



natura
e AVON
pay

Relatório Semestral de Ouvidoria
1º Semestre de 2023

Ouvidoria Natura &Co Pay

A Ouvidoria 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.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2023.

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA

Central de Atendimento

Consultas, informações e transações

0800 445 0009

Atendimento 24h, todos os dias.

SAC

Reclamações, cancelamentos e informações

0800 055 0030

Atendimento 24h, todos os dias.

SAC Deficiente Auditivo

Reclamações, cancelamentos e informações

0800 000 8005

Atendimento 24h, todos os dias.

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada

0800 000 8004

ouvidoria@naturapay.net

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

A Ouvidoria Natura &Co Pay atua com uma equipe capacitada e certificada, apta para oferecer a tratativa adequada e tempestiva as demandas recepcionadas em nossos canais.

Realizamos o atendimento das demandas recebidas em nossos canais de telefonia e e-mail.

No primeiro semestre de 2023 não recebemos nenhum acionamento em nossos canais de Ouvidoria.



natura
e AVON
pay

Relatório Semestral de Ouvidoria
1º Semestre de 2023