



TERMO DE ABERTURA DE CONTA DIGITAL

Pessoa Física

Por este instrumento, a pessoa identificada e qualificada no Formulário, que é parte integrante deste Termo ("Usuário"); e a **PROTEGE CASH INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.276.692/0001-10, com sede na Rua Visconde de Ouro Preto, 72, 3º andar, lado B, Consolação, São Paulo/SP, CEP 01303-060 ("Protege Cash"); têm entre si justo e acordado este Termo de Abertura de Conta Digital ("Termo"), nos termos e condições abaixo.

Ao preencher e assinar o Formulário, o Usuário estará automaticamente aderindo e concordando com os termos e condições deste Termo e da Política de Privacidade.

A utilização do Sistema Protege Cash ou de qualquer Funcionalidade será interpretada como o aceite pleno a este Termo.

Este Termo poderá ser periodicamente revisto e alterado, podendo o Usuário, caso não concorde com a modificação, denunciá-lo sem quaisquer ônus ou penalidades.

A versão atualizada do Termo poderá ser consultada a qualquer momento pelo Usuário, mediante solicitação por um dos canais de atendimento da Protege Cash ou acesso aos Canais Eletrônicos.

1. Definições

1.1. As palavras e expressões abaixo, indicadas neste Termo pela primeira letra maiúscula, terão as seguintes definições:

"Cadastro": formulário preenchido pelo Usuário nos Canais Eletrônicos, contendo seus dados pessoais e demais informações necessárias para credenciamento ao Sistema Protege Cash e criação da Conta Digital.

"Canais Eletrônicos": são as ferramentas digitais disponibilizadas pela Protege Cash para o acesso e a movimentação da Conta Digital pelo Usuário, compreendendo o Internet Banking (site na internet) e os Canais Eletrônicos (aplicativo para dispositivos móveis).

"Conta Digital": conta de pagamento de titularidade do Usuário, destinada ao carregamento, transferência e resgate de recursos, cujos valores, convertidos em moeda eletrônica, serão geridos e custodiados pela Protege Cash.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



“Internet Banking”: site na internet, de responsabilidade e titularidade da Protege Cash, disponibilizado ao Usuário para acesso à Conta Digital, utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

“Funcionalidades”: tecnologias disponibilizadas nos Canais Eletrônicos, para a realização de Transações pelo Usuário.

“Pix”: arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil, que disciplina a prestação de serviços de pagamento relacionados com as Transações de pagamentos instantâneos no âmbito do arranjo.

“Plataforma”: aplicativo para dispositivos móveis, de responsabilidade e titularidade da Protege Cash, disponibilizado ao Usuário para acesso à Conta Digital, utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

“Política de Privacidade”: política disponível nos Canais Eletrônicos, que é integrante deste Termo, a qual dispõe sobre a coleta, utilização, armazenamento, tratamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações do Usuário, em decorrência da utilização do Sistema Protege Cash.

“Sistema Protege Cash”: serviços relacionados à abertura de Conta Digital e realização de Transações pelo Usuário, incluindo a disponibilização de informações e fornecimento de extratos por meio dos Canais Eletrônicos.

“Termo”: este Termo de Abertura de Conta Digital, que é um contrato eletrônico disponível nos Canais Eletrônicos.

“Transação”: operação em que o Usuário realiza a movimentação de sua Conta Digital, realizando o carregamento, transferência ou resgate de recursos, por meio das modalidades de pagamento disponíveis.

“Usuário”: pessoa física que, ao aderir ao presente Termo, está habilitada a realizar Transações por meio do Sistema Protege Cash.

1.2. Integra este Termo, na forma de “Anexo”, o *Anexo I – Pagamentos Instantâneos*, cujos termos o Usuário declara integral ciência e concordância.

2. Objeto

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



2.1. Este Termo regula a prestação de serviços, pela Protege Cash, para: (i) cadastro e credenciamento do Usuário ao Sistema Protege Cash; (ii) criação de Conta Digital, habilitando o Usuário a realizar Transações para carregamento, transferência e resgate de recursos; e (iii) gestão e custódia dos recursos mantidos na Conta Digital de titularidade do Usuário.

2.2. Por meio dos Canais Eletrônicos, o Usuário poderá: (i) realizar o carregamento e resgate dos recursos disponíveis em Conta Digital; (ii) verificar o saldo e extrato de movimentações relacionadas à Conta Digital; (iii) realizar transferências entre Usuários detentores de Conta Digital; (iv) efetuar ordem de transferência para conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros; (v) realizar pagamentos instantâneos, caso disponível; (vi) emitir boletos bancários; (vii) realizar pagamentos de boletos bancários e contas de consumo; e (viii) utilizar de outras Funcionalidades disponíveis.

2.2.1. O Usuário reconhece e concorda que as funcionalidades disponibilizadas pela Protege Cash podem variar entre os diferentes Canais Eletrônicos, incluindo a Plataforma e o Internet Banking, podendo haver diferenças nos limites de utilização da Conta Digital aplicáveis a cada canal, como limites de Transações, horários de funcionamento e outras condições específicas.

2.2.2. A Protege Cash reserva-se o direito de definir, alterar ou atualizar tais Funcionalidades e limites conforme critérios operacionais, regulatórios ou de segurança, comunicando previamente o Usuário em caso de alterações significativas.

2.3. Os serviços serão prestados de forma remota, mediante a licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas ao Usuário nos Canais Eletrônicos.

2.4. A Protege Cash, sob sua única e exclusiva responsabilidade, poderá subcontratar terceiros ou realizar parcerias para a prestação de parte dos serviços que integram o Sistema Protege Cash, sendo responsável por tal ato.

2.5. Em razão deste Termo, não se garante a ininterruptão e a velocidade do Sistema Protege Cash e/ou dos Canais Eletrônicos, que poderão apresentar indisponibilidade, lentidão e erros de processamento, inclusive por tempo indeterminado, em casos de manutenção preventiva ou corretiva, falha de operação, erro de sistema, falhas de outros prestadores de serviços e eventos casos fortuitos ou força maior.

2.5.1. A Protege Cash não será responsável pela: (i) intermitência ou indisponibilidade de conexão à internet adotada pelo Usuário; (ii) incapacidade técnica do dispositivo móvel ou sistema operacional; (iii) indisponibilidade dos Canais Eletrônicos na loja de

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



aplicativos ou navegador de internet utilizados pelo Usuário; e/ou (iv) atividades de pessoas não autorizadas a utilizar o Sistema Protege Cashes ou os Canais Eletrônicos.

3. Credenciamento do Usuário

3.1. O credenciamento ao Sistema Protege Cash será realizado pela adesão do Usuário a este Termo, que se efetivará pelo: (i) preenchimento do Formulário; e (ii) assinatura do Termo ou aceite eletrônico expressamente manifestado nos Canais Eletrônicos.

3.1.1. O Usuário, ao preencher o Formulário e informar todos os dados exigidos, se responsabilizará civil e criminalmente pela veracidade das informações declaradas; obrigando-se a manter seus dados atualizados perante a Protege Cash.

3.1.2. O Usuário deverá manter todos os seus dados atualizados perante a Protege Cash, incluindo o e-mail para comunicação; comprometendo-se a encaminhar os documentos que comprovem as alterações, sempre que solicitado.

3.1.3. A qualquer tempo durante a vigência deste Termo, a Protege Cash poderá exigir novas informações e documentos, os quais o Usuário se compromete a fornecer dentro do prazo máximo indicado na solicitação enviada pela Protege Cash. Não cumpridas as obrigações aqui previstas, a Protege Cash poderá, a seu exclusivo critério, bloquear o acesso ao Sistema Protege Cash e limitar a utilização das Funcionalidades, até que haja a regularização.

3.1.4. A Protege Cash poderá, a qualquer momento, ao seu exclusivo critério, solicitar cópias de documentos ou declarações do Usuário, de forma a averiguar a veracidade dos dados informados no Formulário ou complementar as informações necessárias.

3.1.5. Na hipótese de se verificar dados incorretos ou inverídicos fornecidos pelo Usuário ou, ainda, caso o Usuário se recuse ou se omita a enviar os documentos solicitados, a Protege Cash poderá suspender temporariamente os Serviços previstos neste Termo, sem prejuízo da adoção de outras medidas que entender necessárias ou previstas na legislação vigente; não gerando ao Usuário qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

3.1.6. As disposições acima indicadas também serão aplicáveis na hipótese de a Protege Cash identificar ou entender que a atividade do Usuário viola as leis vigentes ou os termos deste Termo; podendo sujeitar o Usuário ao encerramento da Conta Digital e extinção do Termo.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



3.1.7. Para a utilização do Sistema Protege Cash, o Usuário deverá obrigatoriamente preencher o Formulário, fornecendo as informações e documentos exigidos pela Protege Cash, sendo, no mínimo:

- (a) Nome completo;
- (b) Documento oficial com foto, contendo o número do RG e CPF válido e ativo;
- (c) Dados de contato, incluindo telefone e e-mail
- (d) Endereço atualizado e completo
- (e) Selfie do Usuário, podendo ser exigido o documento oficial de identificação em mãos, para fins de verificação de identidade
- (f) Prova de vida, de acordo com o procedimento determinado pela Protege Cash.

3.1.8. O Usuário deverá manter todos os dados cadastrais atualizados e precisos, fornecendo documentos complementares sempre que solicitado pela Protege Cash, responsabilizando-se integralmente por qualquer uso indevido ou não autorizado da Conta Digital, caso deixe de informar formalmente e de forma tempestiva sobre alterações nos dados ou acessos indevidos.

3.1.9. A Protege Cash poderá limitar a utilização do Sistema Protege Cash, de acordo com o valor e a quantidade de Transações, levando em consideração critérios de segurança, análise de risco ou normas regulatórias aplicáveis.

3.1.10. Sempre que necessário, inclusive para possibilitar a utilização do Sistema Protege Cash para realização de Transações em valor e quantidade aos limites estabelecidos, a Protege Cash poderá solicitar informações adicionais àquelas fornecidas no Formulário, bem como exigir, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, a apresentação de documentos complementares que comprovem a veracidade das informações prestadas pelo Usuário ou seus procuradores.

3.1.11. O Usuário autoriza a realização de pesquisas, em base de dados públicas ou privadas, com a finalidade de verificar a veracidade dos dados e informações indicadas no Formulário.

3.1.12. A Protege Cash não será responsável por falhas, erros ou pela inexecução dos serviços relacionados ao Sistema Protege Cash em decorrência de informações inexatas, inverídicas, desatualizadas ou incompletas fornecidas pelo Usuário.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



3.2. As informações e documentos solicitados para o Formulário permitirão que a Protege Cash, nos termos da regulamentação aplicável, aprecie, avalie, caracterize e classifique o Usuário, de modo a conhecer o seu perfil de risco e capacidade econômico-financeira.

3.2.1. Caso o Usuário se enquadre como Pessoa Politicamente Exposta - PEP, nos termos da legislação aplicável, a aprovação do credenciamento estará sujeita à aprovação prévia; e, sendo aprovada, o Usuário será monitorado constantemente, mediante a adoção de procedimentos rígidos para apuração de situações suspeitas. Todos os Usuários e respectivos representantes legais estarão sujeitos a solicitação de autoclassificação como PEP ou não, além das análises e pesquisas que serão conduzidas pela Protege Cash ou por terceiros em seu nome.

3.2.2. Em determinadas situações, a critério da Protege Cash, o Usuário poderá ter aprovado o seu credenciamento para abertura da Conta Digital por meio de um processo de qualificação simplificado. Neste caso, poderão ser estabelecidos limites máximos para o saldo mantido na Conta Digital. Eventualmente, outros limites poderão ser definidos pela Protege Cash e informados ao Usuário.

3.3. O Usuário, no momento do preenchimento do Formulário ou do primeiro acesso ao Sistema Protege Cash, deverá cadastrar um login e uma senha, os quais serão utilizados como chave de acesso às Funcionalidades e realização de Transações nos Canais Eletrônicos.

3.3.1. O login e a senha são de uso pessoal, exclusivo e intransferível, devendo ser mantidos confidenciais e seguros, sob total responsabilidade do Usuário.

3.3.2. O Usuário é responsável por todas as informações declaradas no Formulário e prestadas à Protege Cash, bem como por manter seus dados cadastrais atualizados durante toda a vigência do Termo.

3.3.3. Em caso de extravio ou acesso indevido das credenciais, o Usuário deverá comunicar imediatamente à Protege Cash, que adotará as medidas necessárias para o bloqueio do acesso. O Usuário será considerado responsável por todas as Transações realizadas até o momento do bloqueio das credenciais.

3.3.4. O Usuário reconhece o ambiente dos Canais Eletrônicos como meio válido e eficaz para a manifestação de vontade, de forma que o acesso pelas credenciais cadastradas será suficiente para comprovar a autoria e autenticidade das Transações e demais negócios realizados perante a Protege Cash.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



3.3.5. Caso sejam identificadas irregularidades no CPF ou demais informações cadastrais do Usuário, a Protege Cash poderá suspender imediatamente o acesso ao Sistema Protege Cash e às Funcionalidades, notificando o Usuário acerca dos motivos da suspensão, procedimentos e prazo para que as irregularidades sejam sanadas.

3.3.6. O Usuário concorda que qualquer comunicação ou notificação enviada por e-mail será considerada válida e eficaz entre as Partes.

3.4. Para utilizar os Serviços, o Usuário deve ser uma pessoa física maior de 18 (dezoito) anos, residente no Brasil, e possuir inscrição válida e regular perante a Receita Federal do Brasil, sendo de sua exclusiva responsabilidade garantir a veracidade das informações fornecidas e a segurança no uso de sua Conta Digital.

3.4.1. Em razão da natureza dos serviços prestados, a Protege Cash não possui condições de verificar a capacidade civil e regularidade do Usuário; de forma que não responderá por quaisquer prejuízos que venham a ser causados em razão da inobservância das condições acima indicadas.

3.5. É vedada a utilização do Sistema Protege Cash e a realização das Transações para a celebração de negócios: (i) considerados ilícitos, nos termos da legislação brasileira; (ii) que importem em violação ao Sistema Protege Cash Financeiro Nacional e às normas do Banco Central do Brasil e às regras das instituições financeiras, bandeiras, credenciadoras e emissores de cartões de crédito e débito; (iii) considerados como crimes financeiros, com o intuito de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e corrupção, dentre outros crimes correlatos, ainda que indiretamente; (iv) que não representem um negócio jurídico regular e tenham por intenção a prática de fraudes; ou (v) que, de qualquer modo, venham a causar prejuízos à Protege Cash, aos demais Usuários ou à terceiros.

3.6. As Transações com indícios ou suspeitas de fraude estarão sujeitas ao não processamento ou ao cancelamento, ainda que realizada de forma conivente ou não pelo Usuário.

3.7. A Protege Cash poderá suspender o acesso às Funcionalidades e deixar de realizar as Transações pelo Sistema Protege Cash sempre que identificar ou entender que a atividade do Usuário ou natureza das Transações viola qualquer dispositivo deste Termo ou da legislação vigente; podendo sujeitar o Usuário ao cancelamento do seu credenciamento e sua exclusão imediata do Sistema Protege Cash, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, não gerando ao Usuário qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



4. Conta Digital

4.1. Ao realizar o Formulário e aderir a este Termo, o Usuário concorda com a abertura de Conta Digital individual e exclusiva, de sua exclusiva titularidade, a qual poderá ser movimentada por meio das Funcionalidades.

4.1.1. O credenciamento do Usuário e a abertura da Conta Digital dependerá da expressa aprovação da Protege Cash, ainda que o Usuário tenha cumprido com todos os requisitos de adesão e acesso aos Canais Eletrônicos.

4.2. O carregamento da Conta Digital se dará por um dos meios disponíveis no Sistema Protege Cash, de livre escolha do Usuário, dentre os quais:

(a) Pagamento de boleto bancário, pelo próprio Usuário - ou terceiros em seu favor do Usuário -, com identificação única que permita o carregamento do valor pago na Conta Digital;

(b) Transferência bancária realizada pelo próprio Usuário - ou terceiros em favor do Usuário -, mediante uma das operações de transferência disponíveis;

(c) Recebimento por meio de transferências realizadas por outros Usuários, no âmbito do Sistema Protege Cash; e

(d) Recebimento de recursos na Conta Digital em razão de pagamentos instantâneos realizados por meio do Pix.

4.2.1. Caso a Protege Cash disponibilize funcionalidades relacionadas a pagamentos instantâneos via Pix, serão aplicáveis as condições previstas no Anexo I – Pagamentos Instantâneos, que integra este Termo, e que o Usuário deverá observar.

4.2.2. A Protege Cash poderá, a qualquer momento, restringir ou excluir formas de carregamento existentes ou estipular novas modalidades para carregamento da Conta Digital, mediante alteração deste Termo e comunicação por meio das Funcionalidades.

4.3. No momento do pagamento de um boleto bancário emitido através dos Canais Eletrônicos, o Usuário deverá, obrigatoriamente:

(a) Conferir se todos os campos (valor, data de vencimento e beneficiário/sacado) foram preenchidos de forma adequada e se correspondem ao produto e/ou serviço contratado;

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



- (b) Analisar o boleto bancário de modo a se certificar de que não existem erros de português ou falhas na formatação;
- (c) Verificar se o boleto bancário foi enviado e/ou recebido em conformidade com o padrão estabelecido;
- (d) Analisar o código de barras, a fim de confirmar se está integralmente preenchido, sem lacunas ou falhas;
- (e) Sendo possível, o Usuário deverá, no momento do pagamento do boleto bancário, optar pela leitura automática do código de barras;
- (f) Validar os 03 (três) primeiros dígitos do código de barras correspondem ao número da respectiva instituição que emitiu o boleto bancário, cujo número de compensação pode ser consultado no site da Febraban;
- (g) Conferir se a logomarca impressa no boleto bancário coincide com a instituição emissora (caso aplicável);
- (h) Verificar se os dígitos finais do código de barras correspondem ao valor do boleto bancário; e
- (i) Confirmar o CNPJ do cedente; o número de agência e conta do beneficiário; os dados e endereço do beneficiário; o valor; e data de vencimento.

4.3.1. Sem prejuízo de todas as obrigações acima listadas, no momento do pagamento, o Usuário deverá, também, conferir todos os dados constantes da tela de confirmação/demonstrativo de pré-operação antes de efetivar o pagamento do boleto.

4.3.2. Em caso de suspeita de fraude, o Usuário não efetuará o pagamento do boleto bancário e, imediatamente, comunicará a Protege Cash.

4.3.3. O Usuário se declara ciente de que, a ocorrência de fraudes diante da não observância das recomendações acima não será de responsabilidade da Protege Cash.

4.3.4. O Usuário se compromete a isentar a Protege Cash de toda e qualquer reclamação, judicial ou extrajudicial, decorrente do pagamento de boletos bancários gerados através dos Canais Eletrônicos em caso de ocorrência de fraudes.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



4.4. Os recursos depositados na Conta Digital poderão ser utilizados para transferência ou resgate, por um dos meios disponíveis no Sistema Protege Cash, dentre os quais:

- (a) Realização de Transações de transferência para a Conta Digital de outros Usuários credenciados pela Protege Cash no Sistema Protege Cash;
- (b) Pagamento de débitos do Usuário em razão da compra de produtos ou serviços contratados nos Canais Eletrônicos;
- (c) Pagamento de boletos bancários e contas de consumo;
- (d) Realização de saques em locais e/ou equipamentos autorizados, conforme disponibilidade;
- (e) Resgate de recursos, mediante transferência para a conta bancária de titularidade do Usuário; ou, caso disponível, para a conta bancária de terceiros que não se encontram cadastrados no Sistema Protege Cash; e
- (f) Transferências de recursos por pagamentos instantâneos, por meio do Pix, nos termos do Anexo I.

4.4.1. A Protege Cash poderá, a qualquer momento, estipular outras formas de resgate / transferência, mediante informação disponibilizada nos Canais Eletrônicos.

4.4.2. A transferência dos recursos entre Contas de Pagamento no âmbito do Sistema Protege Cash será realizada em até 1 (um) dia útil contado da realização da Transação.

4.4.3. O resgate de recursos, por meio de transferência bancária, será realizado em até 02 (dois) dias úteis contados da data da solicitação da Transação, respeitada a grade de horários de disponibilidade da operação.

4.4.4. As Transações realizadas por meio das Funcionalidades deixarão de ser acatadas pela Protege Cash quando: (i) não houver recursos suficientes na Conta Digital; (ii) o Usuário deixar de fornecer as informações suficientes ou fornecer informações incorretas para realização da Transação; e/ou (iii) houver indícios de fraude ou suspeita ou ato ilícito, de acordo com os termos previstos neste Termo e na legislação vigente.

4.5. A Protege Cash poderá determinar limites de valor mínimo e máximo para o carregamento das Contas de Pagamento e para a realização das Transações, que poderá

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



variar de acordo com as informações de Cadastro do Usuário, o tipo de Transação, ou outro critério definido pela Protege Cash.

4.5.1. Os critérios acima indicados poderão ser alterados a qualquer momento pela Protege Cash, com antecedência de 05 (cinco) dias, e mediante publicação nos Canais Eletrônicos.

4.6. Os recursos creditados na Conta Digital do Usuário serão geridos e custodiados pela Protege Cash, e, nos termos do art. 12 da Lei 12.865/2013: (i) constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da Protege Cash; (ii) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da Protege Cash, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da Protege Cash; (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela Protege Cash; e (iv) não compõem o ativo da Protege Cash, para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial.

4.7. Os recursos mantidos na Conta Digital, salvo se expressamente pactuado de modo diverso, não sofrerão qualquer tipo de acréscimo ou alteração, tais como correção monetária e juros; e nem haverá o pagamento de qualquer remuneração ao Usuário, independentemente do período que ficarem depositados.

4.8. O Usuário terá acesso às Transações realizadas ou pendentes de pagamento pelo acesso ao extrato de sua Conta Digital, podendo visualizar no Sistema Protege Cash, o saldo e histórico das movimentações. A disponibilização do saldo e do extrato das movimentações caracteriza-se como prestação de contas, para todos os fins legais.

4.8.1. Apenas será disponibilizado o acesso às Transações realizadas a cada período de 12 (doze) meses, cabendo ao Usuário o controle e arquivo, inclusive com a possibilidade de impressão do extrato disponibilizado.

4.9. O Usuário declara-se ciente de que os serviços previstos neste Termo se destinam tão somente a efetivar pagamentos e recebimentos em moeda nacional, bem como assegura que todos os recursos movimentados em sua Conta Digital serão oriundos de fontes lícitas e declaradas, isentando a Protege Cash de qualquer responsabilidade.

5. Cancelamento das Transações

5.1. As Transações realizadas entre os Usuários credenciados no Sistema Protege Cash, mediante a transferência de recursos em moeda eletrônica, será automaticamente cancelada

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



sempre que: (i) tiver sido processada incorretamente pelo Usuário, em razão de informações errôneas indicadas pelo Usuário no momento da realização da Transação; (ii) for recusada pelo Usuário destinatário dos recursos; (iii) for realizada em desconformidade com as disposições deste Termo, ou (iv) haja suspeita de fraude, ato ilícito ou qualquer irregularidade.

5.1.1. Não será possível o cancelamento de Transações realizadas fora do âmbito do Sistema Protege Cash, ou seja, antes da conversão dos recursos em moeda eletrônica ou após o repasse de valores pela Protege Cash.

5.2. Todas as reclamações e contestações decorrentes de quaisquer Transações realizadas no âmbito do Sistema Protege Cash deverão ser dirimidas diretamente entre os Usuários; de modo que a Protege Cash estará isenta de qualquer responsabilidade, e sem prejuízo da possibilidade de retenção e/ou compensação de recursos, na forma prevista neste Termo.

5.3. Caso se identifique níveis excessivos de Transações canceladas, a Protege Cash poderá: (i) realizar a retenção, total ou parcialmente, dos valores existentes na Conta Digital, como garantia para cobrir potenciais danos; e (ii) suspender ou inabilitar permanentemente o acesso do Usuário à Plataforma.

5.4. No caso de Transações Pix, serão aplicadas as regras de cancelamento, disputa e devolução previstas no Anexo I.

6. Hipóteses de Retenção e Compensação de Recursos

6.1. O Usuário reconhece e concorda que a Protege Cash, em conformidade com as disposições deste Termo, terá o direito de: (i) reter os valores mantidos na Conta Digital do Usuário para garantir, de forma integral, quaisquer pagamentos que sejam devidos ou para o resguardo contra riscos financeiros relacionados às obrigações do Usuário; e (ii) compensar, com os valores mantidos na Conta Digital, os débitos do Usuário, de qualquer natureza.

6.2. Será realizada a retenção e compensação dos valores, existentes ou futuros, mantidos na Conta Digital do Usuário, nas seguintes hipóteses:

(a) Quando se verificar um alto nível de risco operacional ou de crédito, associado ao histórico de Transações realizadas pelo Usuário;

(b) Havendo indícios de irregularidade ou risco de cancelamento da Transação, em razão de denúncias, contestação, disputa ou pelo uso inadequado do Sistema Protege Cash;

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



(c) Nos casos em que se verificar a iliquidez, insolvência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, pedido de falência, encerramento de atividades ou qualquer outra hipótese em que ficar caracterizada a dificuldade do Usuário em cumprir suas obrigações contratuais e/ou legais;

(d) Sempre que houver o descumprimento das obrigações previstas neste Termo ou na legislação vigente; ou

(e) Para cumprimento de ordens judiciais ou administrativas.

6.3. Caso não haja saldo suficiente para arcar com o pagamento dos débitos devidos, o Usuário será comunicado pela Protege Cash para que proceda com o carregamento imediato de sua Conta Digital, sob pena de caracterização de sua mora, automaticamente e sem a necessidade de aviso ou qualquer formalidade.

6.3.1. A ausência ou atraso no pagamento de quaisquer valores devidos pelo Usuário, ensejará no pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento), correção monetária pelo IGPM/FGV ou outro índice que vier a substituí-lo, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a serem calculados sobre a quantia devida.

6.3.2. A inadimplência do Usuário ensejará, ainda, na rescisão imediata deste Termo e na adoção das medidas legais para a cobrança do débito, inclusive a inclusão da dívida perante os órgãos de proteção ao crédito.

7. Resgate de Recursos e Encerramento da Conta Digital

7.1. A Conta Digital poderá ser encerrada a qualquer momento, pelo Usuário ou pela Protege Cash, mediante comunicação via Sistema Protege Cash ou por um dos seguintes métodos de comunicação:

(i) App da Protege Cash: o Usuário pode solicitar o encerramento diretamente pelo aplicativo móvel da Protege Cash, acessando as configurações de conta e seguindo os passos indicados; e

(ii) Canais de Atendimento ao Cliente: o Usuário pode solicitar o encerramento através de canais de atendimento como chat online, telefone ou e-mail, conforme disponibilizado pela Protege Cash.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



7.1.1. Sem prejuízo das demais hipóteses de término do Termo, a Protege Cash poderá encerrar a Conta Digital por casos considerados de natureza grave pelas normas aplicáveis, que incluem:

- (a) Irregularidades nas informações prestadas à Protege Cash, no Formulário de Pessoas Físicas (CPF), de acordo com as normas da Receita Federal do Brasil;
- (b) O não atendimento, pelo Usuário, de procedimentos necessários a sanar as irregularidades verificadas no Formulário, quando, a critério da Protege Cash, sejam passíveis de regularização;
- (c) Fraudes ou utilização da Conta Digital para fins ilícitos ou contrários à legislação vigente.

7.1.1.1. Quando o encerramento da Conta Digital ocorrer por uma das hipóteses previstas na cláusula 7.1.1 acima, o Usuário será previamente comunicado dos motivos pela Protege Cash.

7.2. No encerramento da Conta Digital, o Usuário deverá efetuar o resgate do saldo remanescente por um dos seguintes métodos, a critério do Usuário: (i) transferência a uma outra conta indicada pelo Usuário, de titularidade do Usuário ou de terceiros, mantida perante a Protege Cash ou outra instituição; ou (ii) retirada em espécie, conforme as orientações, disponibilidade, limites e condições fornecidas pela Protege Cash, e de acordo com as normas aplicáveis.

7.2.1. O resgate será realizado em moeda corrente, pelo valor líquido apurado após o desconto da tarifa de saque (caso aplicável), das tarifas bancárias aplicáveis e o pagamento de eventuais débitos contraídos em razão deste Termo.

7.2.2. O Usuário se responsabiliza pela exatidão dos dados informados sobre a conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros (caso disponível); isentando a Protege Cash de qualquer responsabilidade pelas transferências realizadas em razão de informações imprecisas ou inexatas que venham a ser informadas pelo Usuário.

7.2.3. Caso não seja possível o resgate de recursos por irregularidade na conta indicada, os respectivos valores permanecerão retidos e serão mantidos na Conta Digital até que haja a regularização pelo Usuário, sem a incidência de quaisquer ônus, penalidades ou encargos.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



7.2.4. Quando decorrente de falha técnica e/ou operacional no Sistema Protege Cash ou no sistema bancário, a Protege Cash poderá, sem incorrer em qualquer ônus ou penalidade, exceder, em até 01 (um) dia útil, o prazo estabelecido para efetuar o resgate da Conta Digital.

7.2.5. Na hipótese de a data prevista para o resgate de recursos ser considerada feriado ou em dia de não funcionamento bancário, o pagamento será realizado no 1º (primeiro) dia útil subsequente.

7.3. Cumpridos os procedimentos de comunicação e resgate do saldo disponível na Conta Digital, dentro do prazo previsto nas normas aplicáveis, o Usuário receberá informações sobre os procedimentos necessários para o encerramento do Termo, incluindo, mas não se limitando a: (i) procedimentos para pagamento de eventual saldo devedor e outros compromissos assumidos no Termo ou previstos nas normas aplicáveis; (ii) a identificação dos serviços que permanecem vigentes ou se encerram juntamente com a Conta Digital; (iii) eventuais motivos que impossibilitam o encerramento da Conta Digital no prazo legal; e/ou (iv) outras informações relevantes, relacionadas ao Termo.

7.4. A não utilização da Conta Digital, definida como a ausência de qualquer utilização pelo prazo de 30 (trinta) dias, ensejará na cobrança de tarifa para o ressarcimento das despesas com manutenção, e que será descontada do saldo existente na Conta Digital.

7.5. A partir do momento em que o Usuário não possuir saldo disponível na Conta Digital por mais de 30 (trinta) dias, a Conta Digital poderá ser encerrada pela Protege Cash.

7.6. Caso a Protege Cash solicite o encerramento da Conta Digital e não haja qualquer manifestação do Usuário no prazo indicado na comunicação (em conformidade com as normas aplicáveis), o saldo eventualmente disponível será utilizado para abatimento das tarifas aplicáveis ao encerramento e demais débitos assumidos pelo Usuário em razão do Termo.

8. Remuneração

8.1. Em contrapartida à prestação dos serviços de tecnologia que integram o Sistema Protege Cash, custódia e gestão de recurso na Conta Digital e licença de uso das Funcionalidades, o Usuário pagará à Protege Cash, as tarifas, fixas ou percentuais, indicadas nos Canais Eletrônicos ou acordadas com a Protege Cash em documento específico.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



8.2. O Usuário pagará: (i) tarifa por cada Transação realizada no Sistema Protege Cash; (ii) tarifa de saque dos recursos; (iii) tarifa de manutenção por inatividade da Conta Digital; (iv) tarifa para a transferência de recursos para a conta corrente de terceiros (caso disponível); (v) tarifas adicionais por outros serviços a serem contratados, de forma cumulativa com as demais tarifas; ou (vi) tarifa de encerramento de conta.

8.2.1. O valor das tarifas poderá ser consultado pelo Usuário mediante solicitação por um dos canais de atendimento da Protege Cash.

8.2.2. Sem prejuízo do que consta nos Canais Eletrônicos, as Partes poderão negociar tarifas e condições comerciais diferenciadas, mediante a celebração de um documento específico ou aprovação expressa do Usuário às condições que vierem a ser acordadas com a Protege Cash, por telefone, e-mail ou por escrito.

8.3. Os valores das tarifas cobrados são variáveis de acordo com a natureza de cada Transação, encontrando-se sempre disponíveis para consulta pelo Usuário nos Canais Eletrônicos ou mediante solicitação por meio dos canais de atendimento disponíveis.

8.4. Para a cobrança das tarifas, inclusive por serviços adicionais que vierem a ser contratados pelo Usuário, a Protege Cash poderá, alternativamente: (i) realizar lançamentos de débitos na Conta Digital; ou (ii) compensar o valor dos débitos com quaisquer outros créditos, presentes ou futuros, devidos ao Usuário.

8.4.1. Caso não haja recursos suficientes para o pagamento das tarifas, a Protege Cash solicitará ao Usuário o crédito imediato de recursos em sua Conta Digital. Tão logo haja recursos na Conta Digital, os valores serão debitados automaticamente e sem prévio aviso.

8.4.2. Sem prejuízo da suspensão dos serviços prestados por meio do Sistema Protege Cash, caso o Usuário deixe de realizar o crédito em sua Conta Digital, haverá a incidência dos encargos moratórios estipulados neste Termo.

8.5. A Protege Cash poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das tarifas cobradas, informando previamente o Usuário, por e-mail, canais oficiais de atendimento ou divulgação prévia nos Canais Eletrônicos.

8.5.1. Caso o Usuário não concorde com as novas condições de remuneração, poderá encerrar este Termo, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades. O não encerramento será interpretado como anuência com relação aos novos valores das tarifas cobradas.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



8.5.2. Caso sejam criados tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a Protege Cash, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, irá automaticamente reajustar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

8.6. A Protege Cash poderá instituir outras modalidades de remuneração, inclusive sobre os serviços adicionais que vierem a ser pactuados em instrumentos contratuais próprios, mediante prévia comunicação ao Usuário, com antecedência de 10 (dez) dias.

8.7. A Protege Cash também poderá cobrar taxas, tarifas e outras formas de remuneração pelos serviços que vier a prestar ao Usuário, mediante cobrança específica.

9. Prazo de Vigência e Término

9.1. Este Termo é celebrado por prazo indeterminado, e passa a vigorar a partir da data de sua aceitação pelo Usuário.

9.2. Este Termo poderá ser extinto por qualquer das Partes, a qualquer momento, mediante notificação com antecedência de até 30 (trinta) dias.

9.2.1. Salvo quanto às hipóteses abaixo, a extinção deste Termo se dará sem a incidência de quaisquer ônus, encargos ou penalidades; ressalvadas as obrigações pendentes e que deverão ser devidamente cumpridas pelo prazo necessário.

9.2.2. A extinção do Termo dependerá do cumprimento das regras de encerramento da Conta Digital previstas no Termo e nas normas aplicáveis.

9.3. Haverá a rescisão imediata e motivada deste Termo, nas hipóteses de: (i) o pedido de falência, de recuperação judicial ou de homologação extrajudicial, intervenção, liquidação extrajudicial, decretação de falência ou Regime de Administração Especial Temporária ("RAET") das Partes (conforme aplicável); ou (ii) o descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste Termo que não seja sanada no prazo estipulado ou, na omissão, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ou aviso.

9.4. Caso a rescisão do Termo ocorra por culpa do Usuário, fica desde já estabelecido que seu acesso à Plataforma e ao Sistema Protege Cash será imediatamente bloqueado, com a suspensão de sua Conta Digital e retenção dos créditos do Usuário pelo prazo necessário para que possam ser resguardados os direitos da Protege Cash, de outros Usuários e de terceiros; sem prejuízo da adoção de outras medidas legais necessárias e da apuração e ressarcimento de eventuais danos complementares.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.



9.5. Independentemente da hipótese de término do Termo, a sua extinção ocorrerá somente após o efetivo encerramento da Conta Digital, de acordo com as regras previstas no Termo e nas normas aplicáveis.

10. Responsabilidades Adicionais do Usuário

10.1. Os tributos incidentes na prestação dos serviços são de exclusiva responsabilidade do Usuário, podendo a Protege Cash descontar os respectivos valores dos créditos do Usuário.

10.2. A realização da transferência bancária de recursos, pagamento do boleto bancário, dentre outras operações, poderá estar sujeitas à cobrança de tarifas, taxas ou encargos, de acordo com os critérios e valores estabelecidos pelas instituições financeiras; sendo que a Protege Cash não possui qualquer ingerência sobre os valores cobrados do Usuário.

10.3. O Usuário reconhece e concorda que a realização das Transações pelo Sistema Protege Cash está sujeita a aplicação da legislação vigente, inclusive de prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e combate à corrupção; estando os repasses dos valores das Transações sujeitos ao estrito cumprimento da legislação aplicável.

10.4. Para utilização das Funcionalidades e acesso ao Sistema Protege Cash, o Usuário deverá possuir equipamentos (computador, smartphone, tablet ou outros dispositivos similares) com acesso à internet e em condições compatíveis para seu uso, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário a obtenção, manutenção e custeio de tal acesso e dos equipamentos necessários (incluindo tributos, tarifas ou encargos cobrados pelos fornecedores de serviços). A Protege Cash não será responsável pela não realização da Transação em razão da incompatibilidade dos equipamentos ou pela ausência ou falha no acesso à internet.

10.5. O Usuário compromete-se a isentar a Protege Cash de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente da utilização do Sistema Protege Cash, inclusive no que se refere às próprias atividades do Usuário e às questões relacionadas com os negócios jurídicos celebrados pelo Usuário fora do Sistema Protege Cash.

10.6. O Usuário obriga-se a ressarcir a Protege Cash de todos os valores comprovadamente despendidos em ações judiciais ou processos administrativos que tenham sido ajuizados contra a Protege Cash em razão do descumprimento de obrigações imputáveis ao Usuário.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



10.6.1. A Protege Cash poderá reter os créditos a serem pagos ao Usuário e compensá-los para o pagamento de débitos decorrentes de condenações, custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

10.7. A Protege Cash possui uma Política de Privacidade que indica como as informações do Usuário são serão coletadas, utilizadas, armazenadas, tratadas, compartilhadas, divulgadas e protegidas. O Usuário deve ler atentamente a Política de Privacidade, que é parte integrante deste Termo.

10.7.1. A Protege Cash irá adotar todas as medidas necessárias e se utilizar de tecnologias adequadas para proteger a coleta, processamento e armazenamento das informações do Usuário; porém não têm como assegurar que terceiros não autorizados se utilizem de meios fraudulentos para furto, uso indevido, alteração ou acesso não autorizado às informações do Usuário.

11. Licença de Uso e Propriedade Intelectual das Funcionalidades

11.1. A Protege Cash, na qualidade de licenciada, autoriza o uso pelo Usuário das Funcionalidades que integram o Sistema Protege Cash, durante o prazo de vigência deste Termo, mediante os termos e condições ora estabelecidos.

11.2. O Usuário reconhece e concorda que a propriedade intelectual das Funcionalidades é de integral e exclusiva titularidade da Protege Cash, na qualidade de licenciada.

11.2.1. É vedado ao Usuário: (i) copiar ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente, quaisquer Funcionalidades ou informações relativas às Funcionalidades; (ii) modificar as características das Funcionalidades ou realizar sua integração com outros sistemas ou softwares; (iii) copiar os dados extraídos do Sistema Protege Cash, exceto aqueles relativos às movimentações da Conta Digital.

11.3. O Usuário compromete-se a não infringir quaisquer direitos relativos às marcas, patentes, software, domínio na internet, segredo industrial ou, ainda, direito de propriedade industrial ou direito autoral de quaisquer serviços ou Funcionalidades disponibilizados no âmbito deste Termo, bem como a não usar o nome, marca, logomarca ou qualquer tipo de sinal distintivo da Protege Cash ou de seus parceiros, sem o consentimento prévio e escrito.

12. Confidencialidade

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



12.1. As Partes comprometem-se a tratar como confidenciais todas as informações trocadas em razão deste Termo, incluindo, mas não se limitando, a condições comerciais, documentos e quaisquer outros dados fornecidos ou acessados no âmbito do Sistema Protege Cash.

12.2. Tais informações não poderão ser divulgadas a terceiros, exceto: (i) quando necessárias para o cumprimento deste contrato ou das obrigações legais e regulatórias aplicáveis; (ii) para atender solicitações de autoridades competentes ou colaborar em investigações oficiais; (iii) mediante consentimento ou autorização prévia e específica da parte titular das informações; ou (iv) em cumprimento a ordens judiciais.

12.3. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente durante a vigência deste Termo e por um período de 5 (cinco) anos após o seu término, salvo quando a legislação exigir período superior.

12.4. Esta cláusula não se aplica a informações que sejam de domínio público, que já fossem conhecidas pela parte receptora antes do início da relação contratual, que venham a ser legitimamente recebidas de terceiros sem obrigação de confidencialidade ou que sejam divulgadas com consentimento ou autorização específica do titular.

12.5. Fica expressamente ressalvado que a Protege Cash não será responsável por qualquer divulgação de informações necessária para o cumprimento de obrigações regulatórias, legais ou cooperativas com autoridades competentes, nem por informações divulgadas com o devido consentimento ou autorização específica do titular.

13. Disposições Gerais

13.1. Em atendimento à Resolução Conjunta nº 6/2023 do Banco Central do Brasil, ao assinar este Termo, o Usuário formaliza seu consentimento para autorizar a Protege Cash a compartilhar dados no Sistema Eletrônico de Registro em caso de ocorrência de fraudes ou tentativas de fraudes detectadas na Conta Digital. O referido sistema é restrito e compartilhado exclusivamente entre as instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil, com o objetivo de prevenir fraudes no Sistema Financeiro e aprimorar a segurança das operações.

13.2. O Usuário declara-se ciente e concorda que, independentemente do local de onde esteja utilizando os serviços que integram o Sistema Protege Cash, a relação entre as Partes será sempre regida pela legislação brasileira.

13.3. O Usuário expressamente autoriza a Protege Cash a utilizar as informações, ainda que relativas ao seu Cadastro, Conta Digital e Transações realizadas no Sistema Protege

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



Cash, para formação de banco de dados, preservando-se a individualidade e identificação de cada Usuário.

13.4. O Usuário autoriza a Protege Cash a verificar e trocar informações cadastrais, creditícias e/ou financeiras a seu respeito em âmbito nacional, com entidades financeiras ou de proteção ao crédito, inclusive a efetuar consultas a sistemas de risco de crédito sobre eventuais débitos de responsabilidades do Usuário e a prestar ao órgão citado informações dos dados cadastrais e informações creditícias.

13.5. Nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade, o Usuário concorda e tem ciência desde já que a Protege Cash ou qualquer de seus parceiros enviem mensagens de caráter informativo ou publicitário.

13.6. A Protege Cash irá auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial, reguladora ou órgão público que venha a solicitar informações, podendo, neste caso, fornecer quaisquer informações sobre o Usuário em relação à utilização dos Canais Eletrônicos.

13.7. As Partes elegem o Foro da Cidade de Campinas / SP como único competente para dirimir as questões decorrentes deste Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

PROTEGE CASH INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



ANEXO I – PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Este anexo (“Anexo”) é parte integrante e inseparável do Termo de Abertura de Conta Digital (“Termo”) e tem por objetivo estabelecer as condições para a realização de Transações de Pagamentos Instantâneos, no âmbito do Pix, pelo Usuário.

1. Objeto

1.1. Constitui objeto do presente Anexo, a prestação dos Serviços de Pagamentos Instantâneos, pela Protege Cash, para possibilitar a realização de Transações de pagamentos instantâneos pelo Usuário, no âmbito do arranjo de pagamento Pix (“Pagamentos Instantâneos”).

1.2. Os Pagamentos Instantâneos serão realizados por meio do arranjo de pagamentos Pix, instituído pelo Bacen, cujas regras e condições o Usuário declara conhecer e aceitar.

1.3. A realização de Transações de Pagamentos Instantâneos poderá ensejar na cobrança de Tarifa adicional, em valor previamente informado; observadas as condições estabelecidas pelo Bacen para isenção de pagamento.

1.4. As transferências por Pix terão limites de valores estabelecidos pelo Bacen; ou pela Protege Cash, de acordo com seu critério de risco. A Protege Cash poderá, a qualquer momento, reduzir estes limites.

2. Declarações e Autorizações do Usuário

2.1. Para a realização das Transações de Pagamentos Instantâneos, devolução das Transações e cadastro das Chaves Pix, o Usuário, desde já, manifesta seu expreso consentimento, para fins de coleta, tratamento e transmissão das informações ao prestador de serviços que será responsável pela liquidação das Transações e realização dos demais atos necessários perante o Pix, inclusive o acesso das Chaves Pix no banco de dados do DICT.

2.2. O Usuário autoriza a Protege Cash a realizar devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução, instituído pelo Bacen para casos em que exista fundada suspeita do uso do Pix para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



2.2.1. A autorização concedida abrange a possibilidade de bloqueio dos recursos mantidos na conta de pagamento, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da transação e demais providências necessárias ao cumprimento do Mecanismo Especial de Devolução no âmbito do Pix.

3. Obrigações do Usuário e Penalidades

3.1. O Termo será rescindido em caso de infração praticada pelo Usuário, que importe na prática de fraude, ato ilícito ou utilização indevida do arranjo Pix.

3.1.1. O Usuário tem ciência e concorda que a marca “Pix” (“Marca Pix”) é de propriedade do Bacen, não confere ao Usuário qualquer direito de titularidade ou outro benefício referente à marca e deve ser utilizada nos estritos termos por este autorizado, tanto em conformidade com o regulamento Pix como com o manual da marca, sendo vedado veicular a Marca Pix em dimensão inferior às marcas, símbolos ou logotipos dos demais Instrumentos de Pagamento aceitos, assim, poderá solicitar para a Protege Cash a arte final apropriada para uso da Marca Pix. É vedado ainda transmitir a impressão de que o Pix possui aceitação mais restrita ou menos vantajosa perante outros Instrumentos de Pagamento aceitos.

3.1.2. O Usuário também não poderá: (i) reivindicar quaisquer direitos sobre a Marca Pix; (ii) questionar a titularidade do Bacen sobre a Marca Pix; (iii) registrar ou tentar registrar razão social, nome fantasia, logotipo ou qualquer nome de domínio de internet contendo referência à Marca Pix; (iv) associar a Marca Pix a quaisquer produtos não relacionados ao arranjo Pix; ou (v) utilizar a Marca Pix além dos limites previstos no regulamento do Pix e respectivos manuais instituídos pelo Bacen; (vi) utilizar a Marca Pix de modo a acarretar prejuízos ao Bacen ou ao arranjo Pix.

3.2. O Usuário deverá comunicar a Protege Cash, imediatamente, através do e-mail dos canais de comunicação dos Canais Eletrônicos, sempre que tomar conhecimento do uso indevido, tentativa de cópia ou infração aos direitos decorrentes da Marca Pix.

3.3. A Protege Cash poderá, a qualquer tempo, alterar este Anexo. Quaisquer alterações neste Anexo serão informadas por meio dos canais de comunicação da Protege Cash. Ao continuar a realizar as Transações de Pagamentos Instantâneos pelo Pix, o Usuário concorda com as alterações.

3.4. O Usuário declara-se ciente de que, nos termos do regulamento do Pix e demais normas instituídas pelo Bacen, os sistemas do Pix e/ou do prestador de serviços responsável pela liquidação poderão estar indisponíveis em determinados períodos, independente de

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



aviso prévio, inclusive em caso de manutenção programada, impossibilitando a realização de Transações.

4. Devoluções

4.1. O Usuário poderá solicitar a devolução dos Pagamentos Instantâneos, desde que: (i) o recebedor possua recursos suficientes em sua conta de pagamento; e (ii) seja realizada até o prazo de 90 (noventa) dias contados da data em que a transação foi realizada, sendo permitida a realização de múltiplas devoluções parciais, até que se alcance o valor total da Transação.

4.1.1. O Usuário deve efetuar todas as comunicações diretamente com a Protege Cash; comprometendo-se a encaminhar todas as informações necessárias, tais como: solicitação de devolução, motivo, valor e outros.

4.2. O Usuário está ciente de que a devolução de um Pagamento Instantâneo, exceto a devolução solicitada pelo Mecanismo Especial de Devolução, deve ser iniciada por conta própria do Usuário recebedor ou por solicitação do Usuário pagador.

4.3. Nos casos em que exista fundada suspeita de uso do Pix para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na Transação, a devolução deve ocorrer, obrigatoriamente, pelo Mecanismo Especial de Devolução.

4.3.1. É expressamente vedada a utilização do Mecanismo Especial de Devolução para as devoluções decorrentes do negócio jurídico subjacente à Transação e para aquelas cujo valor tenha sido destinado a terceiro de boa-fé.

4.3.2. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução podem ser iniciadas por iniciativa própria do Prestador de Serviço de Pagamento do Usuário recebedor caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido nos seus sistemas, ou após bloqueio cautelar, caso se avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou por solicitação do Prestador de Serviço de Pagamento do Usuário pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas deste participante.

4.4. Sempre que houver fundada suspeita do uso do Pix para a prática de fraude, o Usuário pagador poderá solicitar uma notificação de infração, através da Protege Cash.

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.



Após solicitação prévia, essa notificação deverá ser formalizada pela Protege Cash no DICT.

4.4.1. A notificação de infração pode ou não estar relacionada a uma devolução, sendo a Protege Cash a responsável por sua análise e notificação. Caso esteja relacionada a uma devolução, a notificação poderá ser aberta do prazo de 90 (noventa) dias da realização da Transação e será analisada no prazo de até 7 (sete) dias.

4.5. As devoluções pelo Mecanismo Especial de Devolução dependem de prévia e expressa autorização do Usuário recebedor e deve contemplar, inclusive, a possibilidade de bloqueio dos recursos mantidos na conta transacional, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da Transação.

4.6. Caso seja solicitada a devolução, pelo Mecanismo Especial de Devolução, a Protege Cash será a responsável por comunicar prontamente o Usuário recebedor acerca do bloqueio dos recursos em sua conta transacional e da concretização da devolução.

4.7. O Usuário recebedor poderá solicitar o cancelamento da devolução no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da comunicação.

5. Disposições Gerais

5.1. Aplicam-se a este Anexo, de forma integral, todas as condições previstas no Termo, salvo quando este Anexo estipular obrigações mais específicas.

PROTEGE CASH INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A

PROTEGE CASH

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 74 - 3º Andar
CEP 01303-060 - Consolação - São Paulo/SP.

Versão atualizada em 20 de março de 2025.