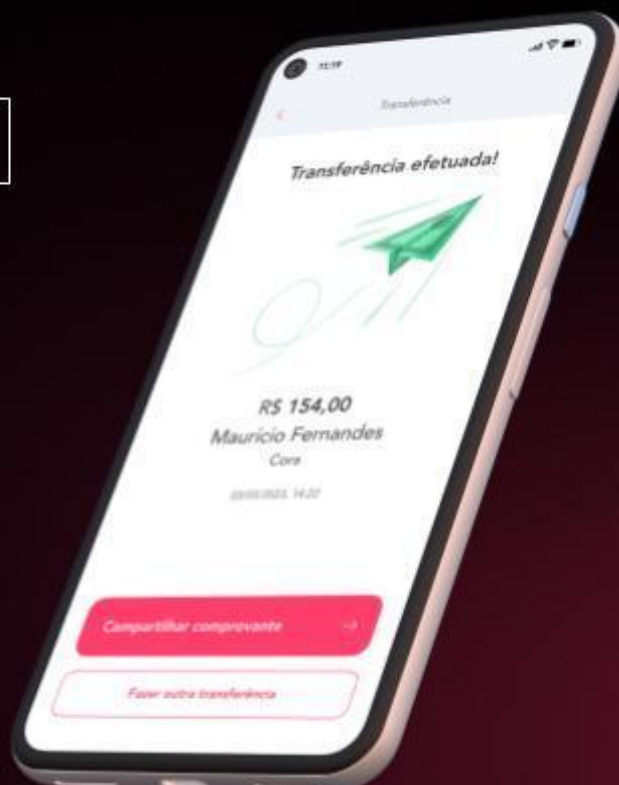


Relatório Semestral de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2025



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento às disposições da Resolução CMN nº 4.860/20 e tem como objetivo divulgar a estrutura e as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Cora no primeiro semestre de 2025. Este documento demonstra que a estrutura está adequada ao porte e à complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

A Cora tem um compromisso sólido com a escuta ativa, a resolução efetiva de conflitos e a melhoria contínua da experiência de seus clientes. Para isso, possui políticas e procedimentos estruturados e atua com transparência, responsabilidade e foco no cliente.

O documento contempla o período de **janeiro a junho de 2025** e tem como propósito reforçar o papel institucional da Ouvidoria como segunda instância de análise e promotora de melhorias sistêmicas.

2. MENSAGEM DA DIRETORIA

Com grande entusiasmo, apresentamos o relatório da Ouvidoria da Cora referente ao primeiro semestre de 2025. Este documento reflete o cuidado, a escuta ativa e o compromisso genuíno com a melhoria contínua da experiência de quem confia na Cora para gerir seu negócio.

Neste período, registramos um avanço expressivo na satisfação de nossos clientes — um crescimento de 15 pontos percentuais em relação ao semestre anterior, considerando a satisfação média de 40% no segundo semestre de 2024 e 55% no primeiro semestre de 2025. Também aumentamos nossos índices de solução, resultado direto da revisão de processos internos, da atuação mais estratégica da equipe e da chegada de novos talentos à Ouvidoria. Esses marcos nos mostram que estamos evoluindo na direção certa: com mais eficiência, empatia e foco na resolução.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Na Cora, acreditamos que ouvir o cliente é parte essencial de como construímos um produto e uma empresa melhor. Por isso, seguimos fortalecendo a autonomia e a colaboração entre as pessoas, dois dos valores mais presentes no dia a dia da Ouvidoria. O time tem se dedicado com afinco, tratando cada relato como uma oportunidade de transformação — tanto para a jornada do cliente quanto para a Cora como um todo.

Agradeço imensamente a cada pessoa do time, pelo comprometimento, resiliência e disposição constante em fazer melhor. E, principalmente, agradeço aos nossos clientes pela confiança e pelas contribuições, que são combustível para seguirmos inovando e aprimorando nossos serviços.

Seguimos em frente com o compromisso de colocar as pessoas no centro das decisões, aprendendo com cada interação e construindo juntos um ecossistema financeiro mais justo, transparente e eficiente.

Gustavo Viegas, Diretor de Ouvidoria da Cora.

3. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Na Cora, nossa missão é oferecer serviços financeiros simples e acessíveis para ajudar empreendedores a tomar decisões informadas, impulsionando o crescimento de pequenas e médias empresas e gerando prosperidade.

Para alcançar esse objetivo, entendemos que a verdadeira conexão com nossos clientes começa pela confiança e pela simplicidade e, por essa razão, somos a parceira que caminha lado a lado com cada cliente, apoiando seu negócio e facilitando sua jornada.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental nesse relacionamento, garantindo que cada interação seja feita com respeito, ética, transparência e imparcialidade. Nossos especialistas de atendimento são altamente capacitados e seguem uma abordagem focada na resolução rápida e eficaz das questões apresentadas, sempre com atenção às particularidades de cada canal — Reclame Aqui, Banco Central, Consumidor.Gov, PROCON e Ouvidoria.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Com o foco em ouvir com atenção e agir com agilidade, nossa Ouvidoria é uma ponte que conecta o cliente à Cora de maneira respeitosa e resolutiva, alinhada aos nossos valores e ao compromisso com a excelência.

3.1. Nossos Pilares

A Ouvidoria atua como porta-voz dos clientes Cora, recebendo reclamações que não foram plenamente resolvidas pela Central de Atendimento e/ou demandas de clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento recebido. Quando recebemos uma demanda, procuramos:

- Manter uma comunicação transparente com o cliente durante todo o processo, informando-o sobre o andamento da sua demanda e assegurando que sinta-se ouvido e valorizado ao longo da interação;
- Buscar a resolução eficaz e rápida do problema, envolvendo os departamentos responsáveis para garantir que o cliente tenha sua questão solucionada de forma satisfatória e ágil; e
- Garantir que todas as informações sejam analisadas de maneira imparcial e criteriosa, visando não apenas resolver a situação específica, mas também identificar oportunidades de melhoria no atendimento e nos processos internos.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

A atuação da Ouvidoria da Cora está alinhada às diretrizes do Banco Central do Brasil e à sua função como canal de última instância para os clientes que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais primários de atendimento. A seguir, detalham-se as atribuições e responsabilidades das instâncias envolvidas na governança da Ouvidoria:

4.1. Diretoria

Composta pela totalidade de seus Diretores estatutários e/ou administradores, a Diretoria da Cora possui poderes para administrar a instituição e supervisionar suas

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

áreas críticas, incluindo a Ouvidoria. Dentre suas responsabilidades relacionadas ao tema, destacam-se:

- Garantir a autonomia e os recursos necessários para o funcionamento da Ouvidoria;
- Aprovar a política institucional da Ouvidoria; e
- Acompanhar e validar os relatórios periódicos da área e fomentar a adoção de medidas corretivas e preventivas com base nas análises apresentadas.

4.2. Ouvidoria

A Ouvidoria da Cora é responsável por receber, analisar e responder manifestações de clientes e usuários de forma imparcial, independente e fundamentada. Entre suas principais atribuições estão:

- Atuar como instância de revisão de demandas não solucionadas pelos canais primários;
- Garantir o cumprimento dos prazos legais e regulatórios para retorno aos clientes;
- Analisar criticamente os casos com foco na resolução, equidade e melhoria contínua;
- Produzir relatórios periódicos com análises quantitativas e qualitativas das manifestações;
- Identificar riscos e oportunidades de melhoria nos produtos, serviços e processos da instituição e levar sugestões para discussão com os times envolvidos; e
- Promover articulação com outras áreas internas para prevenir reincidência de falhas e aprimorar a experiência do cliente.

5. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Cora reporta-se ao Diretor de Pessoas e Cultura, que também atua como Diretor de Ouvidoria, garantindo que os temas tratados pelo time estejam alinhados com os princípios de transparência, ética e bem-estar de nossos colaboradores e reforçando o nosso compromisso em assegurar um canal de

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

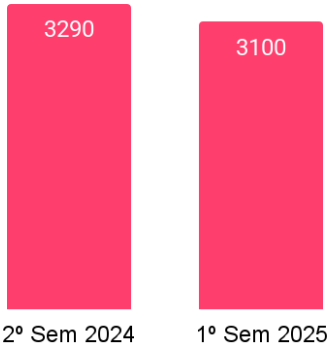
comunicação independente e eficaz. A estrutura é composta por uma equipe especializada, com dedicação exclusiva à escuta ativa, análise crítica e resolução de manifestações recebidas pelos diversos canais de atendimento. A estrutura é compatível com o porte da instituição e com a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, permitindo uma atuação tempestiva e assertiva frente às demandas recebidas.

A atuação da Ouvidoria está alinhada aos princípios de ética, transparência, eficiência e melhoria contínua, sendo responsável por representar o cliente internamente e fomentar a evolução dos processos com base nas manifestações recebidas.

6. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO

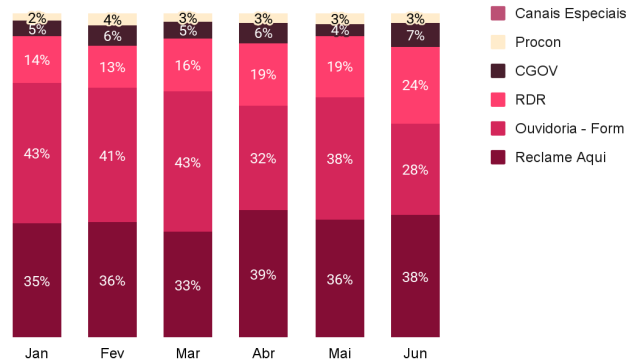
O time de Ouvidoria da Cora recebeu 3.100 manifestações por meio dos seguintes canais: Ouvidoria, Reclame Aqui, RDR BACEN, Consumidor.gov, PROCON e Canais Especiais. O volume total de manifestações manteve-se estável em relação ao semestre anterior, com variações esperadas de acordo com sazonalidades e novos produtos.

Total de Reclamações



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% Reclamações por Canal

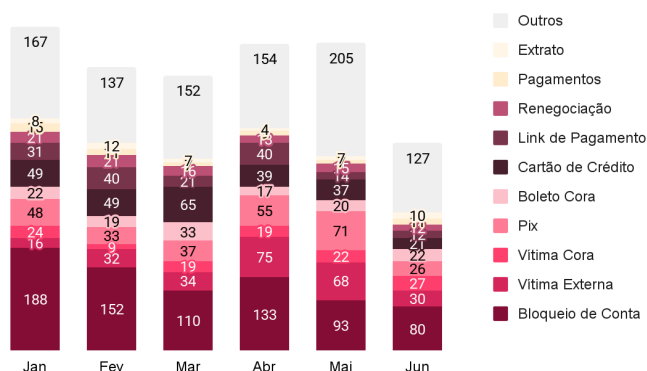


Os principais temas abordados nas manifestações dos canais de atendimento foram:

- Bloqueio de conta;
- Vítima externa de golpe com uso da conta Cora;
- Vítima Cora (clientes que sofreram golpes ou fraudes);
- PIX (erros ou divergências em transações); e
- Cartão de Crédito (solicitações, contestações e renegociação).

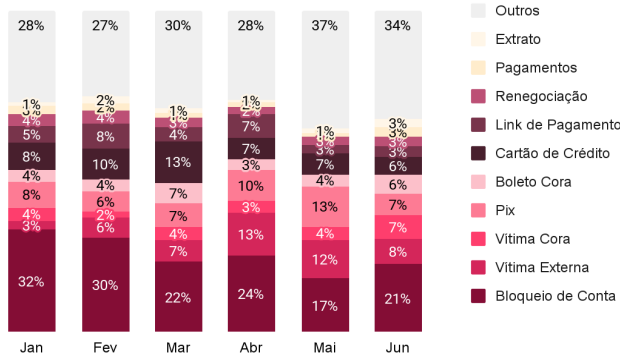
As divisões de contatos por motivo de reclamação podem ser vistas de forma mais detalhada a seguir:

Reclamações por Motivo



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

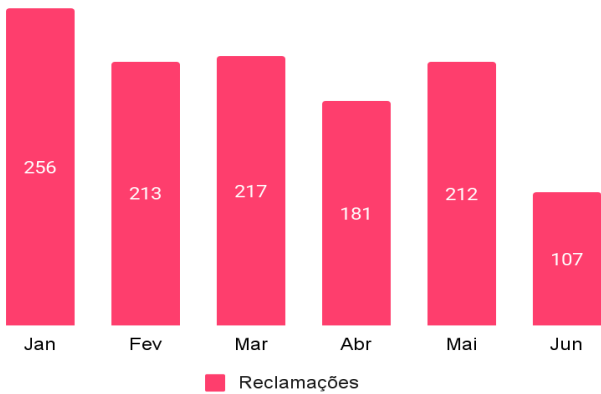
% Reclamações por Motivo



6.1. Maiores Volumes

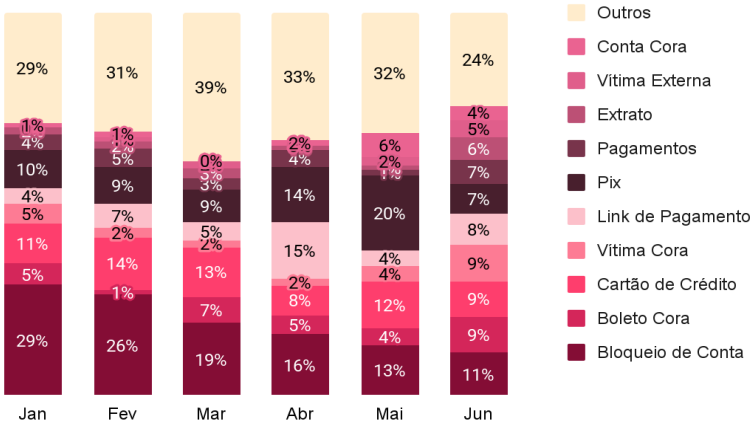
Conforme demonstrado no item anterior, os canais de maior volumetria no período foram a Ouvidoria e o Reclame Aqui. Com relação ao canal de Ouvidoria, durante o primeiro semestre de 2025 foram registradas 1.186 demandas para análise e tratamento e, abaixo, detalhamos a quantidade de relatos por mês de apuração e por motivo:

Reclamações - Ouvidoria



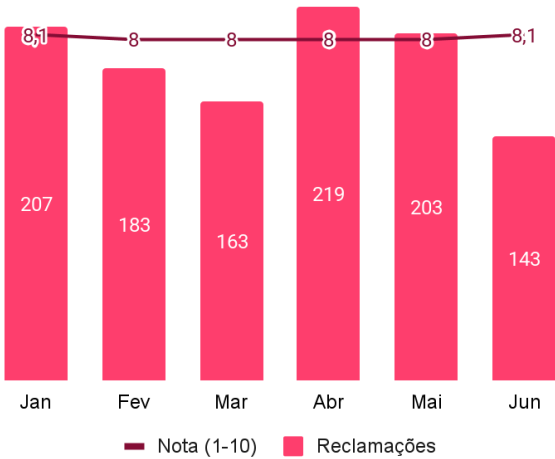
	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% Reclamações por Motivo - Ouvidoria



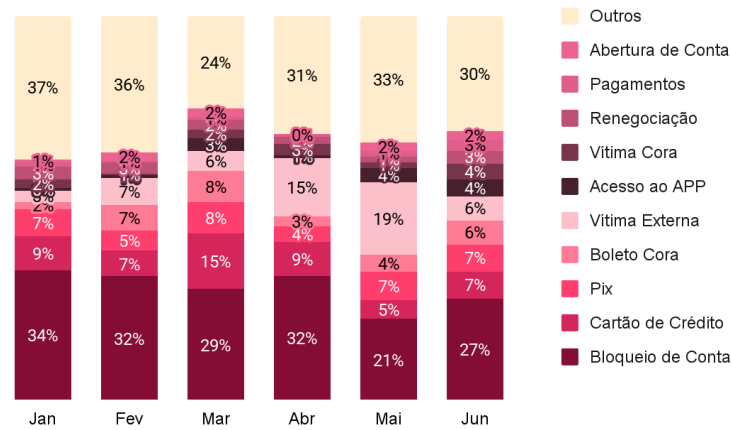
No canal de Reclame Aqui foram recebidos 1.118 relatos para análise e tratativa durante o primeiro semestre de 2025 e a quantidade de relatos por mês e por motivo estão detalhadas nos gráficos a seguir:

Reclamações e Nota (6M) - RA



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% Reclamações por Motivo - RA



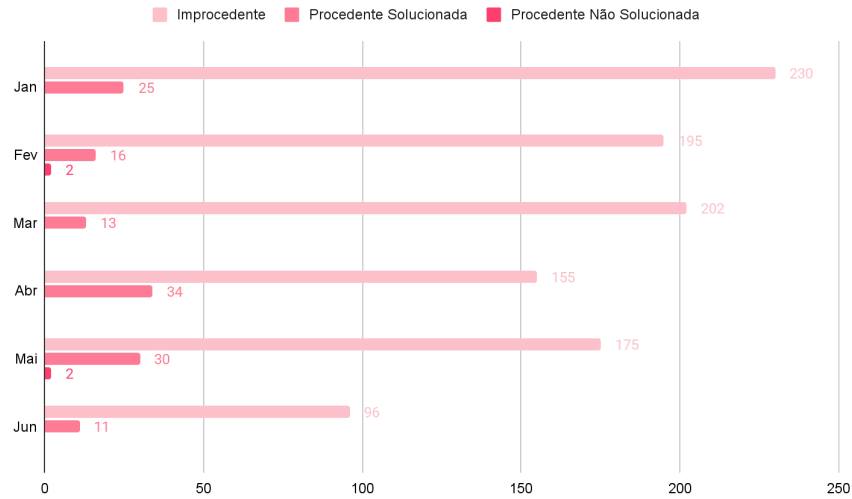
6.2. Classificação das Manifestações

Constatado o volume de reclamações, principais temas abordados e divisões de contatos por canal, foi observado que 89% dos chamados recepcionados pelo canal de Ouvidoria no 1º semestre de 2025 foram classificados como **improcedentes**. Esse percentual indica uma boa resolutividade de atendimento primário.

Cerca de 11% dos acionamentos foram tratados formalmente pela Ouvidoria e tiveram a classificação final como **procedente solucionada**. Nestes casos, o cliente teve sua demanda atendida integralmente.

Já 0,3% dos acionamentos tiveram a classificação final como **procedente não solucionada** e tais avaliações dizem respeito a limitações tecnológicas por parte da Cora, e/ou impossibilidade de atendimento da manifestação. Contudo, todas foram objeto de mapeamento de melhorias para implementação durante o segundo semestre de 2025. A divisão desses resultados mencionados pode ser observada no gráfico abaixo:

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01



6.3. Cumprimento de Prazos

A Cora reconhece e valoriza a importância do tempo para seus clientes e tem como objetivo libertá-los de burocracias e agir com rapidez para que dediquem seu tempo à construção de seus negócios.

O prazo regulatório estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/20 para resposta às demandas registradas na Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, podendo, em casos excepcionais e mediante justo motivo, ser prorrogado por igual período. Entretanto, a Cora busca oferecer respostas conclusivas dentro do menor tempo possível, razão pela qual no 1º semestre de 2025 foi alcançado o tempo médio de respostas de 4 (quatro) dias úteis para os relatos recebidos no canal de Ouvidoria.

Já para os relatos registrados através do canal Reclame Aqui, o tempo médio de resposta é de 5 (cinco) dias e conta com o **Selo RA Verificada**, que demonstra que a Cora atua com transparência, credibilidade e com a preocupação de fornecer uma boa experiência aos clientes.

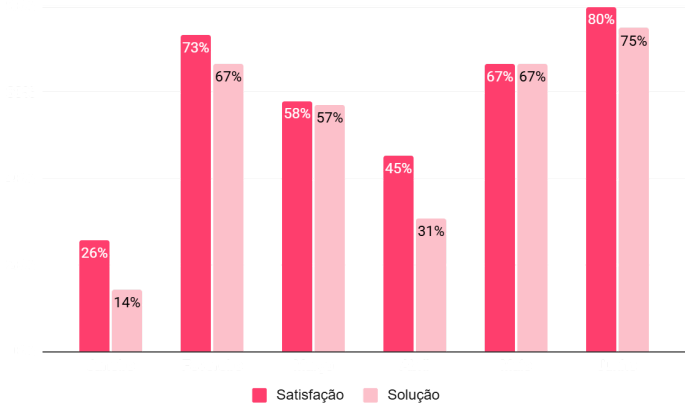
7. INDICADORES DE QUALIDADE

7.1. Satisfação com o atendimento fornecido

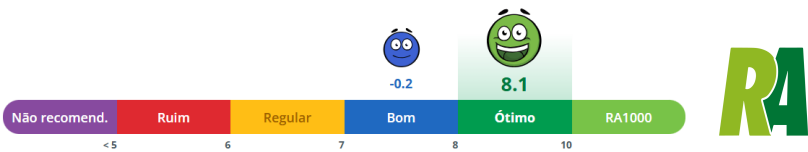
	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Conforme Resolução CMN nº 4.860/20 e Instrução normativa BCB nº 265/22, todos os clientes que registram reclamações no canal de Ouvidoria recebem uma pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade do atendimento prestado.

No 1º semestre de 2025, a Cora contou com a participação de 81 avaliadores na pesquisa de satisfação dos relatos tratados pelo canal de Ouvidoria, com índice de satisfação médio de 55%, representando o aumento de 15 p.p em relação ao 2º semestre de 2024, o que reforça o compromisso de melhoria contínua dos serviços.



Além disso, no canal de Reclame Aqui foi observado aumento da nota de 8,0 no semestre anterior para 8,1 neste semestre e a Cora é classificada como empresa com **reputação ótima** na ferramenta. Essa melhoria é reflexo da implantação do *Hugme*, ferramenta que permite centralizar o atendimento ao cliente, monitorar interações e analisar os dados, buscando a resolução dos problemas de forma ágil e eficiente.



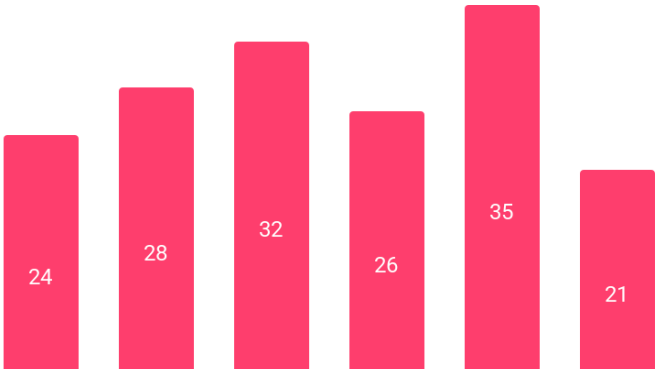
7.2. Demais canais de atendimento

Os canais de Consumidor.Gov, Procon e RDR Bacen possuem menor volume de relatos recebidos e tratados no período, mas, da mesma forma que os canais de

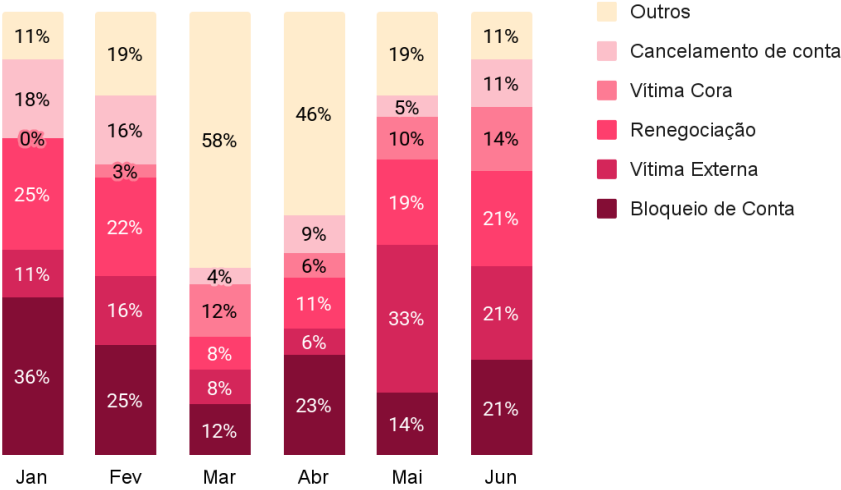
	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

maior volume, são monitorados e reportados mensalmente para ciência do Comitê de Ouvidoria e as ações de melhoria são devidamente endereçadas internamente para as áreas competentes.

Reclamações - CGOV

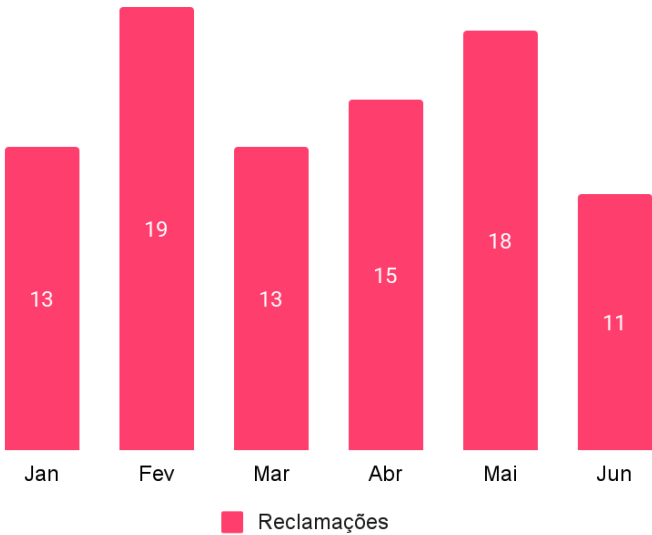


% Reclamações por Motivo - CGOV

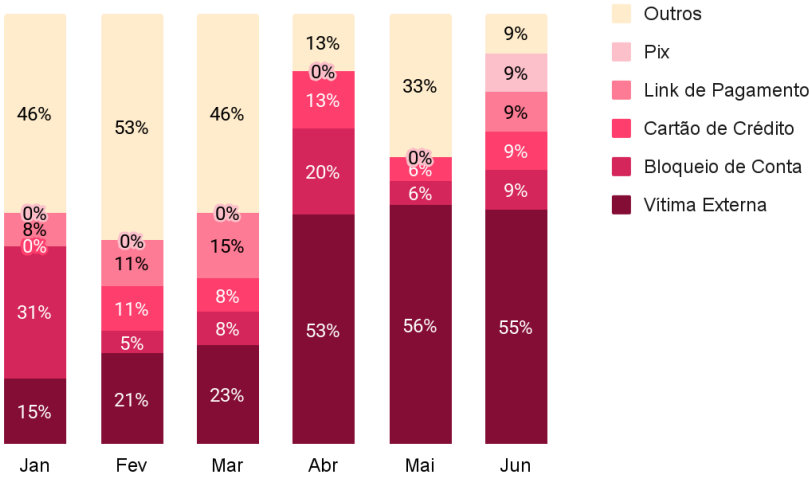


	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Reclamações - PROCON

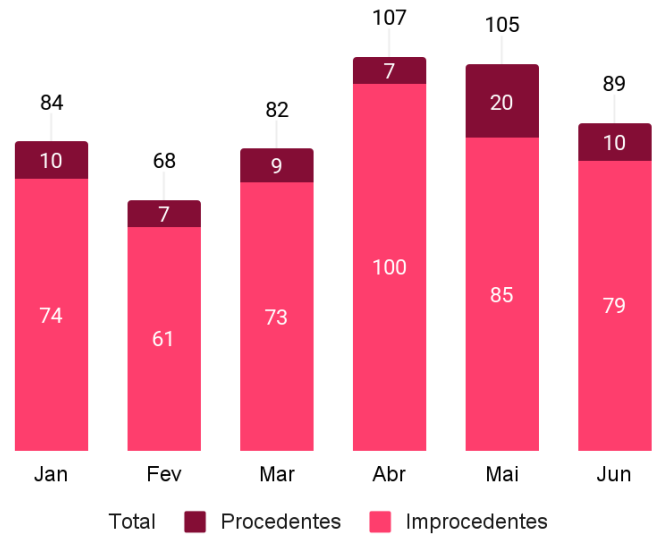


% Reclamações por Motivo - PROCON

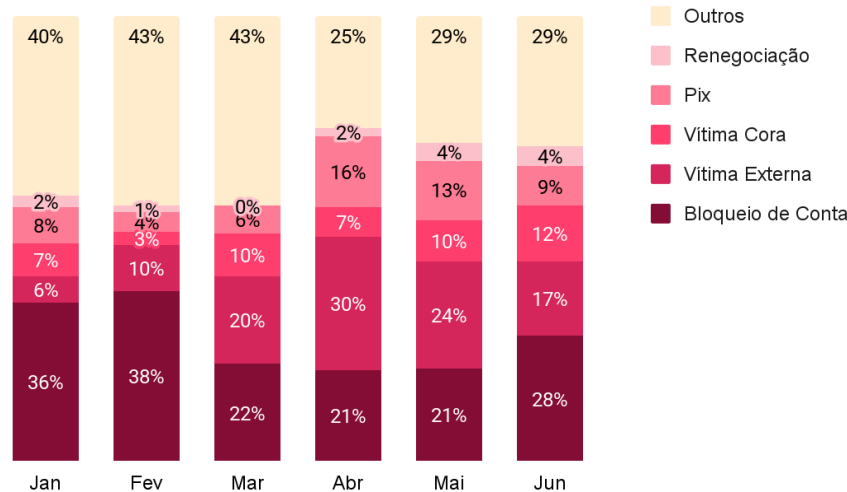


	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Procedentes e Improcedentes - RDR



% Reclamações por Motivo - RDR



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Cora encerra o primeiro semestre de 2025 com importantes avanços estruturais e operacionais, com redução dos SLAs e aprimoramento dos fluxos de atendimento.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 12/08/2025
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Fale Conosco - Canais Primários da Ouvidoria



Aqui, você encontrará os canais para primeiro contato com a Cora.

 **SAC:** (11) 5039-5715 - 0800 591 2350

 **Chat:** Aplicativo Cora

 **WhatsApp:** (11) 93305-8198

 **Email:** meajuda@cora.com.br

Você pode contatar a Ouvidoria caso sua solicitação não seja solucionada por nossos canais comuns de atendimento.

 **Email:** ouvidoria@cora.com.br

 **0800 591 2431**

 **Site:** cora.com.br/ouvidoria