



somos  
natura

# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025



# SUMÁRIO

1. Introdução
2. Sobre a Natura Pay
3. Canais de Atendimento
4. Sobre a Ouvidoria
5. Indicadores
6. Considerações Finais





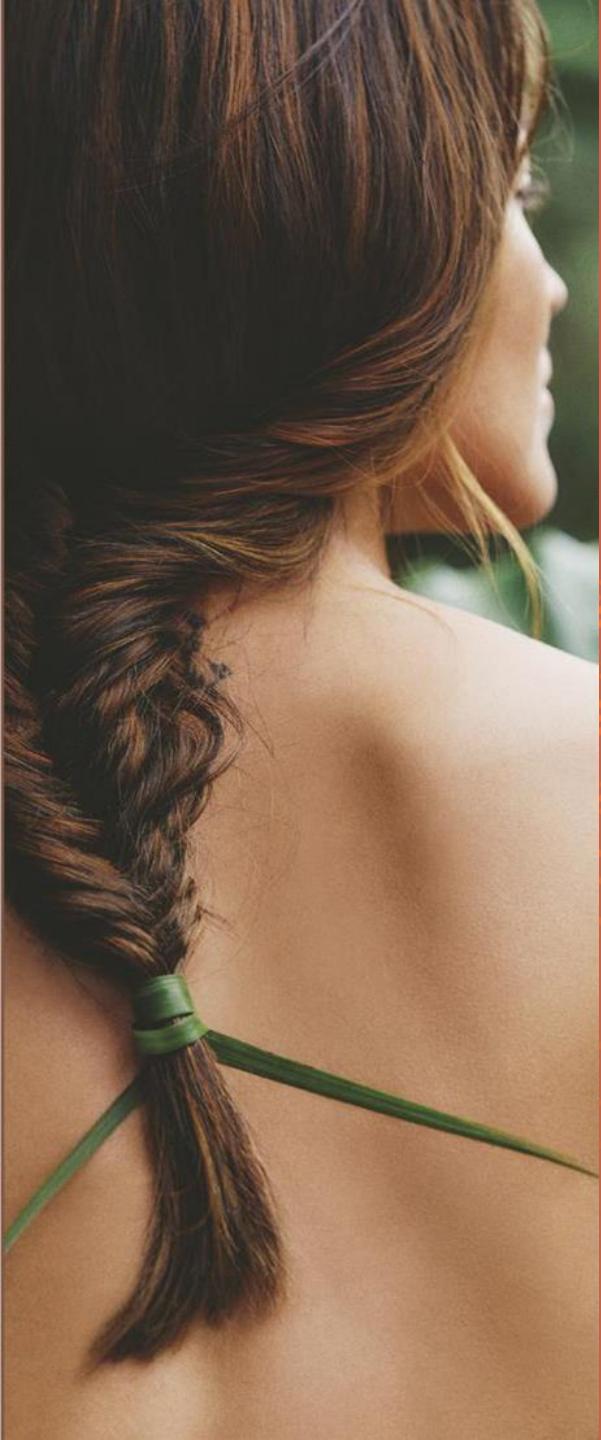
## 1. Introdução

Em atendimento ao disposto no art. 12 da Resolução do CMN No 4.860/2020, apresentamos o presente relatório com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD, considerando a data-base 30 de Junho de 2025.

Esclarecemos que com a obtenção da licença para operação como Sociedade de Crédito Direto em 31 de outubro de 2022, a Natura &Co Pay SCD passou a ter obrigações regulatórias e assim constituiu-se a Ouvidoria da Companhia, no intuito de atender às demandas de nossos clientes e cumprir com as normas regulatórias vigentes.

## 2. Sobre a Natura Pay





## Sobre a Natura Pay

A Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A. ("Natura &Co Pay") é uma instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil ("BACEN"), desde 31 de outubro de 2022. Em decorrência desta autorização, adota procedimentos aplicáveis às instituições financeiras que lhe forem cabíveis. Iniciou suas atividades com objetivo de realizar operações de financiamentos por meio de plataforma eletrônica, utilizando recursos financeiros provenientes exclusivamente de capital próprio, após, passou a emitir cartão pós-pago, a prestar serviços de análise de crédito e cobrança para terceiros, e a atuar como estipulante de seguros.

### **Sede e Controle**

Possui sede na cidade de São Paulo, localizada na Avenida Alexandre Colares, nº 1.188, sala A22D, Parque Anhanguera, Estado de São Paulo, CEP 05106-000. É controlada pela Natura Cosméticos S.A. ("Natura"), uma empresa nacional que detém 99,9% das ações da Natura &Co Pay.

### **Missão e Foco Operacional**

A Natura &Co Pay foi criada para operar como importante habilitador do Grupo Natura, e desenvolverá suas operações com foco em melhorar a vida financeira das consultoras e representantes de beleza, por meio da disponibilização de produtos como cartão de crédito e débito, operações de financiamento e realizando cessão de direitos creditórios, exclusivamente por meio de plataforma eletrônica.

### **Integração com o Grupo Natura**

As operações são conduzidas em conjunto com o Grupo Natura, sendo a Natura &Co Pay um novo pilar de negócio rentável e saudável, com o objetivo de alavancar o resultado do grupo. Esses produtos refletem o seu compromisso em oferecer soluções financeiras inovadoras e personalizadas, alinhadas às necessidades e ao perfil de suas consultoras e representantes de beleza.

### 3. Canais de Atendimento



## Canais de Atendimento

**ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA**

SAC	SAC Deficiente Auditivo	Central de Atendimento Emana Pay	Central de Atendimento Cartão de Crédito	Central de Atendimento PJ	Ouvidoria
Reclamações, cancelamentos e informações	Reclamações, cancelamentos e informações	Consultas, informações e transações	Consultas, informações e transações	Consultas, informações e transações	Consultas, informações e transações
<b>0800 055 0030</b>	<b>0800 000 8005</b>	<b>0800 445 0009</b>	<b>0800 777 0006</b>	<b>0800 237 1308</b>	<b>0800 000 8004</b> <a href="mailto:ouvidoria@naturapay.net">ouvidoria@naturapay.net</a>
Atendimento 24h, todos os dias	Atendimento 24h, todos os dias	Atendimento 24h, todos os dias	Atendimento 24h, todos os dias	Atendimento 24h, todos os dias	8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

## 4. Sobre a Ouvidoria



## Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria Emana Pay tem como objetivo acolher e dar tratamento às demandas recebidas em nossos canais para aqueles que não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida em seu registro realizado no atendimento. Por isso, dedicamos todos nossos esforços para alcançar a satisfação plena de nossos clientes, pautados pela ética, imparcialidade, empatia, transparência e excelência nas resoluções oferecidas. Para nós, o cliente é o bem mais importante da empresa, e por isso a nossa busca é incansável pela oferta de produtos e serviços encantadores. Por isso, somos porta-vozes ativos da nossa rede, endereçamos as oportunidades e geramos influência em nossos produtos e serviços. Mesmo diante dos grandes desafios, o cliente sempre será o nosso foco.

A equipe de Ouvidoria da Natura &Co Pay SCD é composta por ouvidora certificada e experiente, apta para oferecer a tratativa adequada e tempestiva aos casos registrados no canal.

Dispomos de uma central de atendimento exclusiva para o recebimento das demandas, disponível através dos canais 0800 000 8004 e [ouvidoria@naturapay.net](mailto:ouvidoria@naturapay.net)

Por se tratar de um canal de atendimento especializado, a Ouvidoria espera receber açãoamentos que exijam uma análise mais aprofundada ou que tenham passado por outros canais e ainda não tenham sido solucionados.

Nossa expectativa é de que os açãoamentos sejam realizados de forma consciente e ética, sempre pautados pela transparência e respeito às normas e regulamentações em vigor.

Assim, poderemos atuar de forma eficiente, solucionando as demandas apresentadas e fortalecendo a confiança de nossos clientes na Natura &Co Pay SCD.

Destacamos que, além da Ouvidoria, a Natura &Co Pay SCD disponibiliza outros canais de atendimento, tais como a Central de Atendimento e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que estão aptos para tratar as questões principais relacionadas aos nossos produtos e serviços.

Contudo, caso algum cliente não fique satisfeito com as soluções apresentadas por esses canais, a Ouvidoria está pronta para atendê-lo com o intuito de buscar as melhores soluções de forma transparente e ética. Também vale ressaltar que nossas equipes são treinadas para oferecer o melhor atendimento possível, visando à satisfação plena de nossos clientes.

O canal de Ouvidoria se prontifica a atender, registrar, analisar e tratar de forma adequada todos os clientes e usuários de seus produtos, visando prestar esclarecimentos sobre suas demandas, informando prazos e dando respostas conclusivas para seus casos. Mantemos a diretoria da Natura &Co Pay SCD informada sobre os problemas e deficiências no cumprimento de suas obrigações, como também sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-las.

O atendimento prestado pela Ouvidoria é identificado por protocolo, fornecido ao cliente e gravado quando realizado por telefone e escrito quando registrado por meio eletrônico. Garantimos o cumprimento de prazo de resposta de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado excepcionalmente uma única vez limitado a 10% das demandas do mês sob justificativa da prorrogação.

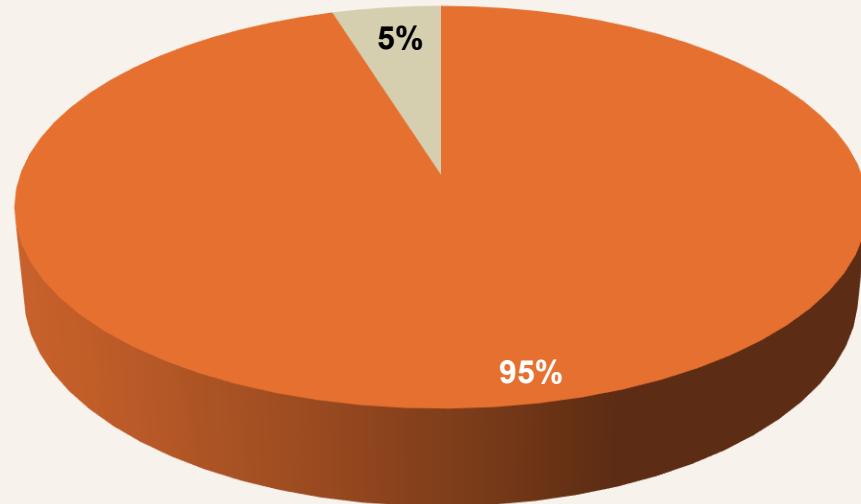
## 5. Indicadores



## Indicadores

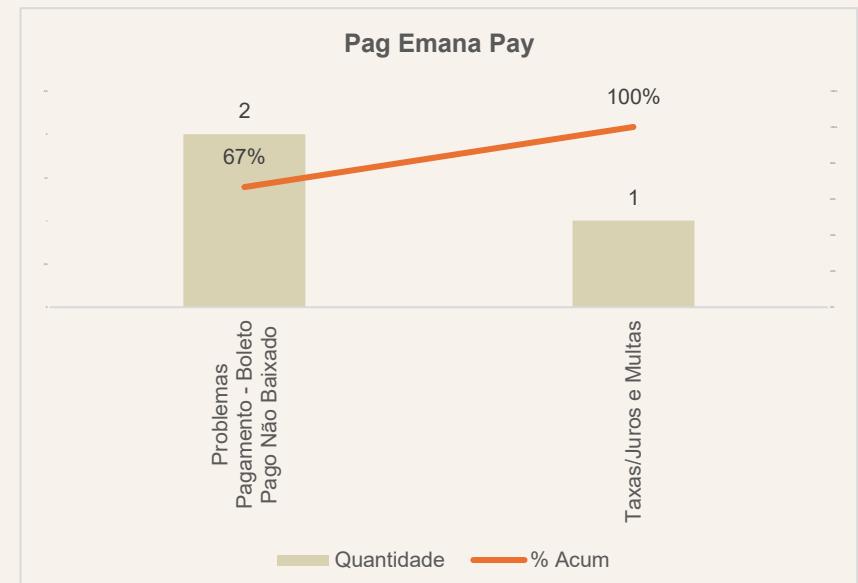
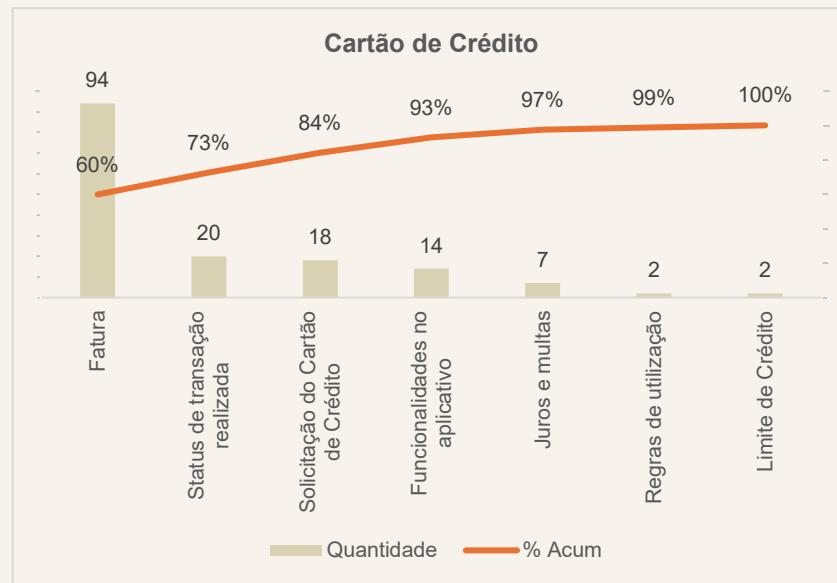
No primeiro semestre de 2025 recebemos 166 manifestações, sendo 95% através do e-mail ou telefone da Ouvidoria e 5% pela plataforma RDR.

Ao longo do primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Emana Pay foi responsável pelo tratamento de 166 manifestações, que equivale a 0,01% da nossa base total de clientes. Esse resultado só reforça que, mesmo diante do crescimento do Emana Pay, aumento da base de clientes e lançamento de produtos e serviços, fomos capazes de entregar soluções financeiras de maneira sustentável e oferecendo a melhor experiência aos nossos clientes.



■ 0800 | Ouvidoria ■ RDR | BACEN

## Indicadores



## Indicadores

O prazo de resposta estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até 10 dias úteis.

De toda forma, na Ouvidoria Emana Pay nós pensamos e agimos como donos, por isso nos comprometemos a responder as manifestações em até 5 dias úteis, buscando a eficiência inteligente e reconquistar a confiança de nossos clientes e usuários.

No primeiro semestre de 2025, respondemos em um tempo médio de 1 dia útil, com detalhes que podem ser vistos no gráfico abaixo:



## 6. Considerações Finais

Podemos firmar pelo canal de Ouvidoria da Natura &Co

Pay SCD o compromisso em ouvir as demandas dos nossos clientes e trabalhar de forma transparente e ética para garantir a melhor experiência de atendimento possível, focando sempre na resolução rápida e eficaz das situações apresentadas.



somos  
natura

Obrigada

