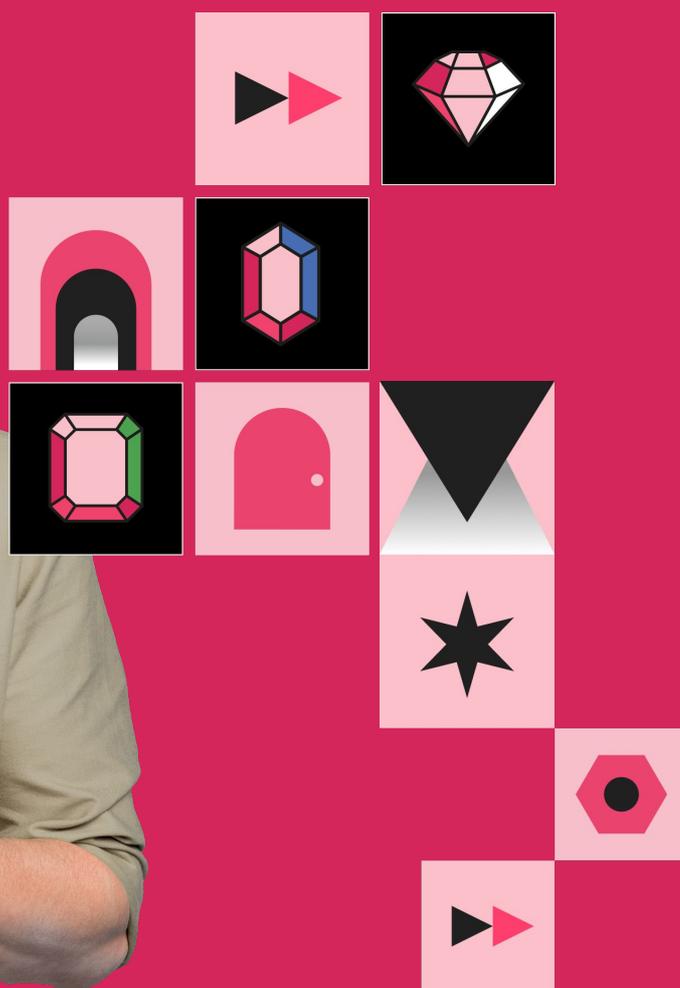




Guia da Empresa Parceira

Recomendações e boas práticas para
o sucesso da nossa parceria



Guia da Empresa Parceira

Recomendações e boas práticas para o sucesso da nossa parceria

Olá, empresa parceira! Estamos muito felizes de ter você por aqui.

Para garantir o melhor resultado possível do Programa de Parceria da Cora para você, é importante observarmos algumas **boas práticas pelas quais prezamos aqui na Cora**.

Neste documento, você encontra as principais regras de conduta que estabelecemos para:

- Indicação de clientes;
- Abordagem de clientes da contabilidade parceira;
- Uso da marca Cora pelo Parceiro Coraliado;
- Relacionamento com a pessoa Gerente de Conta;
- E o papel esperado da Empresa Parceira enquanto membro do programa.

Importante ter cuidado redobrado com o cumprimento dessas boas práticas para evitar qualquer desalinhamento de expectativas durante a nossa parceria, e para que tenhamos sempre um relacionamento baseado na ética e na transparência.

Qualquer dúvida sobre o Guia da Empresa Parceira, acione a equipe Cora.

Boa leitura!

Indicação de clientes

Confira, a seguir, as boas práticas esperadas das Empresas Parceiras quanto à indicação de clientes para abertura de conta na Cora.

1. Indique **apenas CNPJs que sejam, de fato, seus clientes**, onde exista um vínculo comercial com esse cliente. O Programa de Parceria e os produtos que desenvolvemos têm o intuito de **apoiar e facilitar a relação das Empresas Parceiras com seus clientes**.
 - a. A indicação de empresas conhecidas ou que não tenham vínculo comercial com a Empresa Parceira **não é proibida**, mas fica sinalizado aqui que, se for constatado que esta prática está sendo usada de má fé, ou seja, que a Empresa Parceira está indicando grandes quantidades de CNPJs apenas para receber a comissão por indicação, a Cora pode decidir por encerrar a parceria ao seu próprio critério.
2. Não será permitido à Empresa Parceira utilizar mais de um canal para a mesma indicação. Por exemplo, se você iniciou o fluxo de indicação de um novo cliente pelo pré-cadastro, não será possível cancelar esta indicação para utilizar outro fluxo.
3. Não será excluída a indicação de uma empresa com mesma titularidade da Empresa Parceira, desde que a indicação seja feita com o intuito da utilização da Conta Cora pela devida empresa, e não apenas para o recebimento de comissão. Se for constatada tal prática, a Cora poderá encerrar a parceria ao seu próprio critério.
4. Se duas ou mais Empresas Parceiras reivindicarem a indicação de uma mesma empresa, a Empresa Parceira que abrir o pedido de investigação da reivindicação **deverá comprovar vínculo com a empresa indicada**, conforme apresentado nos [Termos e Condições da Parceria Comercial](#).

Abordagem de clientes

Confira nesta seção as boas práticas para o contato com potenciais clientes da sua contabilidade interessados na Cora para que você possa realizar o fluxo de indicação.

1. A Cora, em seu dia a dia, respeita legislações de promoções comerciais, direito do consumidor e demais práticas relacionadas aos usuários da rede mundial de computadores e aplicativos móveis. Dessa forma, realizar abordagens em massa através de ligações, WhatsApp, e-mail ou qualquer contato com listas de leads que não se configurem como seus clientes, agindo de forma que seja considerada como telemarketing apenas para receber comissões, resultará no fim da parceria.
2. **Não é permitido** a Empresa Parceira oferecer dinheiro a seus clientes para a abertura da conta Cora. A indicação deve ter como princípio a conexão entre a contabilidade e o seu cliente através dos recursos de tecnologia da Cora.
3. **Não é permitido** a Empresa Parceira realizar transferências de qualquer valor para a conta do cliente para que este concretize a ativação da Conta Cora.
4. **Não é permitido** a Empresa Parceira realizar abordagens se passando pela Cora ou seus funcionários. Em suas abordagens junto a clientes, deve-se deixar bem claro que se trata de um parceiro da Cora, uma Empresa Parceira.
 - a. A Empresa Parceira **não poderá** oferecer produtos se passando pela Cora. Qualquer comunicação e/ou promessa de acesso a produtos, como cartão com crédito liberado, empréstimos, cashback, descontos no plano pago (Cora Pro) e/ou quaisquer outros produtos da Cora fará com que o parceiro esteja sujeito ao encerramento da parceria e a responsabilização civil e criminal da conduta.
5. A Empresa Parceira não deve prometer agilidade em processos sem o alinhamento prévio com o time interno da Cora. Exemplos: não prometer que o atendimento será rápido; não prometer que a conta será aberta antes do prazo; não prometer realizar ações que só o titular da Conta Cora é capaz de fazer, até para respeitar o seu próprio relacionamento com a Cora. Esta conduta da Empresa Parceira estará sujeita ao encerramento da parceria e a responsabilização civil e criminal.

Uso da marca Cora

Nesta seção, esclarecemos as regras sobre o uso da marca Cora, autorizado exclusivamente aos Parceiros Coraliados, em qualquer tipo de divulgação.

1. O Parceiro Coraliado deve utilizar o material visual (imagens, vídeos, páginas etc.) oferecido pela Cora para o uso de marca, mediante solicitação de aprovação do time interno da Cora antes de realizar qualquer ação de divulgação que envolva a marca da Cora e seguir as restrições de uso, conforme os Termos e Condições da Parceria Comercial. Qualquer conduta que viole esta boa prática estará sujeita ao encerramento da parceria e a responsabilização civil e criminal.
2. Caso o Parceiro Coraliado venha a ter alguma necessidade específica não prevista neste documento, deve entrar em contato com o time de Parcerias da Cora para alinhamento de conduta.

Boa conduta com a pessoa Gerente da Parceria

Esta seção trata das boas práticas para relacionamento da Empresa Parceira com a pessoa Gerente de Parceria responsável pelo atendimento da respectiva conta.

1. A Empresa Parceira não deve desrespeitar os gerentes ou demais funcionários da Cora.
2. Respeite o horário de atendimento comercial. Antes das 9h, após às 18h e aos finais de semana, o tempo de retorno a cada chamado aberto será estipulado pelo gerente de conta, conforme sua demanda e disponibilidade.
3. O Gerente de Parcerias cuidará de assuntos relacionados à parceria comercial com a Cora no Programa de Parcerias e não como suporte ao atendimento ao cliente. Para esta finalidade, entre em contato com nossos canais de atendimento: e-mail (meajuda@cora.com.br), chat dentro do App ou nosso WhatsApp (11) 93305-8198.
4. É estritamente proibida a divulgação do número de telefone dos Gerentes de Parceria para seus clientes, pessoas que tenham interesse em abrir conta na Cora e/ou para quaisquer outras necessidades. Além de essa conduta representar uma violação à Lei Geral de Proteção de Dados, o telefone dos Gerentes de Parceria não é para ser utilizado como canal de atendimento, apenas para contato direto e apoio nas necessidades comerciais da parceria, portanto, não deve ser divulgado sem a sua autorização.
 - a. Caso o cliente precise de apoio com qualquer necessidade da conta, direcione ele aos nossos canais de atendimento: e-mail (meajuda@cora.com.br), chat dentro do App ou nosso WhatsApp (11) 93305-8198.
5. É proibida qualquer conduta imprópria com o Gerente de Parcerias, tais como, falar palavrões, xingamentos, humilhações, entre outras que gerem constrangimento, ou configurem assédio e/ou violação de direitos. Esta conduta está sujeita à perda do Gerente de Parcerias, encerramento da parceria e apuração civil e criminal.

Boa conduta como Empresa Parceira

Por último, aqui falamos sobre boas práticas e comportamentos esperados da Empresa Parceira durante a sua participação no programa de parcerias.

1. A Empresa Parceira tem o dever de visualizar o material disponível no UniCoraliados antes de entrar em contato com o time da Cora para tirar dúvidas.
2. É dever da Empresa Parceira conhecer os produtos Cora através da [Central de Ajuda](#).
3. Cabe a Empresa Parceira entender a Cora como uma instituição financeira que possui seus processos e fluxos que precisam seguir uma regra e não ultrapassar limites.
 - a. Existem processos no atendimento que só podem ser realizados pelo titular da Conta Cora ou pela pessoa que tenha procuração da empresa. Evite condutas contrárias a esta boa prática.
4. Toda vez que entrar em contato com o atendimento por e-mail, o mesmo deve ser realizado através do e-mail cadastrado na Conta Cora.
5. Caso a Empresa Parceira venha a ter sua conta Cora cancelada e/ou limitada, impossibilitando o pagamento de comissão que estiver pendente, deve-se seguir as orientações conforme os [Termos e Condições da Parceria Comercial](#).
6. Caso a parceria comercial venha a se encerrar e a Empresa Parceira tenha valores pendentes a receber, deve-se seguir as orientações conforme os [Termos e Condições da Parceria Comercial](#).

Conte com a equipe Cora para ter uma experiência transformadora no Programa de Parceira da Cora!



Muito obrigado!

Agradecemos a leitura e vamos juntos nessa!

