

	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	5
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	12
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	17
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

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

empresa, incluindo, mas sem se limitar a: financeiros, de pagamento ou relacionados.

CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

Cora: Refere-se à Cora Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento 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.

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

Esta Política é regida pelos princípios da:

(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.

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

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.

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.

	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 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 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

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

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, 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;

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

- 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:

- 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.

	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 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.

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

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

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.

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.

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

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 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.

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

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 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.

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

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 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;

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

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.

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, bienalmente, 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

	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 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 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.

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

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.

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.

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

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.

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
--------	------	------------

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

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.

17. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

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