

Relatório Semestral de Ouvidoria

NATURA &CO PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

1º Semestre 2026

Atendimento à Resolução CMN Nº 4.860/2020
São Paulo, 31/07/2026

1. Introdução

São Paulo, 31/07/2026

Em atendimento ao disposto no art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, o presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Natura &Co Pay SCD”), considerando a data-base 30 de junho de 2026.

Este relatório apresenta informações quantitativas e qualitativas sobre as manifestações registradas no período, bem como aspectos relevantes relacionados à estrutura e ao funcionamento do canal de Ouvidoria, e é encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria da Natura &Co Pay SCD, para ciência.

2. Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD atua como instância final de atendimento às demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas de forma satisfatória pelos canais de atendimento primário, bem como canal de comunicação entre a instituição e seus clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos.

Vale esclarecer que a Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD atende não apenas as demandas relacionadas aos produtos e serviços ofertados diretamente pela instituição, mas também pela Natura &Co Pay Serviços Financeiros e Tecnologia em Pagamentos Eletrônicos Ltda.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria atende, registra, instrui, analisa e dá tratamento formal e adequado às manifestações recebidas; presta esclarecimentos aos demandantes sobre seu andamento e prazos aplicáveis; e encaminha resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar. A Ouvidoria também mantém a Diretoria da Natura &Co Pay SCD informada sobre problemas e deficiências identificados no período e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela Natura &Co Pay SCD e opera com independência e isenção, não estando vinculada a componente organizacional que configure conflito de interesses ou de atribuições.

A equipe de Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD é composta por ouvidora certificada e experiente, apta a oferecer a tratativa adequada e tempestiva aos casos registrados no canal, bem como por Diretor responsável pela Ouvidoria, devidamente designado nos termos da regulamentação aplicável.

Maíla Talarico
Ouvidora

Camila Marzano
Gerente

Marcelo Toniolo
Diretor responsável
Bacen

A Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD dispõe de uma central de atendimento exclusiva para o recebimento das demandas, disponível por meio dos seguintes canais:

- (i) **Telefone:** 0800 000 8004
- (ii) **E-mail:** ouvidoria@naturapay.net

Por se tratar de um canal de atendimento especializado, a Ouvidoria espera receber acionamentos que exijam uma análise mais aprofundada ou que tenham passado por outros canais e ainda não tenham sido solucionados. Espera-se que os acionamentos sejam realizados de forma consciente e ética, sempre pautados pela transparência e respeito às normas e regulamentações em vigor. Assim, a Ouvidoria poderá atuar de forma eficiente, solucionando as demandas apresentadas e fortalecendo a confiança de seus clientes na Natura &Co Pay SCD.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas em sistema de controle e identificadas por número de protocolo, fornecido ao cliente. Os atendimentos realizados por telefone são gravados e, quando realizados por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, a documentação correspondente é arquivada. As informações e registros relacionados às demandas, incluindo gravações telefônicas, são armazenados pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil.

A Natura &Co Pay SCD garante o cumprimento do prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, uma única vez, por igual período, limitado a 10% (dez por cento) das demandas do mês sob justificativa da prorrogação.

Para subsidiar a análise das manifestações e a elaboração de respostas adequadas, a Ouvidoria pode contar com o apoio de áreas técnicas da Natura &Co Pay SCD, que prestam esclarecimentos, fornecem informações e documentos pertinentes e, quando aplicável, propõem alternativas de solução.

3. Canais de Atendimento

Além da Ouvidoria, a Natura &Co Pay SCD disponibiliza canais de atendimento primário, como a Central de Atendimento e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), aptos a tratar as demandas relacionadas aos produtos e serviços da instituição.

Esses canais têm como objetivo prestar suporte inicial aos clientes e usuários, oferecendo orientações, esclarecimentos e soluções para as demandas apresentadas no âmbito das atividades da Natura &Co Pay SCD.

A instituição conta, ainda, com equipes capacitadas para o atendimento de seus clientes, com foco na qualidade do serviço prestado e na busca contínua pelo adequado tratamento das manifestações recebidas.

4. Indicadores do Canal de Ouvidoria — 1º Semestre 2026

4.1. Volume de manifestações

Ao longo do 1º Semestre de 2026, a relação entre manifestações registradas na Ouvidoria e a base de clientes da Natura &Co Pay SCD foi de **45 manifestações a cada 100.000 clientes**.

Esse resultado reforça que, mesmo diante do crescimento da Natura &Co Pay SCD, do aumento da base de clientes e do lançamento de produtos e serviços, a instituição foi capaz de entregar soluções financeiras de maneira sustentável, buscando proporcionar a melhor experiência possível aos seus clientes.

4.2. Origem das manifestações

No período de apuração (01/01 a 30/06), a Ouvidoria recepcionou um volume total de **594 manifestações** em seus canais oficiais de atendimento (e-mail, telefone e plataforma RDR do Banco Central do Brasil).

Cumprir destacar que esse montante reflete a atuação consolidada do ecossistema, englobando tanto a **Natura &Co Pay SCD** (instituição regulada pelo Banco Central) quanto a **Natura &Co Pay Serviços Financeiros e Tecnologia em Pagamentos Eletrônicos Ltda.**

A fim de garantir a máxima transparência e o estrito cumprimento das diretrizes regulatórias, este relatório apresentará como foco principal as métricas e indicadores vinculados à instituição regulada (SCD).

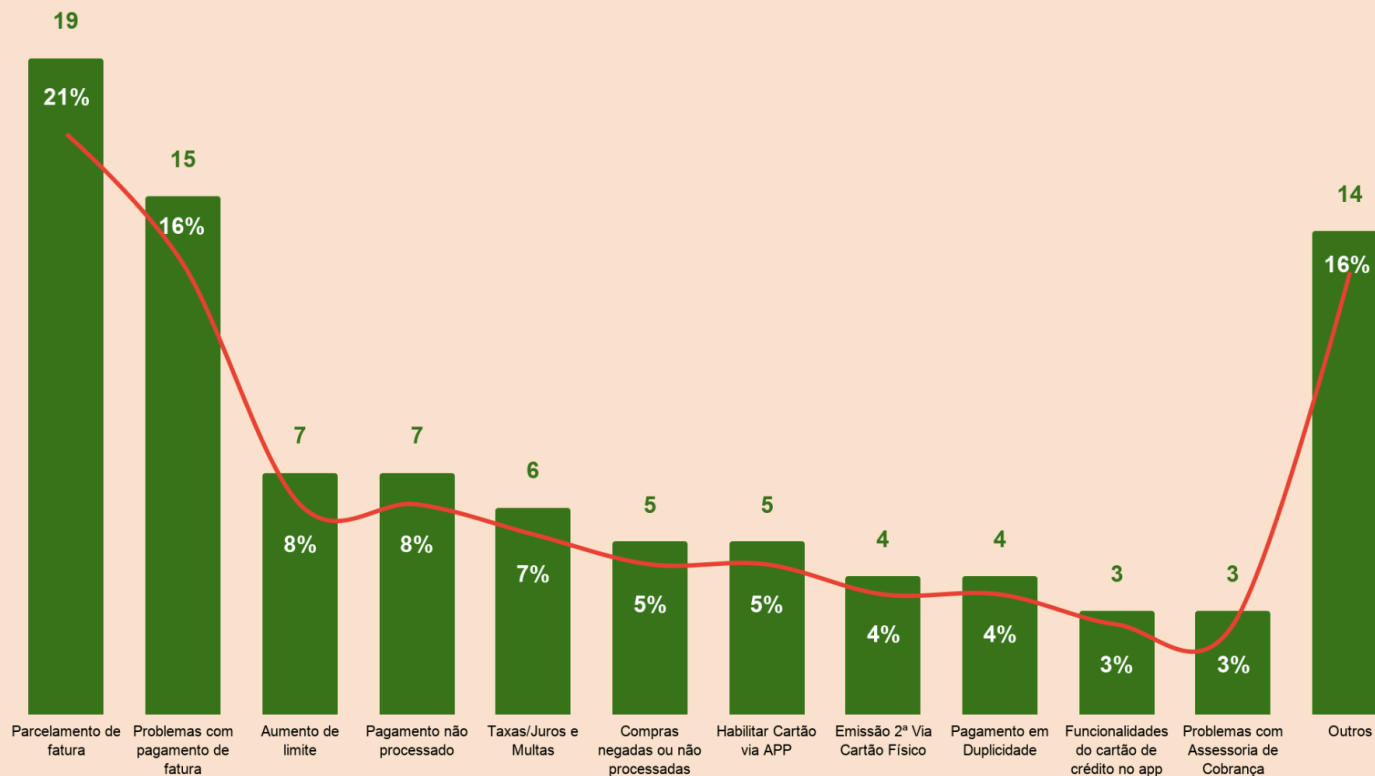
5. Indicadores - NATURA &CO PAY SCD

Foram registrados **114 atendimentos** de manifestações relacionadas à Natura &Co Pay SCD, sendo **78%** através dos canais de Ouvidoria (**e-mail** ou **telefone**) e **22%** pela plataforma **RDR** do Banco Central do Brasil.

No que tange a segmentação do volume total (**114 atendimentos**) por linha de produto, observa-se a seguinte distribuição das demandas:

- **Cartão de Crédito:** 92 registros, representando **81%** do total;
- **PEP:** 22 registros, correspondendo aos **19%** restantes.

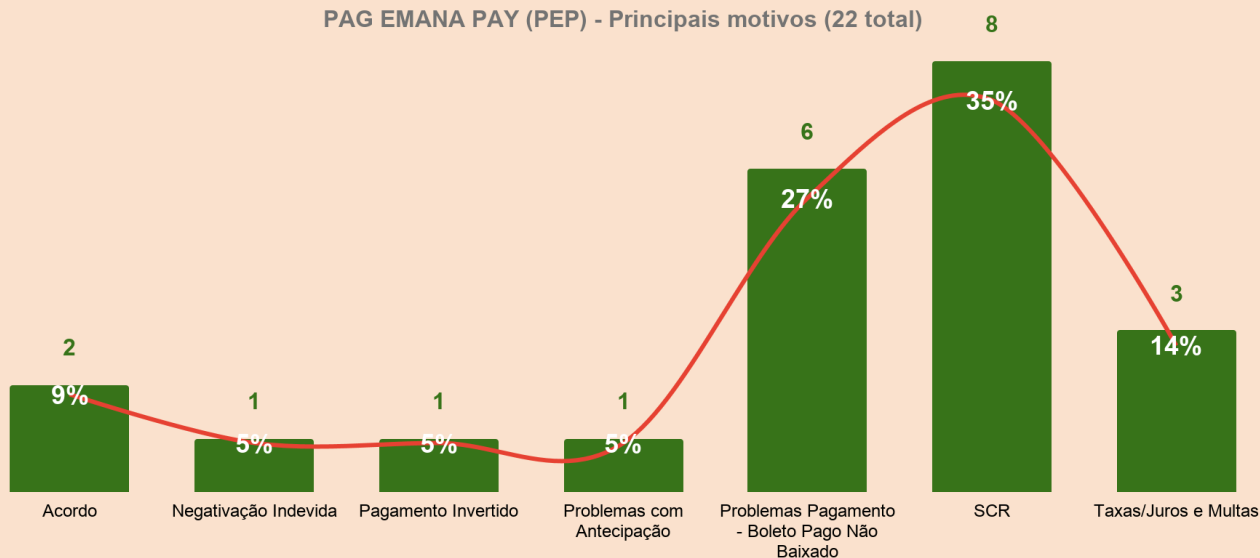
Cartão de crédito - Principais motivos (92 total)



O gráfico acima ilustra os ofensores de maior representatividade, que juntos concentram **84%** do total de manifestações do período. Para fins de clareza visual e objetividade do painel, os **16%** remanescentes foram agrupados neste descritivo, uma vez que se tratam de demandas pulverizadas, registrando apenas 1 (uma) ocorrência para cada tema. A título de transparência, listamos abaixo os temas que integram essa volumetria complementar não grafada:

- **Gestão de Fatura/Pagamento:** 2ª via da fatura, Antecipação de parcela, Antecipação de fatura, DDA, Detalhamento de fatura e Fatura em atraso.
- **Gestão do Cartão/App:** Alteração de e-mail, Bloqueio/desbloqueio via app, Código de Autorização, Desbloqueio do cartão (1ª via), Estorno de valores, Orientações para reset da senha, Pré-aprovado revogado e Status do envio do cartão.

PAG EMANA PAY (PEP) - Principais motivos (22 total)



4.3. Classificação das manifestações - RDR - Bacen

As manifestações recebidas no período de 01/01/2026 a 30/06/2026 foram classificadas quanto ao seu desfecho, observados os critérios abaixo. Foram registradas **84* reclamações**.

*Para fins de análise das classificações e dos desfechos, o escopo a seguir concentra-se exclusivamente nas manifestações registradas via Banco Central do Brasil (plataforma RDR).

É importante ressaltar que, neste recorte metodológico específico, os indicadores contemplam a totalidade dos acionamentos via Bacen, agrupando as demandas de todo o nosso **ecossistema**, o qual engloba a **Natura &Co Pay SCD** (instituição regulada pelo Banco Central) a **Natura &Co Pay Serviços Financeiros e Tecnologia em Pagamentos Eletrônicos Ltda.**, além das exceções atreladas às atividades da **Natura Cosméticos S.A.** doravante, entidade controladora, a qual concede prazo de pagamento através de boletos mercantis. Em razão desta consolidação com base no canal de origem (Bacen), o volume quantitativo apresentado neste tópico não se confunde com o volume total consolidado nos capítulos anteriores.

Como evidência do exposto, deixamos aqui o [link para acesso ao Relatório Eletrônico](#) emitido no site do Banco Central do Brasil em 23/07/2026 para fins de validação.

Categoria	Desfecho da manifestação	Quantidade	% total
Não Regulada (67)	Respondida: IF/AC	64	76,2%
	Encerrada: cancelada após resposta	2	2,4%
	Encerrada: não regulada	1	1,2%
Regulada (17)	Encerrada: reclamação improcedente	7	8,3%
	Encerrada: não conclusiva	5	6,0%
	Encerrada: cancelada após resposta	3	3,6%
	Respondida: IF/AC	1	1,2%
	Encerrada: reclamação procedente	1	1,2%
Total		84	100%

Nota: Esclarecimentos acerca das classificações:

Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC (Instituição Financeira/Administradora de Consórcios): Ocorre quando o cidadão registra a reclamação, a instituição presta os esclarecimentos necessários e o cliente desiste ou cancela a manifestação.

Encerrada: não conclusiva: Significa que o Bacen analisou o histórico do caso (reclamação do cidadão e resposta da instituição) mas, pelas informações fornecidas, não foi possível chegar a uma conclusão definitiva sobre irregularidade ou razão do cliente.

Encerrada: reclamação regulada improcedente: O Bacen avaliou a demanda e a resposta da instituição e concluiu que esta última não descumpriu as normas ou regulamentações do Banco Central vigentes, dando razão à IF/AC.

Encerrada: reclamação regulada procedente: O Bacen identificou que houve evidência de infração ou descumprimento de normas regulatórias por parte da instituição, validando a reclamação do cliente.

Respondida: IF/AC: O status de "Respondida" indica que a instituição financeira ou administradora de consórcio enviou uma resposta formal ao cidadão por meio do sistema RDR, porém a manifestação encontra-se em análise ou aguardando validação final por parte do Bacen.

4.4. Prazo de resposta

O prazo de resposta estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020 é de até 10 (dez) dias úteis. De toda forma, a Ouvidoria Natura &Co Pay SCD procura responder às manifestações com a maior brevidade possível, buscando a eficiência inteligente e o fortalecimento da confiança de seus clientes e usuários.

Destacamos que não houve o descumprimento de prazos no período de apuração.

O nosso tempo médio de resposta no período foi de 07 dias úteis.

5. Canais Externos

5.1. Reclame AQUI

Em linha com o compromisso de garantir a pluralidade de atendimento e a melhor experiência aos nossos clientes, destacamos também o panorama de manifestações via plataforma *Reclame Aqui*, canal público de reputação e mediação de conflitos entre consumidores e empresas.

Cumpre esclarecer que, embora a gestão operacional e a tratativa deste canal não estejam sob a alçada direta da Ouvidoria, ele integra a nossa esteira de atendimento multicanal. A sua menção neste reporte faz-se fundamental para demonstrar que a Instituição atua de forma proativa na diversificação de suas portas de entrada, assegurando que os consumidores tenham à sua disposição opções variadas, acessíveis e transparentes para registrar suas manifestações

No período de apuração, foram identificados 457 registros relacionados à Natura &Co Pay SCD na plataforma. Desse total, 374 manifestações foram finalizadas, enquanto 3 permaneceram em processo de moderação ao final do período analisado.

Quanto ao desfecho das manifestações registradas no Reclame AQUI, observou-se a seguinte distribuição:

Categoria	Desfecho da manifestação	Quantidade	% do Total
Respondida	Moderação aceita	297	65%
Respondida	Respondido	63	13,8%
Respondida	Resolvido	50	10,9%
Respondida	Não resolvido	17	3,7%
Apagada	Reclamação apagada	13	2,8%
Respondida	Réplica do consumidor	10	2,2%
Respondida	Encerrada sem avaliação	4	0,9%
Respondida	Réplica da empresa	3	0,7%
Total		457	100%

O acompanhamento dessas manifestações contribui para ampliar a visibilidade sobre a percepção dos Clientes e Consumidores em canais externos à instituição, permitindo à Natura &Co Pay SCD identificar oportunidades de melhoria em seus produtos, serviços e processos de atendimento.

6. Providências adotadas e melhorias implementadas

O monitoramento contínuo das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD no semestre atuou como um termômetro estratégico para o negócio. A partir da análise minuciosa de causa raiz, promovemos um alinhamento direto e consultivo com as *squads* de Produtos, Tecnologia e Operações para retroalimentar as esteiras de desenvolvimento e priorizar melhorias estruturais.

Com base na volumetria deste ciclo, o plano de ação concentrou-se na mitigação de atritos em duas frentes principais: **Cartão de Crédito** (com foco na jornada de faturas e processamento de pagamentos) e **Pag Emana Pay - PEP** (CDC para compra de produtos de higiene, beleza e cosméticos oferecidos pela controladora, doravante denominada **Natura Cosméticos S.A.**) (voltado aos fluxos operacionais de pagamentos não baixados e SCR).

Cabe aqui um destaque fundamental sobre o indicador do produto PEP. Embora o SCR figure como o principal ofensor em volume, o diagnóstico de causa raiz demonstrou que a esmagadora maioria desses casos **não reflete falhas operacionais ou sistêmicas da Instituição**. O alto índice decorre de um descompasso de expectativa por parte dos clientes, que frequentemente confundem o SCR com os *bureaus* tradicionais de proteção ao crédito (SPC/Serasa). Por não terem familiaridade com a dinâmica regulatória de atualização em lotes mensais adotada pelo próprio Banco Central, os clientes exigem a baixa sistêmica imediata após a quitação da dívida e acabam registrando manifestações unicamente por desconhecerem os prazos normativos.

As medidas concluídas no período já permitiram identificar resultados positivos em temas específicos, com redução de contatos relacionados a dúvidas sobre pagamento de fatura e transações negadas, bem como melhora em indicadores de satisfação relacionados à cobrança. As demais iniciativas seguem em andamento e continuarão sendo acompanhadas pelas áreas responsáveis.

A atuação proativa e integrada entre a Ouvidoria e as áreas de Produtos e Operações demonstra o nosso compromisso em atuar de forma ética e transparente. A Natura &Co Pay SCD reitera que a escuta ativa de seus clientes e consumidores é o pilar central para a evolução do nosso ecossistema de relacionamento, impulsionando a entrega de jornadas cada vez mais seguras, fluidas e transparentes.

7. Considerações Finais

Ao encerrar o balanço deste primeiro semestre de 2026, a **Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD** consolida seu papel não apenas como a última instância de mediação e resolução de demandas, mas, fundamentalmente, como um vetor estratégico de governança e transformação institucional. Os indicadores e planos de ação consolidados neste relatório transcendem o mero cumprimento da obrigatoriedade regulatória; eles atuam como instrumentos para a tomada de decisão e para a melhoria contínua das nossas operações.

Olhando para os próximos ciclos, nosso escopo de atuação irá além da correção de rotas sistêmicas. Diante dos diagnósticos apurados neste semestre, em especial a necessidade de promover um maior letramento financeiro aos nossos clientes em relação a dinâmicas regulatórias, como o funcionamento do SCR, assumimos o compromisso de fomentar iniciativas voltadas à clareza de comunicação e à educação do nosso cliente. Entendemos que a mitigação de atritos operacionais passa, impreterivelmente, por empoderar o usuário com informações transparentes e acessíveis, contribuindo para a solidez e a confiabilidade do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Dessa forma, encerramos este período reafirmando o compromisso inegociável da Natura &Co Pay SCD com a priorização do cliente. Seguiremos atuando de forma consultiva, preventiva e integrada às áreas de negócios e tecnologia, garantindo que a cultura de escuta ativa seja o motor da inovação, da conformidade e da excelência em todo o nosso ecossistema de pagamentos.

Maíla Talarico

Ouvidora

Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.

Camila Marzano Novaes Gimenes

Gerente Senior

Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.

Marcelo Toniolo

Diretor responsável pela Ouvidoria

Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.