



natura
e AVON
pay

Relatório Semestral de Ouvidoria
2º 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.

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

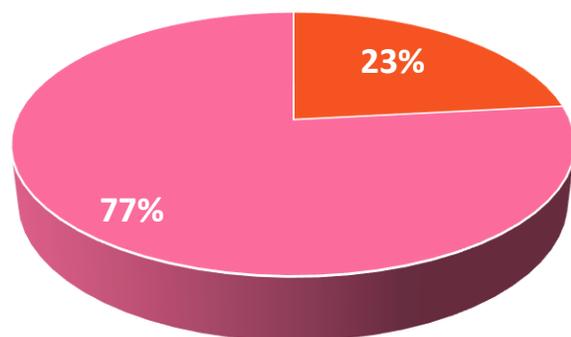
ouvidoria@naturapay.net

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

Manifestações

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 canais internos, como o nosso telefone e e-mail, além da plataforma RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil).

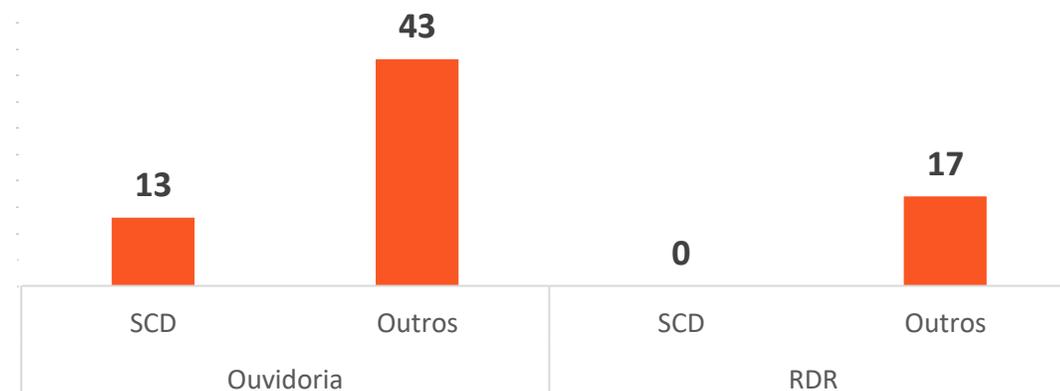
No segundo semestre de 2023 recebemos 80 manifestações, sendo 77% através do e-mail ou telefone da Ouvidoria e 23% pela plataforma RDR.



■ RDR (Bacen) ■ 0800 Ouvidoria SCD

Dos casos recebidos através e-mail ou telefone da Ouvidoria, em 77% o tema objeto do registro não dizia respeito à SCD. Em relação aos casos recebidos através do RDR Bacen, em 100% o tema objeto do registro não dizia respeito à SCD.

Para estas manifestações, as clientes foram redirecionadas para as centrais de atendimento corretas.



Manifestações por Cliente

Ao longo do segundo semestre de 2023, a Ouvidoria

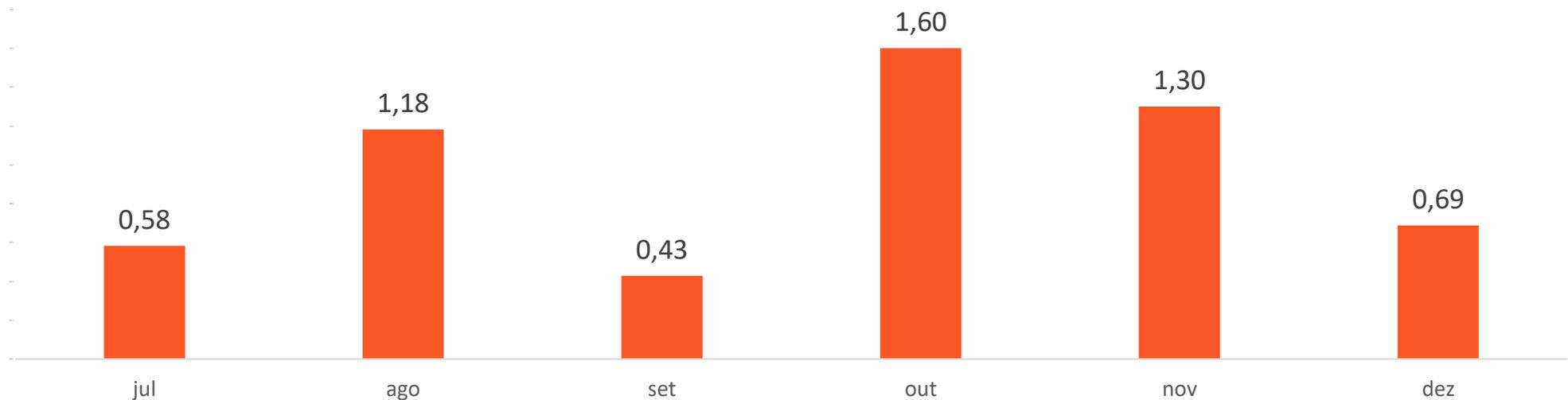
Natura Pay foi responsável pelo tratamento de 1 manifestação para cada 10 mil clientes.

Esse resultado só reforça que, mesmo diante do crescimento do Natura 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.



Tempo Médio de Atendimento

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 Natura 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 segundo semestre de 2023, respondemos em um tempo médio **menor que 1 dia útil**, com detalhes que podem ser vistos no gráfico abaixo:





natura
e AVON
pay

Relatório Semestral de Ouvidoria
2º Semestre de 2023