

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre 2025



# Índice

- 01.** Introdução
- 02.** Sobre Emana Pay (Natura&Co Pay SCD)
- 03.** Canais de Atendimento
- 04.** Sobre a Ouvidoria
- 05.** Indicadores
- 06.** Providências e Melhorias
- 07.** Considerações Finais

# Escutamos. Aprendemos. Evoluímos.

Em atendimento ao disposto no art. 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, apresentamos o presente relatório, referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Emana Pay (Natura &Co Pay SCD), considerando a data-base 31 de dezembro de 2025.

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.



# 02

## Sobre Emana Pay (Natura &Co Pay SCD)

# Emana Pay

(Natura&Co Pay SCD )

A Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A. ("Emana Pay") é uma sociedade de crédito direto autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, desde 31 de outubro de 2022. Em decorrência dessa autorização, observa obrigações regulatórias aplicáveis e os procedimentos previstos na regulamentação vigente. Iniciou suas atividades com objetivo de realizar operações de financiamentos por meio de plataforma eletrônica, utilizando recursos financeiros provenientes exclusivamente de capital próprio. Posteriormente, passou a emitir cartão pós-pago, a prestar serviços de análise de crédito e cobrança para terceiros, e atuar como estipulante de seguros.

### Sede e Controle

Av. Alexandre Colares, nº 1.188, sala A22D, Parque Anhanguera, SP, CEP 05106-000.

Controlada pela Natura Cosméticos S.A. — 99,9% das ações.

### Missão e Foco Operacional

Melhorar a vida financeira das consultoras e representantes de beleza por meio de cartão de crédito, débito, financiamento e cessão de direitos creditórios.

### Integração com o Grupo Natura

Novo pilar de negócio rentável e saudável, com o objetivo de alavancar o resultado do Grupo Natura com soluções inovadoras e personalizadas.

# 03

## Canais de Atendimento

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Múltiplos canais. Uma só missão: **resolver**  
Estamos conectados **24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA**

### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações

**0800 055 0030**

Atendimento 24h, todos os dias

### Central de Atendimento Cartão de Crédito

Consultas, informações e transações

**0800 777 0006**

Atendimento 24h, todos os dias

### SAC Deficiente Auditivo

Reclamações, cancelamentos e informações

**0800 000 8005**

Atendimento 24h, todos os dias

### Central de Atendimento PJ

Consultas, informações e transações

**0800 237 1308**

Atendimento 24h, todos os dias

### Central de Atendimento Emanapay

Consultas, informações e transações

**0800 445 0009**

Atendimento 24h, todos os dias

### Ouvidoria

Consultas, informações e transações

**0800 000 8004 | [ouvidoria@naturapay.net](mailto:ouvidoria@naturapay.net)**

8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados

# 04

## Sobre a Ouvidoria

## SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria Emanapay 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 Emanapay é composta por ouvidora certificada e experiente, apta para oferecer a tratativa adequada e tempestiva aos casos registrados no canal, bem como por Diretor responsável pela Ouvidoria, devidamente designado.

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 acionamentos 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 acionamentos 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 Emanapay.

Vale esclarecer que a Ouvidoria da Emanapay 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., diretamente ou como tomadora de serviços de Banking-as-a-Service.

## SOBRE A OUVIDORIA

Destacamos que, além da Ouvidoria, a Emanapay 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 e serviços, visando prestar esclarecimentos sobre suas demandas, informando prazos e dando respostas conclusivas para seus casos.

Mantemos a diretoria da Emanapay 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 do prazo de resposta de até 10 dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, uma única vez, por igual período, limitado a 10% das demandas do mês, mediante justificativa da prorrogação.

# 05

## Indicadores

## INDICADORES

130

manifestações  
recebidas no 2º semestre

92%

via e-mail ou telefone  
da Ouvidoria

8%

pela plataforma  
RDR / BACEN

0,01%

da base total  
de clientes

Ao longo do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria Emana Pay foi responsável pelo tratamento de 130 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.

## INDICADORES

Cartão de Crédito

95

acum.  
73%

Cobrança

13

acum.  
89%

PagEmanaPay

21

acum.  
99%

Superendividamento

1

acum.  
100%

### Cartão de Crédito — subcategorias

Fatura	50
Solicitação do Cartão	15
Status de transação	12
Funcionalidades no app	7
Juros e multas	5
Limite de Crédito	4
Contestação	1
Regras de utilização	1

### Cobrança

Problemas com Assessoria de Cobrança **13 (100%)**

### Pag Emana Pay — subcategorias

Processo de Pós-Venda	13
Condições de Pagamento	2
Boleto Pago Não Baixado	2
Prorrogação de Vencimento	2
Dívida vencida no SCR	1
Pago Invertido	1

## INDICADORES

As manifestações recebidas no período foram classificadas quanto ao seu desfecho, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Desfecho da manifestação	Quantidade
Procedente solucionada	20
Procedente não solucionada	0
Improcedente	110

### Como as manifestações são classificadas

**Procedente solucionada:** quando a análise da Ouvidoria identificou um ponto de melhoria e a demanda foi resolvida.

**Procedente não solucionada:** quando a análise da Ouvidoria identificou um ponto de melhoria, mas a solução ainda não pôde ser concluída.

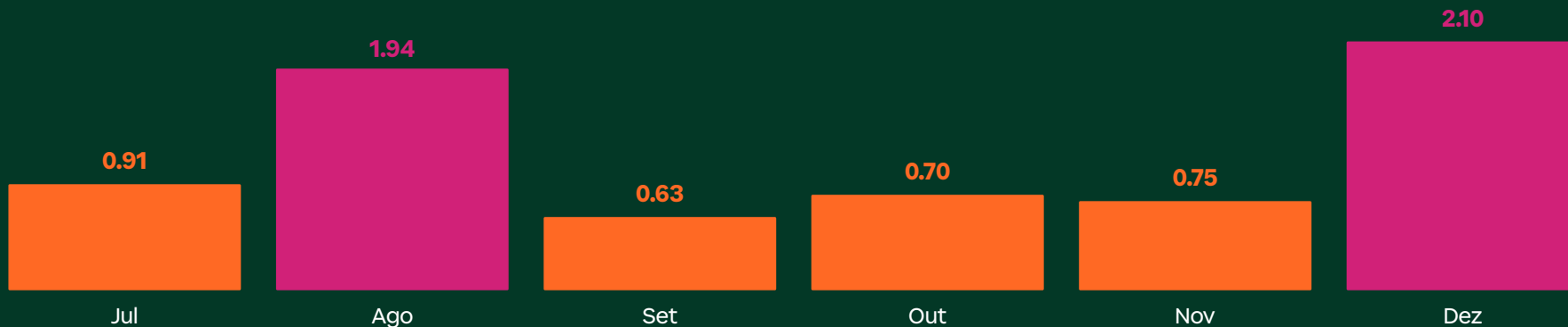
**Improcedente:** quando a análise da Ouvidoria não identificou responsabilidade da instituição no caso relatado.

## INDICADORES

O prazo de resposta estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020 é de até 10 dias úteis.

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

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



Meta interna: 5 dias úteis | Prazo regulatório: 10 dias úteis

# 1,04

dia útil — TMR médio  
2º Semestre 2025

# Reconhecimento no Reclame AQUI

A Emana Pay mantém atuação ativa na plataforma Reclame AQUI, um dos principais canais públicos de reputação e relacionamento entre consumidores e empresas.

**173**

manifestações  
recebidas no período

**76,8%**

voltariam a fazer  
negócio

**7.09**

nota média dos  
consumidores

**2 dias**

tempo médio de  
resposta



## SELO RA1000

Em **01/03/2026**, a Emana Pay alcançou o **selo RA1000**, nível máximo de reputação no Reclame AQUI, concedido às empresas que demonstram elevado compromisso com a solução das demandas dos consumidores e excelência no atendimento.

A certificação considera indicadores como **índice de resposta**, **índice de solução**, **avaliação dos consumidores** e **intenção de novos negócios**, refletindo o desempenho da empresa na gestão das reclamações registradas na plataforma.

# 06

## Providências e melhorias

## PROVIDÊNCIAS E MELHORIAS

A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2025, a Emana Pay identificou oportunidades de melhoria em jornadas relevantes para a experiência dos clientes, especialmente nos produtos **cartão de crédito** e **Pag Emana Pay**, bem como em relação aos procedimentos de **cobrança**.

### Cartão de crédito

Aprimoramento de informações em fatura e nos canais digitais, além da revisão de jornadas de pagamento e acompanhamento de transações, com foco em mais clareza e transparência para o cliente.

### Pag Emana Pay

Tratamento de oportunidades de melhoria sistêmica relacionadas à atualização do status de pagamentos, com foco em maior previsibilidade e segurança na experiência do cliente.

### Cobrança

Ampliação de alternativas de negociação, buscando tornar a jornada mais simples, acessível e aderente às necessidades dos clientes.

As medidas concluídas no período já contribuíram para a redução de contatos relacionados a dúvidas sobre pagamento de fatura e transações negadas, além da melhora em indicadores de satisfação em temas de cobrança. As demais iniciativas seguem em andamento e continuarão sendo acompanhadas pelas áreas responsáveis.

# 07

## Considerações Finais

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

# Lado a lado em todos os momentos da jornada financeira da Consultora de Beleza Natura e Avon

Emana Pay reafirma seu compromisso com a **transparência, a ética e a resolução ágil** das demandas de nossos clientes. Nossa Ouvidoria é peça-chave no aprimoramento contínuo de produtos e serviços.

Seguimos comprometidos com a missão de promover **inclusão e educação financeira** tornando cada interação uma oportunidade de crescimento conjunto para as Consultoras de Beleza Natura e Avon.

### Transparência

Relatório em conformidade regulatória total



### Agilidade

100% dentro do prazo regulatório

### Inclusão

Letramento financeiro como missão central

Obrigad\_

emanapay  natura 