a possibilidade de, em prazo razoável, adimplir a sua obrigação.

7.3.4. Caso a renegociação resulte infrutífera, conforme as condições contratualmente previstas, o devedor será constituído em mora e, adicionalmente, a Cora se reserva do direito de executar o contrato judicialmente.

## 8. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO

8.1. A Cora atenderá de modo tempestivo e sem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados os pedidos de transferência e encerramento de relacionamento.

8.2. No atendimento dos pedidos mencionados no item anterior, a Cora será responsável pela:

8.2.1. Prévia obtenção da solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido, sobre a intenção de transferência ou encerramento do relacionamento;

8.2.2. Realização dos procedimentos operacionais e pagamentos necessários à concretização do pedido;

8.2.3. Formalização da transferência de relacionamento junto à instituição receptora, no caso de pedido de transferência.



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

8.3. A Cora se reserva do direito de estabelecer prazos razoáveis e de solicitar aos Clientes informações e documentos estritamente necessários para o atendimento dos pedidos.

## 9. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA

9.1. As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigida aos Colaboradores da Cora.

9.1.1. As ações de capacitação e treinamento serão realizadas, no mínimo, anualmente.

9.1.2. Estas ações deverão contemplar o papel de cada uma das áreas envolvidas na efetivação desta Política.

9.1.3. As ações de capacitação e treinamento serão oferecidas pela Área de Compliance e serão planejadas de forma a garantir que todos os colaboradores e terceirizados envolvidos diretamente ou indiretamente com os clientes, como os times de *Customer Experience* e Segurança do Cliente, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela Cora;

9.2. A Cora manterá à disposição de seus Colaboradores uma cópia atualizada desta Política, divulgando amplamente suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica.

9.3. A Cora divulgará em seus canais eletrônicos um resumo desta Política, bem como materiais acerca da temática por ela tratada, a fim de informar os Clientes sobre suas diretrizes.

9.4. A Cora irá estabelecer componente de auditoria interna visando a submeter a estrutura de governança desta Política a testes periódicos consistentes com os controles internos da Cora para verificar e assegurar o cumprimento das disposições desta Política.



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: 30/03/2022
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

- 9.5. Os testes periódicos que serão conduzidos pelo componente de auditoria interna deverão monitorar o cumprimento e a efetividade de todas as disposições desta Política, inclusive por meio de métricas e indicadores aplicáveis, permitindo identificar objetivamente eventuais deficiências e promover plano de correção adequado.
- 9.6. Os dados, os registros e as informações relativas aos testes conduzidos pelo componente de auditoria interna serão armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

## 10. RESPONSABILIDADES

- 10.1. A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Cora, especialmente das seguintes áreas:
- 10.1.1. **Dados:** Gestão de documentos e tratamento de dados.
- 10.1.2. **Cadastro:** Coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações.
- 10.1.3. **Compliance:** Oferecimento de treinamentos aos Colaboradores e aos prestadores de serviço da Cora, bem como a verificação do cumprimento das diretrizes desta Política.
- 10.1.4. **Diretoria Executiva:** Aprovação e disseminação da Política.
- 10.1.5. **Negócios:** Concepção de produtos e precificação.
- 10.1.6. **Ouvidoria:** Atendimento de demandas e mediação de conflitos.
- 10.1.7. **Customer Experience:** Atendimento, oferta e recomendação ao Cliente, bem como a realização de cobranças e a condução de propostas de renegociação.



	<b>Tipo de documento:</b> <b>POLÍTICA</b>	<b>Código do documento:</b> <b>POL012</b>	<b>Aprovação:</b> <b>30/03/2022</b>
	<b>Nome do documento:</b> <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		<b>Versão:</b> <b>01</b>

## 11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Esta Política será revisada, no mínimo, anualmente, entrando em vigor mediante a aprovação pela Diretoria da Cora.

11.1.1. A revisão desta Política será precedida de uma análise dos indicadores gerenciais de cumprimento das diretrizes nela contidas.

11.1.2. As métricas e os indicadores específicos de cada área envolvida serão definidos pela gerência das respectivas áreas e submetidos à aprovação da Diretoria da Cora.

11.1.3. A inobservância de quaisquer das diretrizes desta política poderá ser relatada pelos Colaboradores e Clientes por meio dos canais de atendimento da Cora.

11.2. A alta administração se compromete a auxiliar na difusão e na implementação das diretrizes desta Política, provendo os meios e o suporte necessários com o intuito de viabilizar a sua efetividade e aprimoramento constante.

## 12. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Alterações
Versão 1		Versão inicial

## ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

Nome	Área/ Cargo	Responsabilidade	Data
Katherine Karkotli	Compliance	Elaboração	24/02/2022
Mônica Leite	Head de Compliance/Legal	Revisão	28/02/2022
Igor Senra Magalhães	Diretor	Aprovação	30/03/2022



	Tipo de documento: <b>POLÍTICA</b>	Código do documento: <b>POL012</b>	Aprovação: <b>30/03/2022</b>
	Nome do documento: <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS</b>		Versão: <b>01</b>

