

Reporta cualquier incidencia a Natura y evita fraudes



Queridx Líder Natura:

A partir del **23 de mayo 2023** si tu o tus Consultorxs requieren realizar algún **reporte de pedido y/o inicio no reconocido**, podrás realizarlo **en nuestras líneas de atención**.

Te compartimos el paso a paso de cómo realizarlo:

- 1** Digita la **opción 9 marcando a CAN** o **# (signo de número) marcando a CEN**.
- 2** Serás atendido por un ejecutivo
- 3** Proporciona los datos que te soliciten
- 4** Recibirás por correo electrónico **atencioncasosespeciales@natura.net** el **folio del caso** para su seguimiento
- 5** En un lapso no mayor a **3 días hábiles**, **te enviaremos las acciones a seguir** y la resolución por correo electrónico.
- 6** Por seguridad de la cuenta realizaremos el **bloqueo de código reportado por ti o por tu consultor** hasta su resolución.
- 7** Recibirás un **correo con las instrucciones a seguir** para el cierre de tu solicitud.

Consulta nuestra Política de tratamiento a casos especiales (pedidos e inicios no reconocidos):

1. Reporte inicial

La consultora o líder afectada será quien deba realizar su reporte a través de la línea atención: opción 9 para CAN y opción signo de número (#) para CEN

Consideraciones

- Inicios no reconocidos. El tiempo para reportar estos escenarios será máximo al cierre del ciclo en que se aprobó el inicio.
- Pedidos no reconocidos. El tiempo para reportar estos escenarios será máximo 4 ciclos una vez efectuado pedido.
- Toma en cuenta qué sí el reporte se recibe fuera de los tiempos antes mencionados, no será procedente.
- Por tu seguridad, solamente el titular de la cuenta deberá generar su propio reporte.

2. Atención y seguimiento

- Ejecutivo atiende llamada y te solicitará datos complementarios para tu reporte, por ejemplo: número de pedido, código de consultor etc.
- Para iniciar con la investigación bloquearemos tu cuenta hasta su resolución.
- A través del correo electrónico **atencioncasosespeciales@natura.net** te confirmaremos el folio asignado.
- Por tu seguridad te enviaremos indicaciones para autenticar tu identidad. Ten a la mano tu Identificación en original y tomaremos una fotografía. Este proceso se realizará por esta ocasión con la finalidad de cuidar tus datos personales.
- Una vez acreditada tu identidad, actualizaremos tus datos en caso de ser necesario y recibirás el dictamen con la resolución.
- Toma en cuenta que el único canal de seguimiento será a través del correo **atencioncasosespeciales@natura.net**.

IMPORTANTE:

En caso de inicios no reconocidos, éstos serán removidos de tu Red para evitar alteraciones en tus indicadores sin posibilidad de reversión.

