

## **FAQ - Aplicativo Natura Pay**

Tópicos: 1. Sobre a Conta / 2. O cartão / 3. Saques / 4. As senhas / 5. As funcionalidades / 6. As tarifas / 7. O link de Pagamento / 8. Transição com a Wirecard – venda pela internet

### **O que é o Aplicativo Natura Pay?**

O Natura Pay é um aplicativo exclusivo para Consultora de Beleza Natura. Com ele as consultoras têm acesso a uma conta digital se custo de adesão e sem mensalidade!

### **Como faço para ter o Natura Pay?**

Basta ser uma Consultora de Beleza Natura e baixar o aplicativo no Google Play ou na APP Store.

### **Sobre a Conta**

#### **1.1 Onde encontro as informações da minha conta?**

É possível encontrar as informações de banco, número de agência e conta na seção “Meus Dados”, ou clicando no canto superior direito da página inicial onde constam as iniciais do seu nome.

#### **1.2 Como a consultora cancela a conta?**

A consultora poderá solicitar o cancelamento através da central de atendimento da conta. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura). Só é importante reforçar que uma vez que a conta será cancelada, o seu Espaço Digital, caso possua, será automaticamente inativado.

#### **1.3 Quais documentos e dados necessários para abrir a conta?**

Você deverá informar seu CPF, Número do celular, e-mail, Foto frente e verso da CNH, RG ou RNE e selfie.

#### **1.4 A minha solicitação de conta não foi aprovada, o que devo fazer?**

Entre em contato com a Central de Atendimento da conta Natura Pay. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura).

#### **1.5 Meu CPF está errado na Natura, o que eu faço?**

Você deve corrigir as informações de cadastro via Central de Atendimento Natura antes de solicitar a abertura da conta.

#### **1.7 Como tenho acesso ao comprovante de titularidade da minha conta?**

É possível receber o extrato da conta via Central de Atendimento Natura. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura).

#### **1.8 Como acesso o contrato da minha conta digital?**

Você pode visualizar o contrato a qualquer momento, através do item “Termos e condições”.

#### **1.9 Posso ter uma conta conjunta?**

Não, a conta é individual.

#### **1.10 Posso ter uma conta PJ?**

A conta está disponível neste primeiro momento apenas para pessoas físicas.

#### **1.11 Se eu perder meu cadastro de consultora, tenho algum custo para manutenção da conta Natura Pay?**

Não há mensalidade para manutenção da conta Natura Pay.

#### **1.12 Posso acessar a conta normalmente sem cadastro Natura?**

Sim, desde que a conta tenha sido solicitada no momento em que você era uma consultora e por ventura tenha perdido o cadastro Natura.

#### **1.13 A conta rende juros como investimento?**

A Conta Natura Pay não rende juros neste momento.

#### **1.14 É possível eu perder meu benefício de bolsa família por ter a conta Natura Pay?**

Não, sua Conta Digital Natura não implica no recebimento de outros benefícios sociais.

#### **1.15 Como peço aumento de limite de transferência e pagamento?**

Para solicitar aumento de limites e outras condições entre em contato com a Central de atendimento. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura).

#### **1.16 Posso cadastrar um numero do exterior na minha conta digital?**

Não existe esta possibilidade no momento, somente números nacionais.

#### **1.17 Se eu não tiver saldo no meu telefone celular, consigo usar a conta e receber SMS de notificações?**

Sim

#### **1.18 Como atualizo meus dados cadastrais?**

Entre em contato com a Central de atendimento. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura).

**1.19 Se eu atualizo meus dados na conta, atualiza na Natura também?**

Não. Seus dados como consultora na Natura deverão ser atualizados através dos Canais de atendimento exclusivo para Consultoria

**1.20 É possível solicitar abertura de conta para menor de idade?**

Neste momento apenas maiores de 18 anos estão aptos a solicitar a abertura da conta natura.

**1.21 O nome do meu pai ou mãe não está declarado no documento, o que eu devo fazer?**

Não utilizamos esta informação como critério para aprovação da sua conta.

**1.22 Posso fazer portabilidade de salário para essa conta?**

Sim. No seu banco origem, no qual você recebe o salário você deverá informar o banco, agência e conta da sua Conta Natura Pay, exibida na seção “Meus dados”. Exemplo: Banco 655 – Agência 1111 – Seu número da conta

**1.23 É possível fazer portabilidade para essa conta do INSS? Bolsa família?**

Sim para os dois casos, sendo necessário informar o banco, agência e conta exibida na seção “Meus dados”

**1.24 É possível realizar depósito de dinheiro pela rede Saque e Pague?**

Não.

**O Cartão**

**2.1 Como faço o desbloqueio do cartão físico?**

Acessando a seção “Desbloquear cartão”, inserindo os últimos 4 dígitos do cartão e CVV, confirmando o desbloqueio com a senha do cartão de 4 dígitos."

**2.2 Minha compra com cartão físico foi recusada, o que devo fazer?**

Lembre-se que o seu cartão é aceito na função débito, certifique-se que a função escolhida pelo vendedor é a correta. Verifique se o seu cartão foi desbloqueado. Caso negativo realize o desbloqueio do cartão na seção ""Desbloquear cartão"". Consulte se há saldo suficiente na conta para o valor desejado. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco via Central de Atendimento. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco”.

### **2.3 Como realizo pagamentos com o cartão por aproximação (tecnologia contactless)?**

Na hora do pagamento, basta aproximar o cartão nas maquininhas ou terminais que aceitam esta função, lembrando que, para o cartão ter a função habilitada, é necessário antes ter realizado uma transação inserindo o cartão (utilizando o chip).

### **2.4 Como faço para receber o cartão?**

O cartão será enviado automaticamente no momento de cadastramento da senha e ativação da sua conta.

### **2.5 Como realizo compras com o cartão virtual?**

Utilize o cartão na modalidade crédito em qualquer e-commerce que aceita a bandeira VISA. Os dados do seu cartão estão disponíveis na seção ""Cartão Virtual"".

## **Saques**

### **3.1 Onde posso sacar?**

Você pode sacar na rede do Banco24horas e Rede Saque e Pague. "

### **3.2 Posso fazer saque na função crédito?**

Não. O seu cartão utiliza a função débito para saques e compras.

Para saques no Banco24horas você deve selecionar as opções Saque> Conta Corrente> Visa Electron.

### **3.3 Na minha cidade não tem redes disponíveis para saque, o que devo fazer?**

Neste caso você poderá utilizar o seu cartão para compras na função débito, e também utilizar as demais funções da conta no aplicativo, como transferências, pagamentos de boletos, entre outros.

### **3.4 Efetuei um saque e os valores não saíram no caixa automático, como devo proceder?**

Entre em contato conosco via Central de Atendimento para registrar a ocorrência. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão "Fale Conosco".

## **As senhas**

### **4.1 Como cadastro minha senha para acesso ao aplicativo?**

Durante o processo de criação da conta no aplicativo, após a etapa de confirmação do e-mail, será solicitada a criação da senha do aplicativo. A senha de acesso ao aplicativo possui 6 dígitos.

### **4.2 Como cadastro minha senha do cartão?**

Durante o processo de criação da conta no aplicativo, após a etapa de escolha do endereço de recebimento do cartão, será solicitada a criação da senha do cartão. Esta senha possui 4 dígitos.

#### **4.3 Esqueci minha senha de acesso do aplicativo, o que eu faço?**

Clique em “esqueci minha senha” na tela inicial, registre a nova senha e valide com o SMS que você irá receber.

#### **4.4 Esqueci minha senha do cartão, como faço?**

Acesse a seção “Meus Dados” e clique em “Alterar Senha do Cartão”. Será necessário digitar a nova senha do cartão duas vezes e validar com o SMS que você irá receber.

### **As funcionalidades**

#### **5.1 Como faço para verificar meu extrato da conta?**

Você deverá acessar a seção “Extrato” pelo Aplicativo.

#### **5.2 Como visualizo 2º via de comprovante?**

Através da seção “Extrato”, clicando sobre a transação.

#### **5.3 A transferência para outro banco voltou (TED de saída), o que devo fazer?**

Verifique os dados informados e refaça a transação.

#### **5.4 Tem como agendar pagamento de contas?**

Sim. Na seção “Pagar Contas”, após leitura do código de barras ou digitação dos dados do seu boleto, é possível clicar em “Data de pagamento” para agendamento com a data que você solicitar. O pagamento será efetuado a partir das 9h (Horário de Brasília) do dia indicado. Não é possível realizar o seu cancelamento após o agendamento.

#### **5.5 Posso cadastrar favorecidos? Como excluir favorecido cadastrado?**

Sim. Você pode cadastrar uma pessoa durante o processo de transferência. No momento não é possível realizar a exclusão do cadastro de um favorecido.

#### **5.6 Em qual horário transferências agendadas serão processadas?**

As transferências serão realizadas ao decorrer do próximo dia útil em horário comercial.

#### **5.7 Como faço pagamento de contas e boletos na conta digital?**

Você deve acessar a função “Pagar Contas”, incluir o código de barras ou efetuar a leitura, confirmando as informações em tela e digitando sua senha do cartão.

#### **5.8 Posso pagar impostos e demais tributos na conta (IPVA, DARF, ETC)?**

Sim, acessando a seção “Pagar Contas”.

#### **5.9 Como posso cadastrar débito automático na conta?**

Não é possível efetuar cadastramento de débito automático.

#### **5.10 Como tenho acesso ao meu informe de rendimentos?**

Você poderá solicitar através dos canais de atendimento. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão “Fale Conosco” (identificar-se pelo Código Natura).

#### **5.11 Como deposito dinheiro na minha conta?**

Você pode realizar depósitos através do pagamento do boleto gerado a partir da sua conta na seção “Adicionar Dinheiro” ou via transferência bancária (TED ou DOC).

#### **5.12 Como funciona o depósito em boleto?**

Deve ser gerado o boleto com o valor desejado e efetuado o pagamento em qualquer banco, casa lotérica ou correspondente bancário. O saldo será carregado em até 48 horas após o pagamento.

#### **5.13 Como faço para gerar um boleto pelo app?**

Acesse a seção “Adicionar Dinheiro” e selecione a opção “Depósito via boleto”. Depois basta digitar o valor desejado e avançar para que o boleto seja gerado.

#### **5.14 Posso gerar um boleto de depósito e dar para meu cliente pagar?**

Sim, o boleto gerado pode ser pago por qualquer pessoa."

#### **5.15 Qual prazo de compensação do boleto?**

Após pagamento, o crédito será efetuado em até 48 horas.

#### **5.16 Como verificar se o boleto foi depositado na minha conta?**

**Acesse o aplicativo e consulte na seção “Extrato”.**

#### **5.17 É possível realizar depósito por cheque? Como?**

Não é possível realizar depósito em cheques.

#### **5.18 Como realizo uma transferência (TED ou DOC) para minha conta Natura Pay?**

Você deve realizar uma TED ou DOC do seu banco origem com os dados de banco, agência e conta disponíveis na seção “Meus dados”. Exemplo: Banco 655 – Agência 1111 – Seu número da conta

#### **5.19 Quais os prazos de compensação (Horário de Brasília) para transferências de entrada (TED ou DOC) para o Natura Pay ?**

O horário de processamento das transações é de 07:00 até 17:00 em dias úteis, geralmente creditando os valores na Conta Natura Pay em um prazo de até 1 hora. As transferências que não forem creditadas até 17:20, por qualquer inconsistência, serão devolvidas ao banco origem.

#### **5.20 Quais os prazos para envio de transferências para outros bancos?**

Os pedidos de transferência são enviados de hora em hora das 9:00 às 15:00, e após este horário, serão enviados no próximo dia útil. As transferências para outros bancos são processadas somente em dias úteis e estes horários não se aplicam para valores elevados, que são analisadas pela equipe antifraude. Após recebimento, o banco destino retornará com a confirmação de transferência.

#### **5.21 Quais os horários para pagamentos de contas?**

O horário para realização de pagamentos inicia-se das 7:00 até às 16:00 para boletos de convênio - como contas de luz, água, telefone e tributos - e das 7:00 até às 20:30 para outros boletos bancários.

#### **5.22 Segunda via de cartão. Como solicitar?**

Deverá ser realizado o cancelamento do cartão atual na seção ""Meu Cartão"", por meio do botão ""Cancelar Cartão"". Em seguida, deverá ser solicitada a segunda via na nova seção ""Solicitar Cartão"". Será exibido o endereço para envio, bastando clicar em ""Solicitar"" para que a segunda via seja emitida. Para alteração de endereço e prazos de entrega, entre em contato conosco via Central de Atendimento. Consulte o número do telefone na seção Ajuda, no botão "Fale Conosco".

#### **5.23 Qual a finalidade de um boleto de depósito?**

A geração de um boleto de depósito ocorre em nome do titular da conta, não prevê juros e multas, auxiliando no depósito de valores em espécie. Esta modalidade é gratuita.

#### **5.24 Qual a finalidade de um boleto de cobrança?**

Um boleto de cobrança é gerado em nome do cliente para pagamento. Após o vencimento serão incluídos juros e multas. O boleto também poderá servir de auxílio de cobrança via protesto em cartório. Para esta modalidade, existirá a cobrança de tarifa a cada emissão. Vale ressaltar que este produto não encontra-se disponível na sua Conta Natura Pay neste momento.

#### **5.25 Qual o processo de tokenização do aplicativo?**

Validação do aparelho ocorrerá por meio de envio de selfie no próprio aplicativo. Ao tentar acessar qualquer funcionalidade sem validação do aparelho, será exibida a tela para início

do processo . Aplicam-se as mesmas dicas da selfie no processo de onboarding/ativação: Centralizar o rosto, acessórios e óculos não são permitidos e local com boa iluminação.

## **As Tarifas**

### **6.1 Quais funcionalidades têm cobrança?**

- Saques nos terminais Banco24horas: R\$5,80 (sendo 1 saque isento de cobrança por mês)
- Link de Pagamento: taxa de desconto do valor de venda a partir de 1,95%, conforme quantidade de parcelas.

### **6.2 Quais as funcionalidades não têm cobrança?**

- Transações gratuitas Natura Pay:
- Transferências entre contas Natura Pay
- Transferências para outros bancos,
- Pagamento de contas
- Utilização do cartão virtual para compras na internet

### **-Boleto para depósito"**

### **6.3 Pago mensalidade?**

Não a sua conta é gratuita.

### **6.4 Há benefícios por nível de segmentação?**

Não, os pacotes são igualitários para todos os níveis.

### **6.5 Se eu tiver conta com saldo negativo, há pagamento de juros?**

A sua conta é uma conta pré-paga, sendo que o valor disponível é o valor para utilização. Não existe oferta de limites. Sua conta não ficará negativa.

### **6.6 Se eu tiver devendo à Natura e tiver saldo, será debitado automaticamente na conta?**

Não. Suas compras e solicitações de produtos na Natura não possuem vinculação com a sua Conta Natura Pay.

### **6.7 Se eu perder meu cadastro e estiver devendo para Natura, serei cobrada na conta?**

Não, a sua conta Natura não está vinculada com qualquer tipo de cobrança automática pela Natura.

### **6.8 Quais limites de pagamento e transferência?**

Não há limites, mas transações podem ser barradas por regras de prevenção à fraude.

## **Link de pagamento**

### **7.1 O que é o link de pagamento Natura?**

É a melhor forma de efetuar a cobrança de uma venda dos seus produtos. Basta enviar o link por SMS, Whatsapp ou através de suas redes sociais. Quando o seu cliente efetivar o pagamento você receberá o valor direto na sua conta Natura Pay.

### **7.2 É seguro vender por link de pagamento?**

Sim, é muito seguro vender por link de pagamento! Para gerar o link, você deverá estar logada em sua Conta Natura Pay. Você envia o link de pagamento para o seu cliente, ele clica no link e acessa a página de pagamento que garante que todas as transações sejam realizadas de maneira segura.

### **7.3 Posso utilizar quais métodos de cobrança utilizando link de pagamento?**

O seu cliente poderá pagar utilizando o cartão de Crédito, à vista e parcelado em até 12 vezes). Em breve também será possível gerar cobranças por meio de boleto bancário. Não são aceitos cartões de débito.

### **7.4 Preciso ter o Rede Natura (Espaço digital) para ter link de pagamento?**

Para utilizar o link de pagamento você precisará ter a sua Conta Natura Pay aberta, não é obrigatório ter o Rede Natura. Você também pode utilizar a solução para receber o pagamento de suas vendas realizadas à pronta entrega oferecendo comodidade e conveniência ao cliente em todas as transações.

### **7.5 Preciso ter conta Natura Pay para ter link de pagamento?**

Sim, você precisa ter uma conta Natura Pay aberta para utilização de seu link de pagamento.

### **7.6 Posso cadastrar para receber em outra conta as vendas efetuadas com o link de pagamento da Natura?**

O link de pagamento Natura, é uma funcionalidade da sua Conta Natura Pay. Todas as vendas efetuadas com o link de pagamento, serão creditadas aqui. Não é possível cadastrar outra conta para recebimento.

### **7.7 Como eu solicito um link de pagamento Natura e efetuo uma venda?**

Ao abrir sua conta Natura Pay, o link de pagamento já estará disponível para receber o valor das suas vendas.

### **7.8 Quanto tempo demora para eu receber na conta utilizando a cobrança via link de pagamento?**

O prazo de recebimento de suas vendas na sua conta Natura Pay são de 2 dias úteis.

### **7.9 Como eu faço para enviar o comprovante de pagamento para o meu cliente?**

No momento que o cliente efetuar a transação através do link de pagamento Natura ele receberá a confirmação na tela e também por e-mail.

### **7.10 Onde eu acompanho o status das minhas vendas?**

Na sua própria conta Natura Pay, na seção "Link de Pagamento" você pode acompanhar os status de todos os links gerados.

### **7.11 Qual valor do link de pagamento Natura?**

A geração de link de pagamento Natura não tem custo adicional, entretanto, há uma taxa de descontada do valor pago por este meio:

- Taxa crédito à vista: 1,95% a.m.
- 2 a 6 parcelas: 2,67% a.m.
- 7 a 12 parcelas: 2,90% a.m.
- Adicional por parcela: 0,99%

### **7.12 Quais bandeiras são aceitas?**

Com o link de pagamento natura você poderá aceitar as principais bandeiras de mercado. São elas: Visa, Mastercard, ELO, Hipercard e Amex."

### **7.13 Como recebo o valor em caso de venda parcelada?**

Suas vendas à vista e parceladas serão creditadas na sua Conta Natura Pay em 2 dia úteis no valor total da sua venda.

### **7.14 Tem como realizar antecipação de recebíveis?**

As vendas efetuadas através do link de pagamento Natura serão creditadas em sua Conta Natura Pay em 2 dias úteis, você não precisa solicitar antecipação de vendas parceladas.

### **7.15 O cartão do meu cliente não está aprovando, o que devo fazer?**

Caso o pagamento do seu cliente não seja aprovado, peça para o seu cliente confirmar os dados digitados e/ou verifique se ele tem outro cartão para efetuar o pagamento.

### **7.16 É possível meu cliente pagar com cartão de débito, bolsa família, etc.?**

As modalidades de pagamentos aceitas com o link de pagamento Natura são:

Cartão de crédito à vista e parcelado em até 12 vezes com as bandeiras Visa, Mastercard, ELO, Hipercard e Amex.

#### **7.17 Qual o valor máximo e mínimo de cada transação com o link de pagamento Natura?**

Veja abaixo os valores máximos e mínimos para utilização do link de pagamento Natura:

- Valor mínimo: R\$ 30,00
- Valor Máximo: R\$ 500,00

#### **7.18 Em quantas vezes é possível parcelar com o link de pagamento Natura?**

Com o link de pagamento Natura você poderá parcelar suas vendas em até 12 parcelas.

#### **7.19 Qual prazo máximo de pagamento do boleto? Posso escolher o prazo de pagamento?**

O pagamento através de boleto ainda não está disponível. Em breve lançaremos mais esta facilidade para sua conta Natura Pay.

#### **7.20 O boleto pode ter juros? Posso alterar a data de vencimento do boleto?**

O pagamento através de boleto ainda não está disponível. Em breve lançaremos mais esta facilidade para sua conta Natura Pay.

#### **7.21 O boleto bancário pode ser protestado?**

O pagamento através de boleto ainda não está disponível. Em breve lançaremos mais esta facilidade para sua conta Natura Pay.

#### **7.22 Se eu perder meu cadastro de consultora posso usar o link de pagamento Natura?**

Sim você poderá utilizar desde que sua Conta Natura Pay esteja aberta e ativa.

#### **7.23 Posso emprestar meu link de pagamento Natura para outras pessoas usarem?**

O link de pagamento Natura é uma modalidade de pagamento para você vender seus produtos e receber o crédito das vendas em sua Conta Natura Pay, portanto, não é possível “emprestar” para outras pessoas.

#### **7.24 Qual a validade do link de pagamento?**

O link de pagamento poderá ser pago em até 24h após a sua geração.

### **Transição com a Wirecard**

#### **8.1 O que é Wirecard?**

Wirecard é uma plataforma online na qual as Consultoras recebem os ganhos de suas vendas com Espaço Digital até 06/12/2020.

## **8.2 O que é Natura Pay?**

O Natura Pay é um aplicativo exclusivo para Consultora de Beleza Natura. Com ele as consultoras têm acesso a uma conta digital se custo de adesão e sem mensalidade!

## **8.3 Como será a transição da Wirecard com o Natura Pay?**

Os ganhos com as vendas do Espaço Digital serão recebidos na Wirecard quando as vendas ocorrerem até 06/12/2020.

Os ganhos com as vendas do Espaço Digital a partir de 07/12/2020 serão automaticamente recebidos na Conta Natura Pay da consultora.

As consultoras terão sua conta Natura Pay pré-aprovada e será preciso apenas baixar o Aplicativa Natura Pay nas lojas Google ou APP Store e ativar a sua conta realizando o passo a passo de cadastramento.

## **8.4 Tenho prazo ou taxas para realizar o resgate dos ganhos que estão na Wirecard?**

Não existe prazo, nem cobrança extra para resgate do saldo existente na sua conta da Wirecard. Esta conta também não será encerrada de forma automática. Maiores informações sobre como fazer este resgate podem ser localizadas no fim deste documento.

## **8.5 Os valores parcelados de vendas que constam na minha conta Wirecard antes de 07/12, serão transferidos diretamente para a Conta Natura Pay?**

Não haverá nenhuma transferência dos valores da Wirecard para o Natura Pay. As vendas que foram realizadas até 06/12/2020, mesmo que parceladas serão creditadas na wirecard.

Por exemplo, se o cliente realizou uma compra no dia 30/11 e parcelou em 6x, a primeira parcela do seu ganho poderá ser resgatada na Wirecard no dia 30/12/2020, a segunda parcela no dia 30/01/2021, a terceira no dia 28/02/2021 e assim sucessivamente, até que a sexta e ultima parcela do ganho seja resgatada em 30/05/2021. Outra opção é solicitar a antecipação de ganho na própria plataforma da Wirecard – esta transação tem uma taxa de operação.

## **8.6 Quais os benefícios de ter os ganhos do Espaço Digital no Natura Pay?**

Além de ter a gestão financeira da consultoria em um único lugar, os ganhos totais dos Espaço Digital caem em até dois dias uteis, mesmo se o cliente tiver parcelado a sua compra.

## **8.7 Como resgato os ganhos do Espaço Digital na Conta Natura Pay?**

Os ganhos com as vendas pelo Espaço Digital caem automaticamente na Conta Natura Pay em até dois dias úteis após a compra. E mesmo que a compra tenha sido parcelada pelo cliente, o ganho integral da consultora cai em até dois úteis.

Os ganhos podem ser verificados clicando no ícone “vendas” do próprio aplicativo. Nele é possível verificar as compras a serem pagas, canceladas ou a receber.

### **8.8 Quais são as taxas do Natura Pay com o Espaço Digital?**

A taxa de operação permanece 3,99%. A partir da 2ª parcela da compra do cliente temos a taxa de antecipação de 0,99% por parcela. A vantagem da antecipação é que a consultora recebe 100% do seu ganho em até dois dias úteis, independente do parcelamento realizado pelo cliente.

### **8.9 O cliente realizou uma compra à vista no meu Espaço Digital, como ficam os meus ganhos?**

Neste caso a única taxa que será considerada e descontada da consultora é a taxa de operação (3,99%). Veja o exemplo abaixo:

**Exemplo:** O cliente realizou uma compra de R\$150, sem frete, à vista. A Consultora é uma consultora bronze e tem o ganho de até 30% com as vendas no seu Espaço Digital.

**Taxa de operação:** Valor da Venda (R\$150) x Taxa de Operação (3,99%) = **R\$ 5,99**

**Ganho bruto da consultora:** Valor da Venda (R\$150) X Ganho da Consultora bronze (30%) = **R\$ 45,00**

**Ganho líquido da consultora:** Ganho Bruto (R\$45) – Taxa de Operação (5,99) = **R\$ 39,01**

E a consultora recebe o seu ganho em 2 dias úteis creditado direto na sua conta Natura Pay.

### **8.10 O cliente realizou uma compra parcelada no meu Espaço Digital, como ficam os meus ganhos?**

Neste caso as taxas que serão consideradas e descontadas da consultora são as taxas de operação (3,99%) e antecipação (0,99% por parcela). Veja o exemplo abaixo:

Exemplo: O cliente realizou uma compra de R\$150, sem frete, com parcelamento em 3x. A Consultora é uma consultora bronze e tem o ganho de até 30% com as vendas no seu Espaço Digital.

**Ganho bruto total da consultora:** Valor da Venda (R\$150) X Ganho da Consultora bronze (30%) = **R\$ 45,00**

**Ganho bruto da consultora por parcela:** Valor de cada parcela (R\$50) X Ganho da Consultora bronze (30%) = **R\$ 15,00**

**Taxa de operação:** Valor da Venda (R\$150) x Taxa de Operação (3,99%) = **R\$ 5,99**

**Taxa de antecipação da segunda parcela:** Valor do ganho parcelado (R\$15) x 1 x Taxa de antecipação (0,99%) = **R\$ 0,148**

**Taxa de antecipação da terceira parcela:** Valor do ganho parcelado (R\$15) x 2 x Taxa de antecipação (0,99%) = **R\$ 0,297**

**Ganho líquido da Consultora:** Ganho bruto total da consultora (R\$45) - Taxa de operação (R\$5,99) - Taxa de antecipação da segunda parcela (R\$ 0,148) - Taxa de antecipação da terceira parcela (R\$ 0,297) = **R\$ 38,57**

Como ficaria esta compra na Wirecard? Veja o comparativo abaixo:

		
	Sem antecipação	Com antecipação
<b>R\$38,57</b>	<b>R\$39,02</b>	<b>R\$37,07</b>
Consultora recebe valor total do ganho em 2 dias uteis!	Consultora recebe de forma parcelada conforme parcelas do cliente	Taxa de antecipação por parcela é de 2,67%
	Parcela 1 em D+30 R\$13,01	
	Parcela 2 em D+60 R\$13,01	
	Parcela 3 em D+90 R\$13,01	

### 8.11 Gostaria de continuar recebendo meus ganhos do Meu Espaço Digital na Wirecard, é possível?

Os ganhos do Espaço Digital para toda base de consultoras passam a ser creditados nas suas contas Natura Pay. Não temos como opção manter os ganhos via Wirecard.

### 8.12 A Consultora que está se iniciando na atividade, precisa solicitar a abertura de Conta Natura Pay?

A Consultora não precisa solicitar a sua conta, a conta é automaticamente solicitada durante seu cadastro e abertura do Espaço Digital. A Consultora precisa apenas baixar o APP Natura Pay e ativar a sua conta, realizando o passo a passo de cadastramento.

### 8.13 Verifiquei que os ganhos das minhas vendas pelo Espaço Digital após 07/12/2020 não foram creditadas na minha Conta Natura Pay. Como devo proceder?

Lembre-se que os ganhos caem até 2 dias uteis após a venda. Se isto ainda não ocorrer, é preciso entrar em contato com o Canal de Atendimento Natura Atende.

#### **8.14 Minha conta Natura Pay não foi aprovada, como devo proceder?**

Manteremos o Espaço Digital aberto e as vendas com ganho via Wirecard até 31/12/2020. Após esta data os espaços serão inativados. Para que você regularize sua situação é preciso entrar em contato com o nosso Canal de Atendimento Natura Atende.

#### **8.15 Quais canais de atendimento posso acionar em caso de dúvida?**

**Natura Atende Consultora - 0800 762 88 72 - (Ligações de fixo e celular)**

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª das 8h às 22h e aos sábados das 9h às 21h

Para dúvidas sobre o **Espaço digital**, digite **5 → 8 → 2**

Para dúvidas sobre **Conta Natura Pay**, digite **4**

### **Dúvidas gerais Wirecard**

#### **1. O que é a Wirecard?**

Wirecard é uma plataforma online na qual as Consultoras recebem os ganhos de suas vendas com Espaço Digital até 06/12/2020

#### **2. Como resgato o meu dinheiro na Wirecard?**

Quando você quiser transferir para uma conta bancária que seja sua (aberta com o seu CPF), acesse: <https://wirecard.com.br/> > Botão “Acessar” > Coloque seu login e senha > Menu “FINANCEIRO” > Menu “TRANSFERÊNCIAS: PARA SUA CONTA BANCÁRIA”.

Quando você quiser transferir para uma conta bancária que não seja sua (aberta com um CPF diferente do seu cadastro na Natura), acesse: <https://wirecard.com.br/> > Botão “Acessar” > Coloque seu login e senha > Menu “FINANCEIRO” > Menu “TRANSFERÊNCIAS: PARA CONTA DE TERCEIROS”.

#### **3. Sempre preciso entrar no site da Wirecard para resgatar meus ganhos?**

Sim, os valores não são transferidos de forma automática.

#### **4. Nunca acessei o site da Wirecard, como faço para acessar?**

Você precisará criar uma senha: <https://wirecard.com.br/> > Acessar > Esqueceu a senha ou diretamente no link: <http://bit.ly/SenhaWirecard>

#### **5. Esqueci minha senha da Wirecard, como faço para gerar uma nova senha?**

Acesse: <https://wirecard.com.br/> > Acessar > Esqueceu a senha.

#### **6. Quanto eu pago por resgate/ transferência?**

A primeira transferência/saque do mês e os saques acima de R\$ 150 serão GRATUITOS. Demais saques e valores de resgate abaixo de R\$ 150 terão um custo de R\$ 2,00 por saque.

#### **7. Após quanto tempo da venda eu recebo na minha conta Wirecard?**

Caso a venda seja a vista, você receberá 30 dias após a aprovação do pagamento, caso seja uma venda parcelada, você receberá uma parcela a cada 30 dias após a aprovação do pagamento.

#### **8. Posso fazer resgate de quanto em quanto tempo?**

Não existe limite, no entanto em valores abaixo de R\$150 será cobrado R\$2 a partir do 2º resgate no mês e após 12 meses de inatividade da conta Wirecard, se ela estiver com saldo, existe uma taxa mensal de R\$25.

#### **9. Como vejo meu lucro de uma venda que acabei de efetuar e ainda não consigo resgatar?**

O site da Wirecard possui um relatório que apresentar todos os valores futuros que você ainda tem a receber. Acesse: o Menu “Financeiro” > clique em “Lançamentos Futuros”.

#### **10. Consigo adiantar valores futuros para assim receber mais rápido na minha conta?**

Este serviço não está contemplado dentro do pacote que a Natura possui com a Wirecard, no entanto a Wirecard possui esse serviço para seus clientes e fica a critério deles a definição das taxas que serão cobradas. Veja como fazer a antecipação de valores e como você pode simular o quanto seria cobrado por essa antecipação:

<https://suporte.wirecard.com.br/hc/pt-br/articles/115015366507-Como-realizar-a-Antecipa%C3%A7%C3%A3o-de-Receb%C3%ADveis-Imediata-na-Conta-da-Wirecard->

#### **11. Existe alguma taxa associada a conta Wirecard?**

Sim, após 12 meses de inatividade da conta Wirecard, se ela estiver com saldo, existe uma taxa mensal de R\$25.