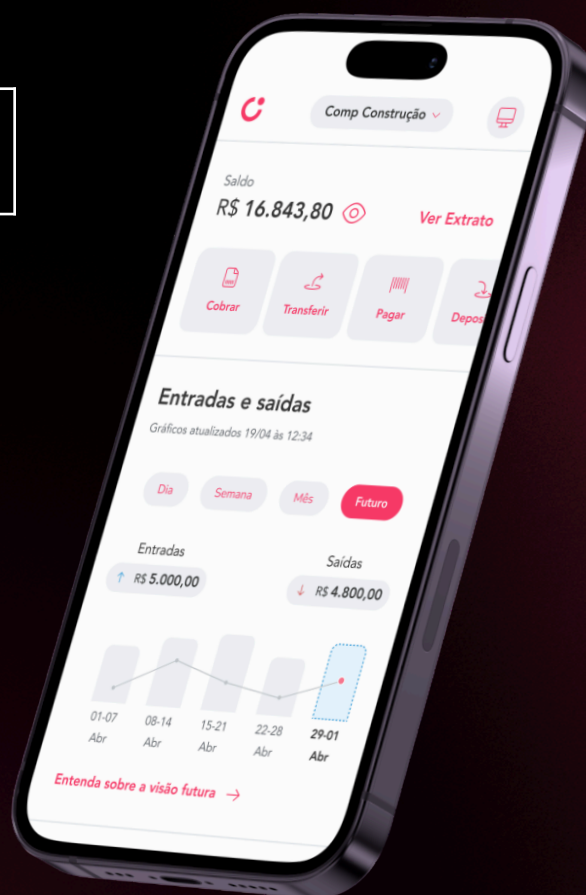




Relatório Semestral de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2026



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Relatório Semestral de Ouvidoria

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. MENSAGEM DA DIRETORIA	3
3. MENSAGEM DA OUVIDORIA	4
3.1. Nossos Pilares	5
4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	5
4.1. Diretoria	6
4.2. Ouvidoria	6
5. ESTRUTURA DA OUVIDORIA	7
6. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO	7
6.1. Volumetria	10
6.2. Classificação das Manifestações	12
6.3. Cumprimento de Prazos	13
6.4. Satisfação com o atendimento fornecido	14
6.5. Demais canais de atendimento	15
7. PROBLEMAS DETECTADOS E MEDIDAS CORRETIVAS	18
7.1. Monitoramento e Aperfeiçoamento Contínuo	18
7.2. Medidas Corretivas e Ações Estratégicas	19
7.3. Avaliação da Efetividade	21
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	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 período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026, com data-base em 30 de junho de 2026. Este documento busca evidenciar a adequação da estrutura ao porte e à complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

Nos termos do art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, este relatório será encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria da Cora SCFI.

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 tem como propósito reforçar o papel institucional da Ouvidoria como segunda instância de análise e promotora de melhorias sistêmicas.

2. MENSAGEM DA DIRETORIA

A Diretoria apresenta com satisfação o relatório de Ouvidoria da Cora referente ao 1º semestre de 2026. Enquanto o semestre anterior consolidou nossa maturidade como órgão de segunda instância, este período marcou uma evolução ainda mais significativa: a transição para uma operação orientada por dados, apoiada por tecnologia e cada vez mais integrada ao funcionamento estratégico da Cora.

Os resultados indicam essa evolução. O índice de improcedência no RDR atingiu 94% em maio, o melhor resultado registrado desde o início das operações. O SLA de resposta considerando 5 dias úteis cresceu consistentemente ao longo do semestre, encerrando maio em 71%, avanço expressivo frente ao cenário de abertura do ano. O tempo médio de tratativa no canal Consumidor.gov reduziu 34% em relação à linha de base inicial, demonstrando a eficiência crescente da equipe na gestão de cada canal sob sua responsabilidade.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Um dos marcos do semestre foi a quinta classificação consecutiva da Cora para o Prêmio “Reclame Aqui”, reafirmando a reputação como referência em atendimento e resolução no segmento. Paralelamente, a migração para uma nova plataforma de gestão de atendimento foi concluída, modernizando a infraestrutura operacional da área e criando as condições para ganhos adicionais de eficiência e rastreabilidade.

A Ouvidoria também atua como um elo de inteligência regulatória e operacional. Os diagnósticos produzidos mensalmente pela área passaram a alimentar diretamente análises de áreas parceiras, contribuindo para a melhoria dos processos de atendimento primário e para o fortalecimento da relação com os órgãos reguladores. A incorporação de inteligência artificial nas análises de procedências representa um passo concreto nessa direção: ampliando a capacidade analítica da equipe sem abrir mão do rigor e da responsabilidade que a função exige.

Para o segundo semestre, o compromisso da área é avançar na consolidação desse modelo: aprofundar o uso de dados para antecipar tendências, elevar os índices de satisfação nos canais externos e continuar transformando cada manifestação recebida em insumo para uma operação mais eficiente e mais justa para os empreendedores atendidos pela Cora.

Gustavo Viegas, Diretor de Ouvidoria da Cora.

3. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Neste 1º semestre de 2026, a Ouvidoria da Cora avançou na transição de uma ação centrada na resolução de casos individuais para uma atuação voltada para a inteligência regulatória, operacional e organizacional. A Ouvidoria manteve o compromisso com a resolutividade que já a caracteriza, mas o período foi marcado por um movimento deliberado de maturidade preditiva: focando não apenas no caso individual, mas na causa raiz que o originou, fortaleceu a capacidade de antecipar riscos e influenciar melhorias estruturais.

A excelência em segunda instância exige também investimento em tecnologia e em relação com as áreas que compõem a jornada do cliente antes que chegue aos

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

canais de atendimento da Ouvidoria. Por isso, o esforço foi direcionado para três frentes que sustentam essa evolução:

- **Inteligência Artificial aplicada à operação:** implementação de fluxos automatizados de acompanhamento de SLA para cumprimento dos prazos regulatórios, além do apoio na construção de respostas públicas, na moderação de manifestações e na reanálise de procedências junto ao Banco Central. Essas iniciativas já reduziram o tempo de tratativa e abriram caminho para os próximos passos de avaliação automática e histórico integrado do cliente.
- **Aproximação com áreas parceiras:** atuação de forma próxima junto a área de Segurança do Cliente, Produto, Compliance, Jurídico e Tecnologia na apuração de causa raiz dos problemas, transformando as manifestações em correções de processo e não apenas em respostas pontuais.
- **Retroalimentação ao atendimento primário:** entrega de análises estruturadas e acionáveis para as áreas de suporte, permitindo que os aprendizados da Ouvidoria cheguem antes de o problema se repetir, apoiando o atendimento nos canais primários.

A área segue como o elo entre a voz do cliente e a evolução da Cora, ampliando a capacidade de tomar decisões baseadas em dados, tecnologia e proximidade com quem constrói a experiência do cliente, do início ao fim da jornada.

3.1. Nossos Pilares

A Ouvidoria atua como porta-voz dos clientes Cora, complementando o atendimento prestado pelos canais primários. Recebe as demandas que, mesmo após o atendimento inicial, chegam para uma segunda análise, seja porque o cliente deseja uma reavaliação do caso, seja porque a situação demanda um olhar mais aprofundado. Ao receber uma demanda, a Ouvidoria busca:

- Manter uma comunicação transparente durante todo o processo, informando o cliente a respeito do andamento da sua demanda e buscando assegurar que ele se sinta ouvido e valorizado ao longo da interação;

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

- Buscar a resolução eficaz e rápida do problema, envolvendo os departamentos responsáveis para que a demanda do cliente seja solucionada de forma satisfatória e ágil; e
- Analisar todas as informações de maneira imparcial e criteriosa, visando não apenas resolver a situação específica, mas também identificar oportunidades de melhoria no atendimento e nos processos internos, comunicando ocorrências às demais áreas da Cora.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

A atuação da Ouvidoria da Cora observa as diretrizes do Banco Central do Brasil e complementa os canais primários de atendimento. Sua função é atuar como instância de reanálise e mediação em demandas que, após o atendimento inicial, ainda demandem avaliação adicional ou não tenham sido solucionadas de forma satisfatória. A seguir, são apresentadas as atribuições e responsabilidades das instâncias envolvidas na governança da Ouvidoria.

4.1. Diretoria

Composta pela totalidade de seus Diretores estatutários, a Diretoria da Cora possui poderes para administrar a instituição e supervisionar suas áreas críticas, incluindo a Ouvidoria. Dentre suas responsabilidades relacionadas ao tema, destacam-se:

- Assegurar as condições de 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. Além disso, identifica e formaliza acordos que realmente resolvam os problemas descritos nas manifestações recepcionadas. Entre suas principais atribuições estão:

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

- Atuar como instância de revisão de demandas não solucionadas pelos canais primários;
- Zelar pelo 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;
- Promover articulação com outras áreas internas para retroalimentar processos e aprimorar continuamente a experiência do cliente; e
- Aprimorar seus processos com o uso efetivo de Inteligência Artificial, mantendo a humanização e proximidade com o cliente.

5. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Cora reporta-se ao Diretor de Pessoas e Cultura, que também atua como Diretor de Ouvidoria, contribuindo para que os temas tratados pela área estejam alinhados aos princípios de transparência, ética e bem-estar de Pessoas Colaboradoras e reforçando o compromisso institucional com a manutenção de um canal de 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.

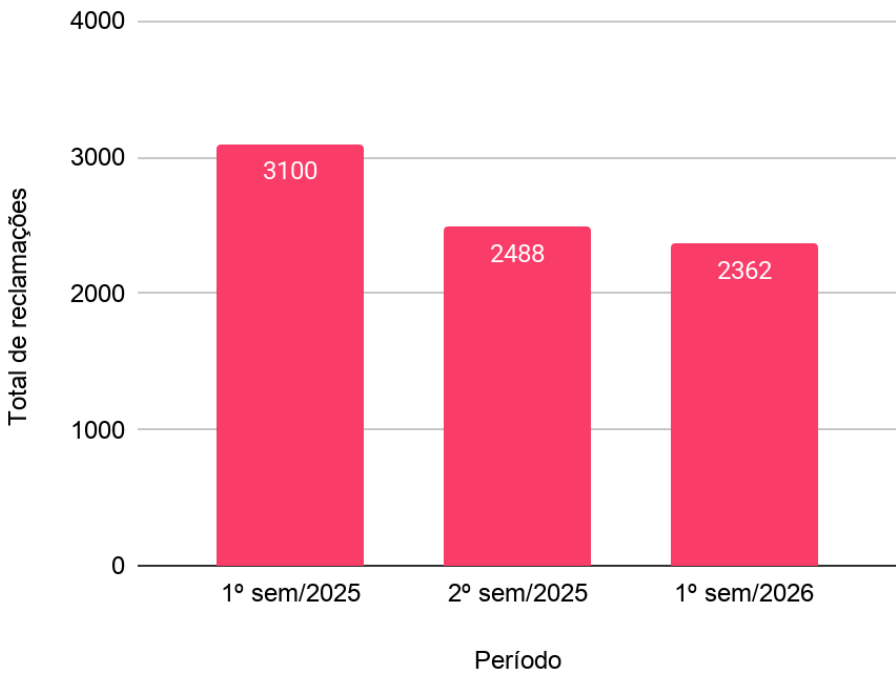
A estrutura é compatível com o porte da instituição e com a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, permitindo uma atuação tempestiva e assertiva frente às demandas recebidas. A atuação da Ouvidoria observa os princípios de ética, transparência, eficiência e melhoria contínua, sendo responsável por representar o cliente internamente e por fomentar o aprimoramento de processos a partir das manifestações recebidas.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

6. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO

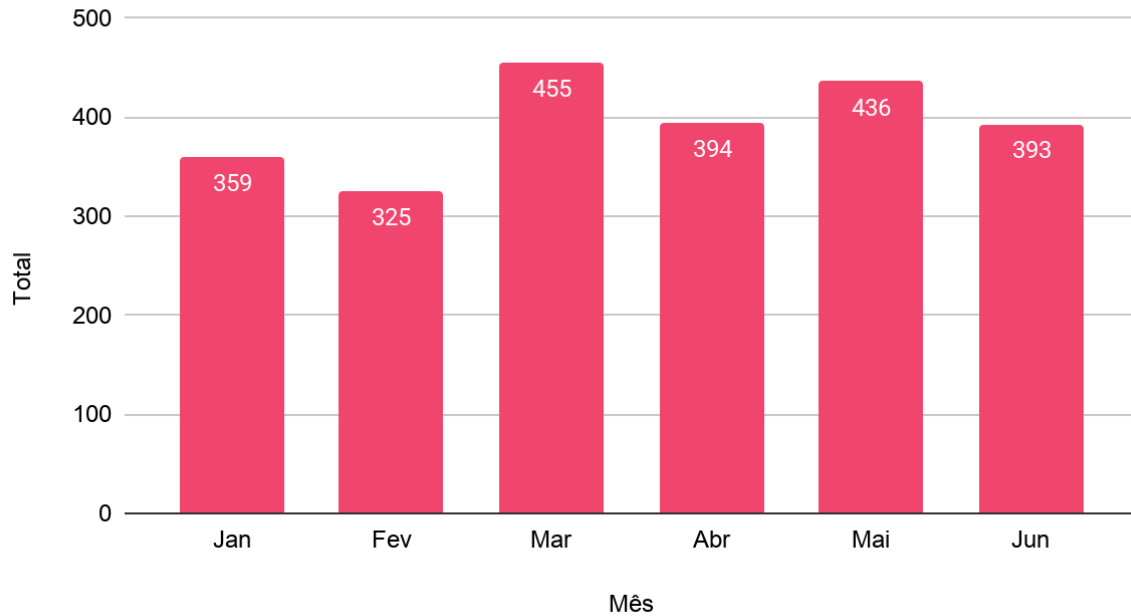
No 1º semestre de 2026, o time de Ouvidoria da Cora recebeu 2.362 manifestações, distribuídas entre os canais Ouvidoria, Reclame Aqui, RDR BACEN, Consumidor.gov e PROCON. O volume total apresentou queda de 5% em relação ao semestre anterior, reforçando uma tendência já observada: mesmo com o crescimento mensal da base de clientes Cora, o volume de manifestações segue na direção contrária. Esse resultado indica avanço na maturidade dos processos internos e o fortalecimento da atuação preventiva junto às áreas parceiras.

Total de reclamações na área de Ouvidoria por semestre



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Total de reclamações na área de Ouvidoria por mês

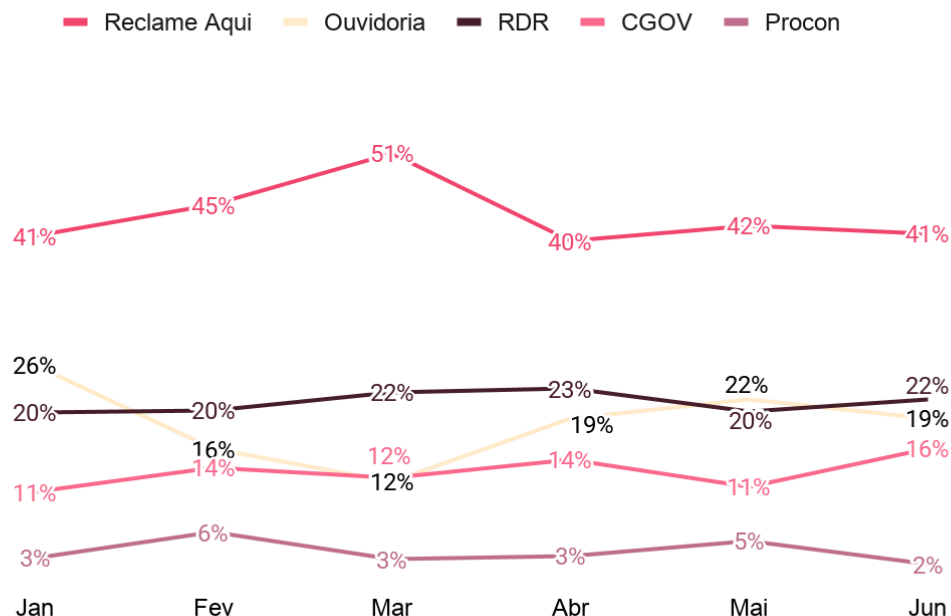


Ao analisar o volume de manifestações por canal, dois destaques se confirmam no período: Reclame Aqui e RDR. O Reclame Aqui manteve a maior representatividade dentre os canais, em linha com os semestres anteriores, respondendo por aproximadamente 43% dos chamados da área. Já o RDR representou cerca de 21% das manifestações, patamar bem próximo ao do canal de Ouvidoria.

Destaca-se que os demais canais, Consumidor.gov e PROCON, seguem com volume de manifestações bem inferior aos citados anteriormente, mantendo-se como canais controlados e consolidados como pontos fortes da área.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% de reclamações por canal



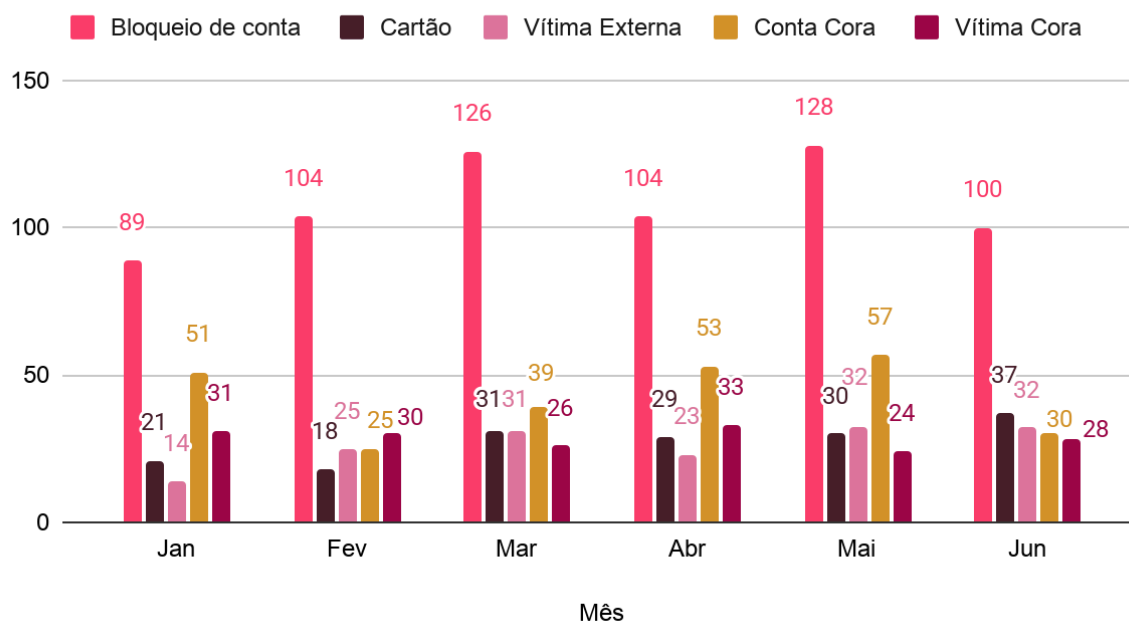
Os principais temas abordados nas manifestações de todos os canais de atendimento foram:

- Bloqueio de conta;
- Cartão (cartão de crédito, entrega de cartão);
- Vítima Externa de golpe com o uso da conta Cora;
- Conta Cora (cancelamento de conta, troca de titularidade, acesso à conta); e
- Vítima Cora (clientes que sofreram golpes ou fraudes oriundos de outras instituições).

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

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Principais reclamações por motivo de contato



6.1. Volumetria

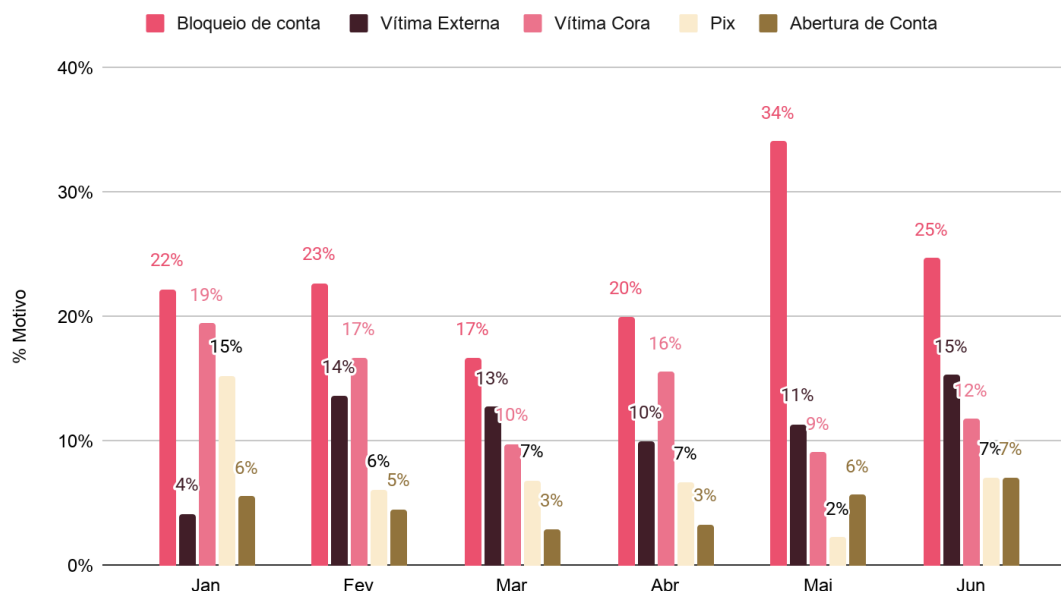
Conforme mencionado anteriormente, os canais com maior volumetria no período foram o RDR e o Reclame Aqui.

No que se refere especificamente ao canal do RDR, foram registradas 503 demandas no 1º semestre, as quais foram submetidas à análise e tratamento pela área. Contudo, o índice de improcedência do canal atingiu um patamar de 94% de improcedentes analisados pelo Banco Central. A seguir, detalham-se os principais motivos de contato.

Observa-se que o tema “Bloqueio de conta” manteve a maior representatividade ao longo de todos os meses do período analisado.

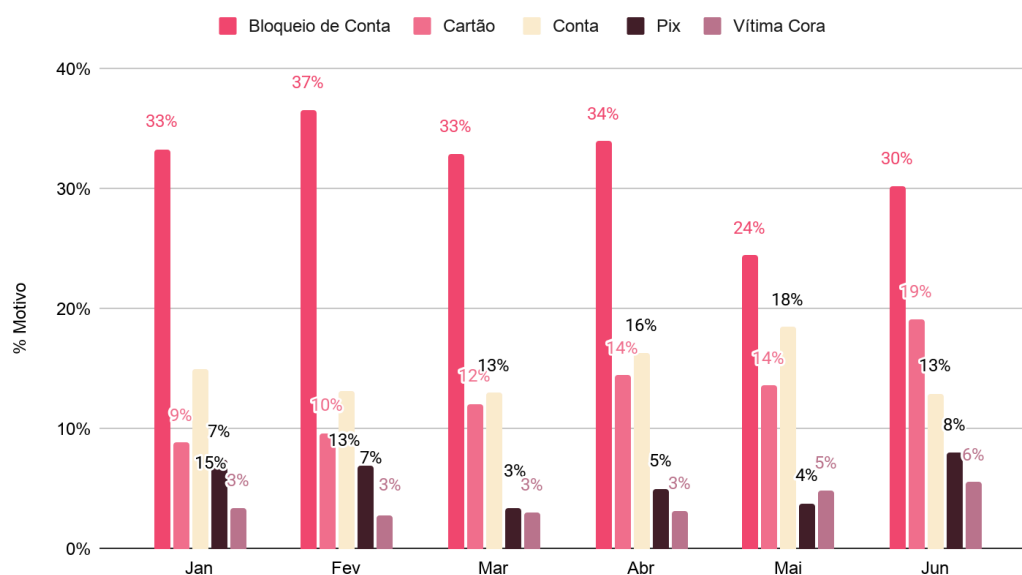
	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% reclamações por motivo de contato - canal RDR



No canal de Reclame Aqui, foram recebidos 1028 relatos para análise e tratativa, os motivos de contato estão detalhados no gráfico a seguir:

% reclamações por motivo de contato - Reclame Aqui



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

6.2. Classificação das Manifestações

No 1º semestre de 2026, 90,07% das manifestações analisadas pela Ouvidoria foram classificadas como improcedentes, 4 pontos percentuais superior ao registrado no segundo semestre de 2025. Essa classificação indica que, após a análise do caso, não foram identificados elementos que justificassem a procedência da demanda.

O resultado reforça o papel complementar da Ouvidoria na jornada de atendimento: os canais primários permanecem responsáveis pelo atendimento habitual e pela solução da maior parte das demandas, enquanto a Ouvidoria atua na reanálise dos casos que requerem avaliação adicional.

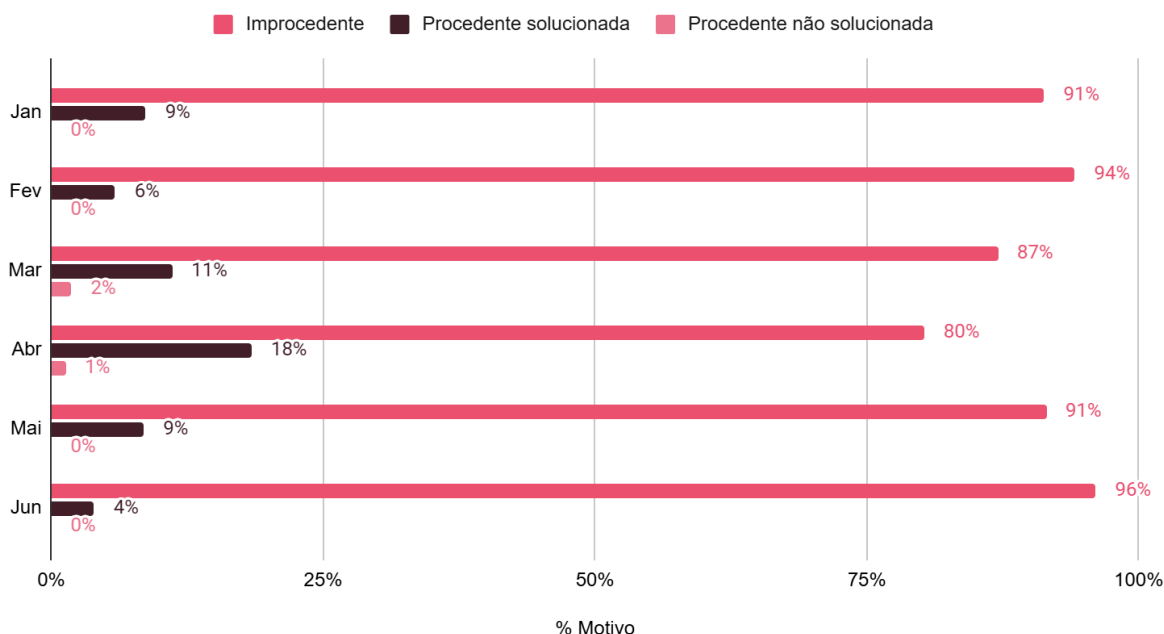
Do total de manifestações, 9,48% foram classificadas como procedentes solucionadas, ou seja, resultaram em atendimento integral à demanda do cliente após a análise e o tratamento do caso.

Por sua vez, 0,45% das manifestações foram classificadas como procedentes não solucionadas, concentradas em temas de limitação de conta e compensação de link de pagamento. Esses casos foram mapeados e direcionados às áreas responsáveis, com definição de ações de aprimoramento e acompanhamento pela Ouvidoria.

A distribuição das classificações está apresentada no gráfico a seguir.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% Classificação das manifestações



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.

Nos termos do art. 6º, § 2º, da Resolução CMN nº 4.860/2020, a resposta conclusiva às demandas recebidas pela Ouvidoria deve ser encaminhada em até 10 (dez) dias úteis. Em caráter excepcional e mediante justificativa, o prazo pode ser prorrogado uma única vez por igual período, observado o limite de prorrogações de 10% (dez por cento) do total de demandas do mês e a comunicação do motivo ao demandante. No 1º semestre de 2026, o tempo médio de resposta conclusiva no canal de Ouvidoria foi de aproximadamente 4 (quatro) dias úteis.

Para os relatos registrados por meio do canal Reclame Aqui, o tempo médio de resposta foi de aproximadamente 5 (cinco) dias úteis. Esse desempenho reforça o

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

compromisso da Cora com a transparência, a credibilidade e a melhoria contínua da experiência do cliente.

Considerando todos os canais, o SLA de atendimento em até 5 (cinco) dias úteis atingiu média de 51% no semestre. Destaca-se o mês de maio, que alcançou 71% de cumprimento — o melhor resultado do período e um indicativo de que os ajustes operacionais em curso já apontam para uma trajetória de excelência em tempo de resposta às manifestações.

6.4. Satisfação com o atendimento fornecido

A eficácia da Ouvidoria é mensurada por meio de indicadores de desempenho. Além do cumprimento integral dos prazos regulatórios (SLA), a área analisa o Índice de Satisfação e a resolutividade das demandas. Esses dados indicam o esforço em fornecer respostas conclusivas, fundamentadas e tempestivas, contribuindo para o fortalecimento da confiança do cliente.

Em conformidade com os arts. 16 e 17 da Resolução CMN nº 4.860/2020, a Cora disponibiliza a pesquisa de satisfação aos clientes e usuários que registram manifestações no canal de Ouvidoria, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

No 1º semestre de 2026, 19 (dezenove) clientes responderam à pesquisa de satisfação referente às manifestações tratadas pela Ouvidoria. O volume de respostas foi inferior ao registrado no segundo semestre de 2025, o que reduz a representatividade estatística dos indicadores e está sendo avaliado pela área.

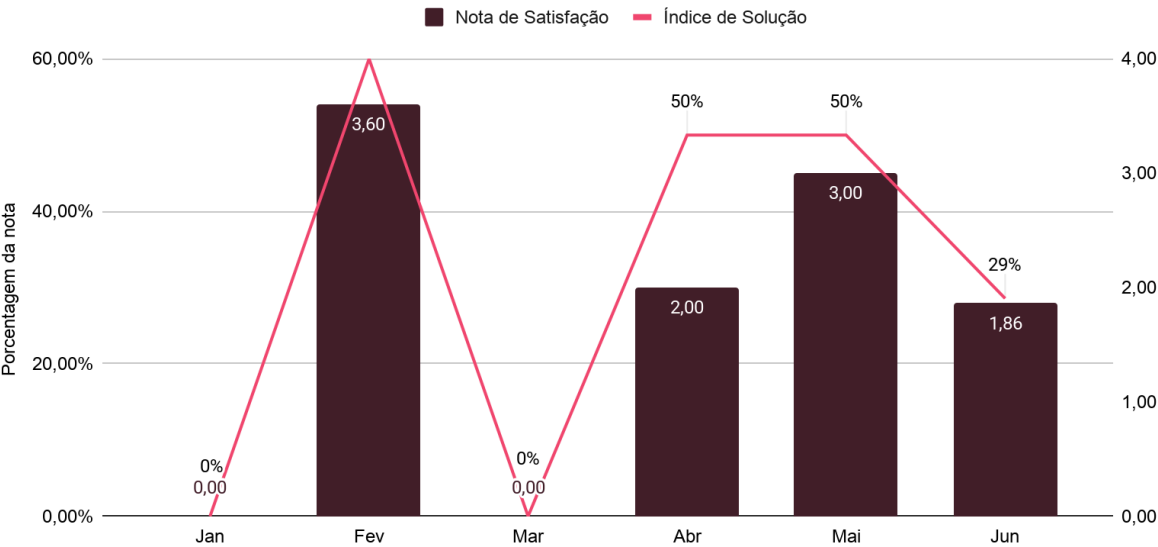
O índice médio de satisfação foi de 1,74, em uma escala de 1 a 5, redução de 0,89 ponto em relação ao semestre anterior. O Índice de Solução também apresentou oscilações ao longo do período, influenciadas pelo número reduzido de respostas.

Para ampliar a base de avaliação e tornar os indicadores mais consistentes, a Cora pretende, no segundo semestre de 2026, expandir o envio da pesquisa para todos os clientes elegíveis, utilizando canais de maior engajamento. A Ouvidoria também

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

realizará análises complementares dos fatores que influenciam a percepção dos clientes sobre o atendimento.

Índice de solução e satisfação - canal de Ouvidoria



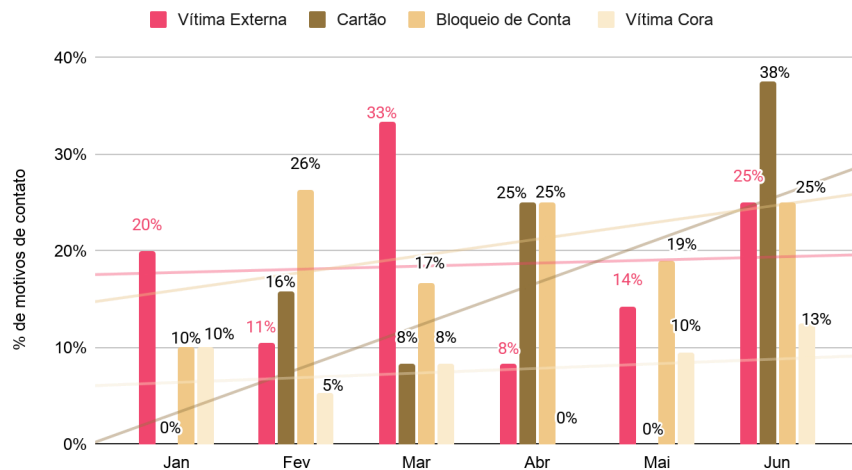
Além disso, no canal de Reclame Aqui foi observada uma queda da nota reputacional, de 7,5 pontos. O Índice de “Voltaria a fazer negócio” alcançou 67% e o índice de solução ficou em 79%. Apesar da queda observada, quando comparado com o semestre anterior, ao longo do semestre foram implementadas melhorias significativas no canal, como contato privado mais próximo com o cliente, apoio em Inteligência Artificial para construção de respostas aderentes ao tom de voz da Cora, benchmarking com empresas referência de mercado e análises profundas das avaliações recebidas.

6.5. Demais canais de atendimento

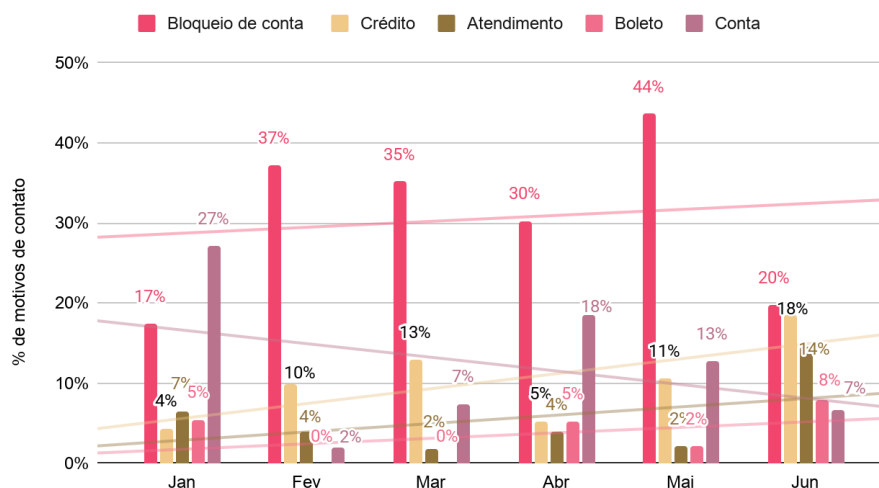
Os canais Procon, Ouvidoria e Consumidor.gov registraram menor volume de manifestações no período. Seus indicadores são monitorados mensalmente, e as oportunidades de melhoria identificadas são direcionadas às áreas responsáveis. Abaixo, seguem os principais motivos de contato em cada um destes canais:

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% reclamações por motivo de contato - Procon

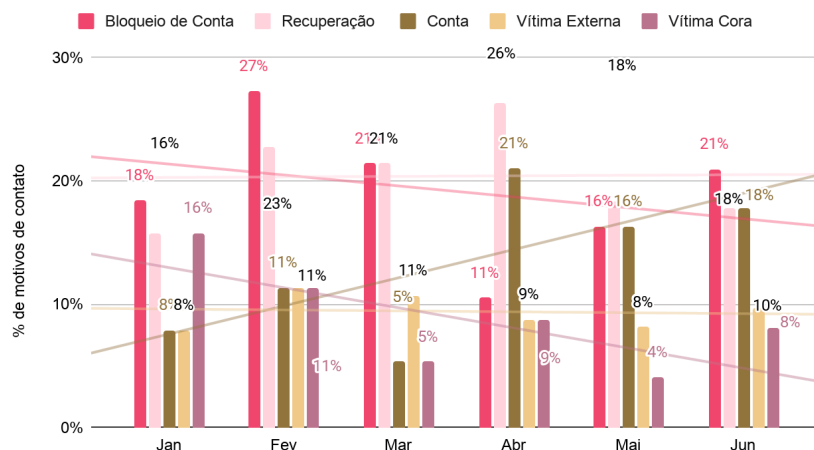


% reclamações por motivo de contato - Ouvidoria



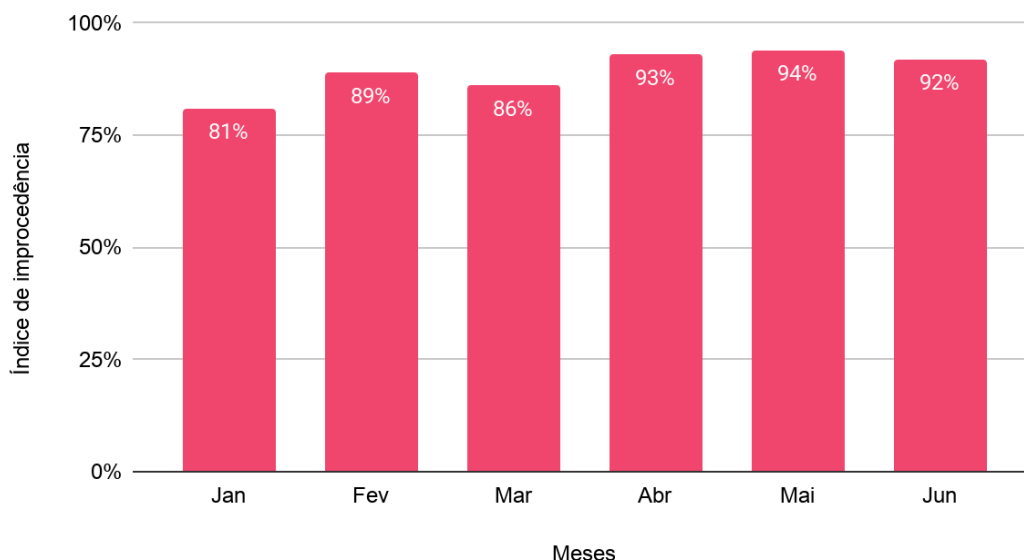
	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

% reclamações por motivo de contato - Consumidor.gov



No canal RDR, o índice de improcedência das manifestações analisadas pelo Banco Central do Brasil atingiu 92% em junho de 2026. O indicador é acompanhado pela Ouvidoria como insumo para análise dos temas recorrentes e aprimoramento dos processos de atendimento.

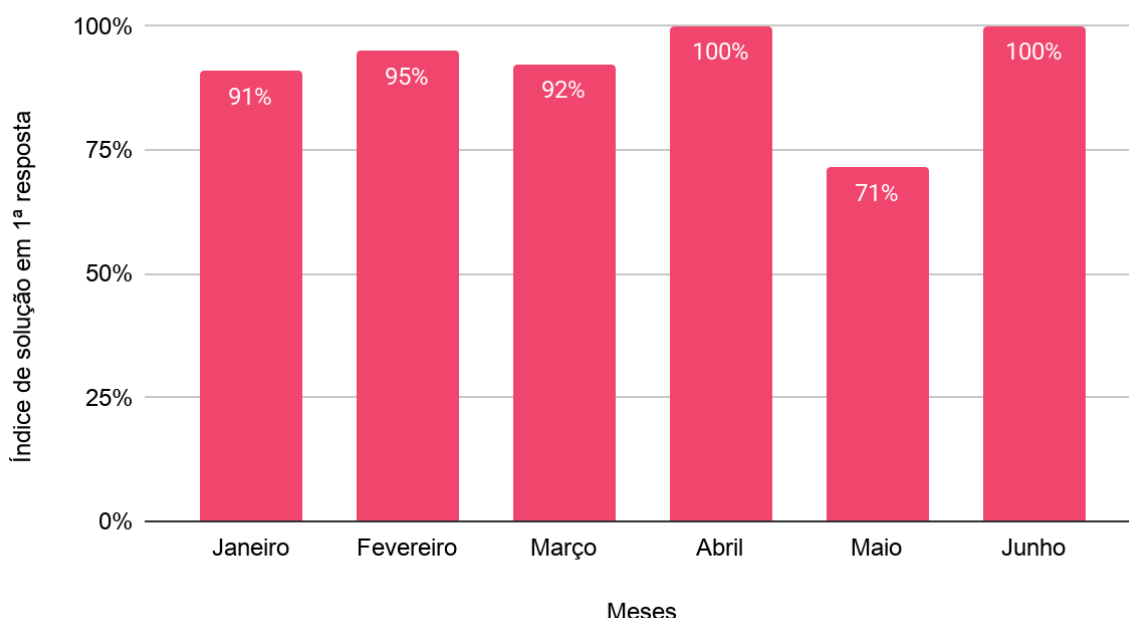
Índice de Improcedências - RDR



	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

Adicionalmente, no canal do Procon, verificou-se que mais de 90% das manifestações foram solucionadas já na primeira resposta - com exceção do mês de maio, o que representa 10 pontos percentuais a mais que no último semestre. Esse resultado demonstra o esforço contínuo da instituição em promover resoluções tempestivas e evitar a instauração de audiências ou outros procedimentos administrativos.

Índice de solução em 1ª resposta - Procon



7. PROBLEMAS DETECTADOS E MEDIDAS CORRETIVAS

Em cumprimento às atribuições da Ouvidoria, são monitorados os temas recorrentes nas manifestações de clientes, com o objetivo de identificar oportunidades de aprimoramento nos produtos, serviços e processos de atendimento da Cora. As informações e análises detalhadas são reportadas às instâncias internas de governança competentes.

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

7.1. Monitoramento e Aperfeiçoamento Contínuo

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria acompanhou, em especial, temas relacionados a bloqueios preventivos de conta, experiência de atendimento e eficiência operacional dos canais. A análise das manifestações permitiu identificar oportunidades pontuais de aperfeiçoamento e apoiar as áreas responsáveis na definição de ações voltadas à melhoria contínua da jornada do cliente.

7.2. Medidas Corretivas e Ações Estratégicas

Com base nos temas monitorados, foram conduzidas iniciativas para aprimorar os fluxos de atendimento, a qualidade das respostas, o acompanhamento das manifestações e a integração entre as áreas envolvidas na jornada do cliente. Entre as medidas adotadas, destacam-se o reforço dos mecanismos de acompanhamento da qualidade, a evolução das ferramentas de gestão de atendimento, a realização de treinamentos e o compartilhamento periódico de análises e oportunidades de melhoria com as áreas responsáveis.

7.3. Avaliação da Efetividade

A Ouvidoria acompanha a efetividade das iniciativas adotadas por meio da análise recorrente das manifestações, dos prazos de resposta, dos indicadores de satisfação e dos temas mais frequentes. Esse monitoramento contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos canais de atendimento e para uma atuação integrada entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis pelos produtos, serviços e atendimento aos clientes.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Cora encerra o 1º semestre de 2026 mantendo sua atuação como instância de reanálise e mediação de demandas e como fonte de informações para o aprimoramento contínuo dos produtos, serviços e processos de atendimento. No período, destacaram-se o índice de improcedência de 94% no RDR em maio, o

	Tipo de documento: RELATÓRIO	Aprovação: 20/08/2026
	Nome do documento: RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA	Versão: 01

melhor resultado desde o início das operações, a evolução dos indicadores internos de prazo de resposta e a quinta classificação consecutiva da Cora ao Prêmio Reclame Aqui. A atuação da área permitiu converter situações críticas em oportunidades de aprimoramento de processos, contribuindo para o cumprimento de suas atribuições previstas na Resolução CMN nº 4.860/2020 e para a proteção reputacional da instituição.

Para o 2º semestre de 2026, a área de Ouvidoria segue na consolidação desse modelo, priorizando o aprofundamento do uso de dados para antecipar tendências, a elevação dos índices de satisfação nos canais externos e o fortalecimento da aproximação com áreas parceiras para melhoria contínua do atendimento primário. O objetivo permanece em assegurar que o crescimento da Cora seja acompanhado por uma gestão de conflitos técnica, imparcial e altamente resolutiva.

Canais de Atendimento (Atendimento Primário e Ouvidoria)



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

 **SAC:** (11) 4737-2672 - 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