

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. ABRANGÊNCIA | 2 |
| 3. DEFINIÇÕES | 2 |
| 4. DIRETRIZES | 3 |
| 5. IDENTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS CLIENTES | 4 |
| 5.1. Identificação | 5 |
| 5.2. Qualificação | 5 |
| 5.3. Classificação | 6 |
| 6. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS | 6 |
| 7. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS | 9 |
| 7.1. Ouvidoria | 9 |
| 8. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS | 10 |
| 8.1. Divulgação | 11 |
| 9. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS | 11 |
| 9.1. Renegociação | 12 |
| 10. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO | 13 |
| 11. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA | 14 |
| 11.1. Auditoria Interna | 14 |
| 12. RESPONSABILIDADES | 15 |
| 13. DIVULGAÇÃO | 16 |
| 14. DISPOSIÇÕES GERAIS | 17 |
| 15. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL | 17 |
| 16. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | 17 |
| 17. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO | 18 |

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

1. OBJETIVO

Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela Cora (“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, nos quais constam critérios relacionados a procedimentos que também devem ser observados nas fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços, incluindo, sem se limitar, a: Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (“PLD/FT”) e Manual de Conheça seu Cliente (“KYC”).

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política é aplicável a todas as Pessoas Colaboradoras da Cora, em especial as que lidam direta ou indiretamente com clientes e usuários, independente de cargo ou função e em quaisquer níveis hierárquicos, compreendendo, sem se limitar, estagiários, empregados, prestadores de serviços terceirizados e Diretores.

3. DEFINIÇÕES

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

Cliente(s): São as pessoas físicas e/ou jurídicas que mantêm ou venham a manter relacionamento comercial com a Cora, podendo contratar os serviços prestados pela empresa, incluindo, mas sem se limitar a: financeiros, de pagamento ou relacionados.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

Cora: Refere-se à Cora Sociedade de Crédito Direto S.A., à Cora Tecnologia Ltda. e à Cora Holding Ltda, consideradas em conjunto.

CPF: Cadastro de Pessoas Físicas;

Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conforme modificada;

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

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

4. DIRETRIZES

Este documento deve ser observado por todas as pessoas colaboradoras da Cora no 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 e promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associados ao desempenho das pessoas colaboradoras.

Esta Política é regida pelos princípios da:

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

(i) ética, que orienta as pessoas colaboradoras a assumirem posturas íntegras, responsáveis e honestas no relacionamento com os Clientes e direciona o tratamento de eventuais desvios relacionados ao equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho das pessoas colaboradoras;

(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.

De forma complementar, a Cora assegura a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados, por meio da prestação das informações necessárias aos clientes e usuários, explicitando, nos [Termos e Condições Gerais de Uso](#), os direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

5. IDENTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS CLIENTES

Antes do início do relacionamento, obrigatoriamente, os clientes e usuários deverão ser submetidos aos procedimentos de identificação, qualificação e classificação.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

Os cadastros deverão ser atualizados periodicamente, de acordo com as normas aplicáveis. As informações cadastrais dos Clientes devem ser consolidadas em sistema específico, contendo informações coletadas durante o atendimento ao cliente, e também por processos de verificação e validação em bases de dados públicas e/ou privadas.

As diretrizes previstas neste capítulo, podem ser observadas no Manual de Procedimentos de Know Your Client (KYC).

5.1. Identificação

A identificação do Cliente deverá ser realizada com base na coleta de seus dados e de dados de seus representantes, oportunidade em que serão solicitados, no mínimo, o nome e o CPF do representante do Cliente que tenha poderes para realizar operações com a Cora. 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.

5.2. Qualificação

A qualificação de clientes e usuários será realizada com base no perfil de risco e na natureza da relação do negócio e será reavaliada permanentemente, em conformidade com a evolução do relacionamento e da análise de risco.

A qualificação do Cliente pessoa jurídica será realizada com base nos critérios de avaliação acerca da: identificação do local da sede ou filial; capacidade financeira da empresa e de seus representantes e acionistas através da análise da renda, no caso

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

de pessoa natural, ou do faturamento, no caso de pessoa jurídica; condição de Pessoa Exposta Politicamente (PEP); identificação dos beneficiários finais, administradores e representantes de pessoas jurídicas; e necessidade de validação das informações de acordo com o perfil de risco do cliente, contando com a natureza da relação de negócio.

5.3. Classificação

A classificação de Clientes será realizada através do cruzamento dos dados coletados na Identificação, e consistirá na categorização de risco do Cliente e da relação de negócio com ele desenvolvida, e deverá ser revista sempre que houver alterações no perfil de risco do Cliente ou na natureza do negócio.

Poderão ser atribuídos os riscos Baixo, Médio, Alto e Muito Alto, e a partir disto, haver a aprovação e seguimento de controles proporcionais ao nível de risco, ou a reprovação.

6. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS

A coleta dos dados dos clientes será realizada no início do relacionamento e dados complementares podem ser exigidos durante a sua vigência, a depender do produto e/ou serviço utilizado e em conformidade ao estabelecido pela Política de Privacidade.

A Cora se compromete a empregar a tecnologia adequada e a manter o sigilo das informações e dos dados dos Clientes durante todo o ciclo de relacionamento,

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

ressalvados os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Clientes, em conformidade com a legislação e regulação vigentes.

A Cora e as Pessoas Colaboradoras se comprometem a obter o consentimento dos Clientes, de forma livre, informada e inequívoca no ato da coleta de dados e o tratamento dos dados será realizado para as seguintes atividades:

- a) Prestação de serviços, atribuindo-lhe a finalidade adequada;
- b) Resposta às solicitações, atendimento a pedidos e prestação de suporte técnico;
- c) Atividades comerciais, como análise e gestão de negócios, pesquisas de mercado para desenvolvimento de novos produtos e/ou serviços, aprimoramento da plataforma ou de aplicativos, bem como para a melhoria de serviços e/ou produtos;
- d) Publicidade, direcionada ou não, por meio do *mail marketing*, *landing page*, *banners*, *cookies* e outros métodos;
- e) Realização de *backup* e gestão de informações em bancos de dados;
- f) Armazenamento das informações em nuvem, antivírus e *firewall* para proteção de direitos, da privacidade, da segurança, da propriedade e das operações pela Cora;
- g) Atendimento às obrigações impostas pela legislação vigente e pela regulação setorial;
- h) Análise antifraude e de perfil de crédito e risco.

O Cliente titular dos dados pessoais poderá solicitar à Cora a realização dos seguintes procedimentos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais:

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

- a) Confirmação a existência de tratamento de dados pessoais que lhe pertencem pela Cora;
- b) Acesso à relação de dados pessoais que lhe pertencem tratados pela Cora;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados mantidos nas bases da Cora;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- e) Eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento;
- f) Informação das entidades públicas e privadas com as quais a Cora realizou o compartilhamento de dados;
- g) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- h) Revogação do consentimento, o que poderá acontecer a qualquer momento por meio de pedido escrito à Cora;
- i) 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.

Os dados do Cliente serão armazenados durante a vigência de seu relacionamento com a Cora, podendo excepcionalmente ser 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.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

No que tange aos dados cujo armazenamento dependa única e exclusivamente do consentimento de seu titular, esses poderão ser eliminados a qualquer tempo mediante a revogação expressa do consentimento.

7. ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Cora mantém canais de atendimento primário para o tratamento inicial das demandas dos Clientes, os quais podem ser utilizados para o esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitação de documentos, registro de críticas e formalização de reclamações.

7.1. Ouvidoria

A Cora mantém o componente organizacional de Ouvidoria como canal de solução de demandas e conflitos, sendo responsável pelo atendimento de última instância das demandas dos Clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

A Ouvidoria estabelecerá um prazo para responder à demanda de acordo com a classificação de gravidade, respeitando-se as normas aplicáveis, prestando a informação de forma clara e adequada ao Cliente. O acesso ao atendimento mencionado ocorre por meio dos canais disponibilizados pela Cora, e será gravado, se realizado por meio de ligação, ou arquivado, quando realizado por meio de documento escrito ou eletrônico, com registro do histórico do atendimento para ambos os casos.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

8. CONCEPÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A Cora concebe e distribui seus produtos e serviços pautando-se pelo perfil dos Clientes que compõem o público-alvo do produto e/ou serviço, considerando suas características e complexidade para que sejam ofertados de forma adequada às necessidades, interesses e objetivos dos Clientes. Essa qualificação não substitui a realizada para finalidades de prevenção à lavagem de dinheiro e de cometimento de demais ilícitos utilizando a Cora.

Após a concepção dos produtos e/ou serviços seguindo os parâmetros de segurança e as normas regulatórias, bem como a devida aprovação pela Diretoria, a Cora disponibiliza aos Clientes interessados o termo de uso do produto e/ou serviço, contendo as informações sobre os parâmetros operacionais e riscos trazidos, utilizando, para isso, de linguagem clara e objetiva na comunicação.

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

Na hipótese de um Cliente decidir contratar uma operação com a qual seu perfil não é compatível, as pessoas colaboradoras responsáveis deverão alertá-lo sobre o desenquadramento do perfil. Caso o Cliente insista na contratação, a Pessoa Colaboradora deverá solicitar a assinatura por parte do Cliente de um termo de

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

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

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, os quais deverão conter a completude das informações sobre o produto ou serviço contratado, conforme o caso.

8.1. Divulgação

A distribuição e divulgação 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 e 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.

Os meios pelos quais as informações forem divulgadas deverão permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos e serem audíveis nas contratações por voz. Além disso, nas publicidades realizadas a Cora utilizará linguagem simples e clara.

As informações deverão identificar a instituição do grupo Cora que realiza a oferta do produto ou serviço.

9. TARIFAS E SISTEMÁTICA DE COBRANÇAS

As informações acerca das tarifas a serem cobradas pela prestação de serviço ou pelo produto contratado, bem como eventuais encargos envolvidos e eventuais

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

mudanças devem ser tempestivamente e amplamente divulgados aos Clientes, conforme a regulamentação vigente.

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.

Nos produtos ou serviços que envolvam a contratação de uma operação de crédito, os Clientes deverão ser comunicados sobre o Custo Efetivo Total (“CET”) da operação. Em casos de antecipação da liquidação total ou parcial da dívida pelo Cliente, será assegurada a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

9.1. Renegociação

Em caso de inadimplemento das obrigações contratadas por parte do Cliente, a Cora poderá enviar dados e informações aos órgãos de proteção ao crédito, conforme previsto em seus Termos de Uso. Adicionalmente, as pessoas colaboradoras 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.

O contato deverá ser realizado em horário comercial, preferencialmente por vias eletrônicas. Excepcionalmente, poderá ser enviada uma correspondência física com aviso de recebimento para o Cliente.

A renegociação terá como objetivo estabelecer novas condições para que o Cliente possa adimplir as obrigações contratadas, podendo abranger, dentre outras

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

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.

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

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.

10. TRANSFERÊNCIA E EXTINÇÃO DO RELACIONAMENTO

A Cora atenderá de modo tempestivo e sem barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados os pedidos de transferência e encerramento de relacionamento, sendo responsável pela:

- I. Prévia obtenção da solicitação do Cliente, por qualquer meio juridicamente válido, sobre a intenção de transferência ou encerramento do relacionamento;
- II. Realização dos procedimentos operacionais e pagamentos necessários à concretização do pedido;
- III. Formalização da transferência de relacionamento junto à instituição receptora, no caso de pedido de transferência.

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.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

11. MECANISMOS DE TREINAMENTO, DIFUSÃO E MONITORAMENTO DA EFETIVIDADE DA POLÍTICA

As diretrizes constantes nesta Política serão objeto de ações de treinamento e capacitação dirigidas às pessoas colaboradoras da Cora, e serão realizados, no mínimo, bianualmente, sendo oferecidas pelas Áreas de Compliance e People de forma a garantir com que todas as pessoas colaboradoras e terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários, como os times de *Customer Experience* e Segurança do Cliente, tenham conhecimento dos procedimentos adotados pela Cora.

Além disso, a Cora manterá à disposição das pessoas colaboradoras uma cópia atualizada desta Política, divulgando amplamente suas alterações e modificações em seus canais internos por via eletrônica e disponibilizará o documento em seus canais eletrônicos.

11.1. Auditoria Interna

- **Avaliação Periódica**

A cada dois anos, esta política será objeto de avaliação na forma estabelecida pelo art. 6º, § 1º, inciso II da Resolução CMN nº 4.949/21. A Cora poderá solicitar que esta avaliação seja realizada pela Auditoria Interna.

- **Testes Periódicos**

Com o objetivo de avaliar a implementação e a efetividade das disposições e monitorar o cumprimento desta Política por meio de métricas e indicadores

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

aplicáveis, em conformidade com o disposto no art. 9º, § 1º da Resolução CMN nº 4.949/21, pelo menos a cada 3 (três) anos devem ser realizados testes pela Auditoria Interna, permitindo a identificação de eventuais deficiências e a elaboração do plano de correção adequado pelos times responsáveis.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos e testes conduzidos pelo componente de auditoria interna serão armazenados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

12. RESPONSABILIDADES

A efetivação desta Política é de responsabilidade de toda a Cora e dentro do escopo da temática de Relacionamento com Clientes, são definidas as seguintes responsabilidades:

Auditoria Interna Terceirizada: Execução da Avaliação Periódica desta Política e dos Testes Periódicos de efetividade, monitoramento e controle de suas disposições.

Dados: Gestão de documentos e tratamento de dados.

Cadastro: Coleta de dados e informações para o início do relacionamento e a realização de novas contratações.

Compliance: Elaboração e verificação do cumprimento das diretrizes desta Política e acompanhamento das atualizações normativas aplicáveis, além de avaliar a aderência regulatória de suas disposições e das capacitações e treinamentos obrigatórios relacionados.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

Customer Experience: Atendimento, oferta e recomendação ao Cliente, bem como a realização de cobranças, condução de propostas de renegociação e a realização dos treinamentos obrigatórios, quando aplicáveis.

Diretoria Executiva: Aprovação e auxílio na difusão e implementação das diretrizes desta Política, provendo os meios e o suporte necessários com o intuito de viabilizar a sua efetividade e aprimoramento constante.

Negócios: Concepção de produtos e precificação.

Ouvidoria: Atendimento de demandas e mediação de conflitos.

People: Oferecimento de treinamentos às pessoas colaboradoras e aos prestadores de serviço da Cora.

Segurança do Cliente: responsável por garantir que as demandas regulatórias de análise e monitoramento transacional e comportamental dos clientes sejam atendidas, além da realização dos treinamentos obrigatórios, quando aplicáveis.

13. DIVULGAÇÃO

Este documento, suas alterações e atualizações serão amplamente divulgados e disponibilizados em versão eletrônica nos canais internos de comunicação da Cora e aos Parceiros e Prestadores de Serviços Terceirizados vinculados à Cora, através de publicação da versão resumida em página específica no sítio eletrônico.

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da Cora e será revisada sempre que for necessário e/ou quando no processo de avaliação dos indicadores gerenciais das diretrizes nela contidas for constatada a necessidade de alterações.

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.

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

15. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

- Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021;
- Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

16. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

| Versão | Data | Alterações |
|----------|------------|---|
| Versão 1 | 30/03/2022 | Versão inicial |
| Versão 2 | 31/05/2024 | Atualização nos itens 1, 3, 4, 5, 8, 8.1, 9.1, 11, 12, 14 e inclusão dos itens 11.1, 13 e 15. |

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|  | Tipo de documento: POLÍTICA | Código do documento: POL012 | Aprovação: 31/05/2024 |
| | Nome do documento: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | | Versão: 02 |

17. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

| Área | Responsabilidade | Data |
|------------|----------------------|------------|
| Compliance | Elaboração e Revisão | 24/02/2022 |
| Compliance | Revisão | 29/02/2024 |
| Diretoria | Aprovação | 31/05/2024 |