



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre 2026

OBJETIVO

Ouvidoria

É um canal de comunicação direta com o Ouvidor, buscando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções.

Regulatório

Órgão Regulador: Banco Central do Brasil – Órgão responsável pela regulamentação do Sistema de Ouvidoria Bancária.

Código de Defesa do Consumidor: CDC.

Resolução BCB nº 28, de 23 de Outubro de 2020:

Dispõe sobre a instituição do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.



PROTEGEcash

APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da Protege Cash estabelece boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros.

Ele traz informações transparentes das nossas atribuições diárias de ouvir, dialogar, observar diferentes comportamentos e entender aflições, desejos e anseios dos nossos clientes internos e externos.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial e justa, em todas as questões do dia a dia.

Ouvidoria Protege Cash



Seção de Resultados Ouvidoria 1º Semestre de 2026

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2026 (01/01/2026 a 30/06/2026) acerca da atuação da Ouvidoria da Protege Cash.

No período foram registrados doze (12) casos, sendo onze (11) procedentes e uma (01) parcialmente procedente.

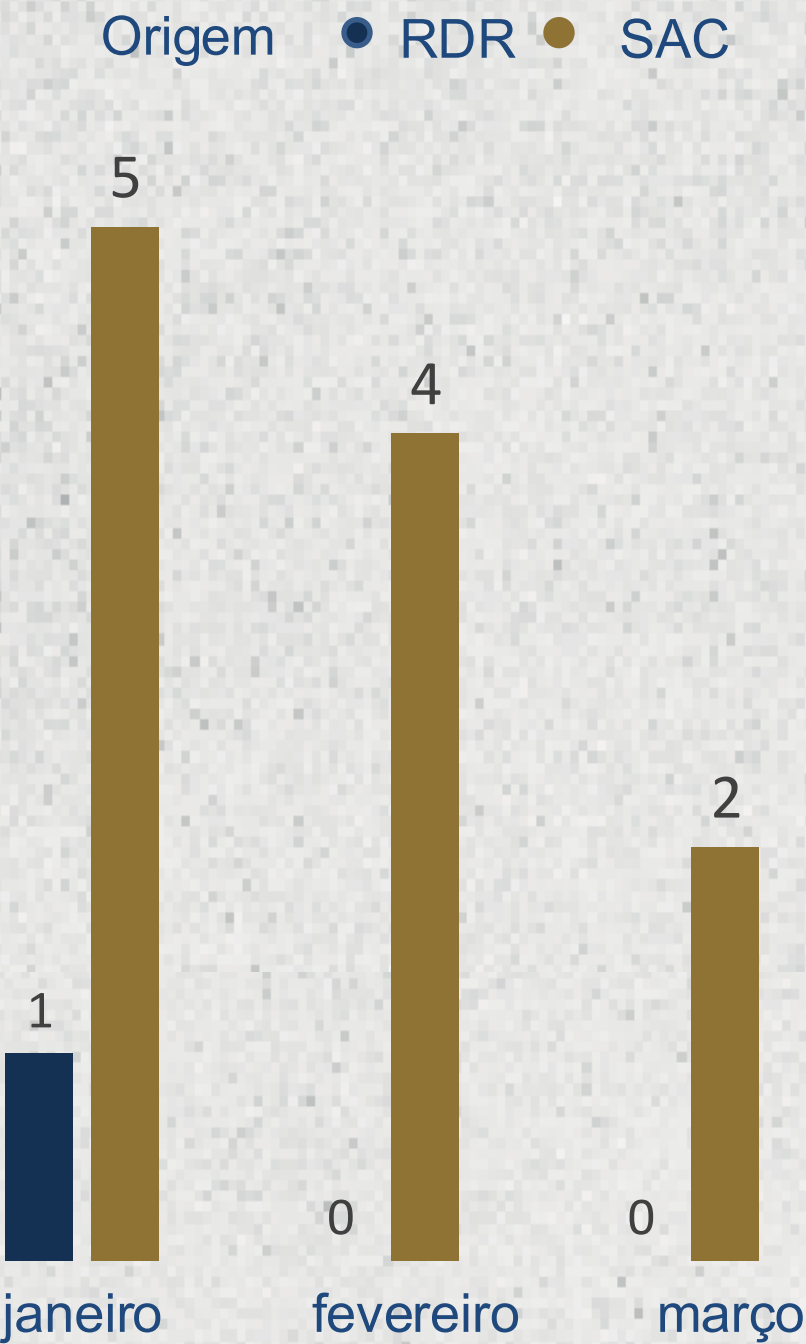
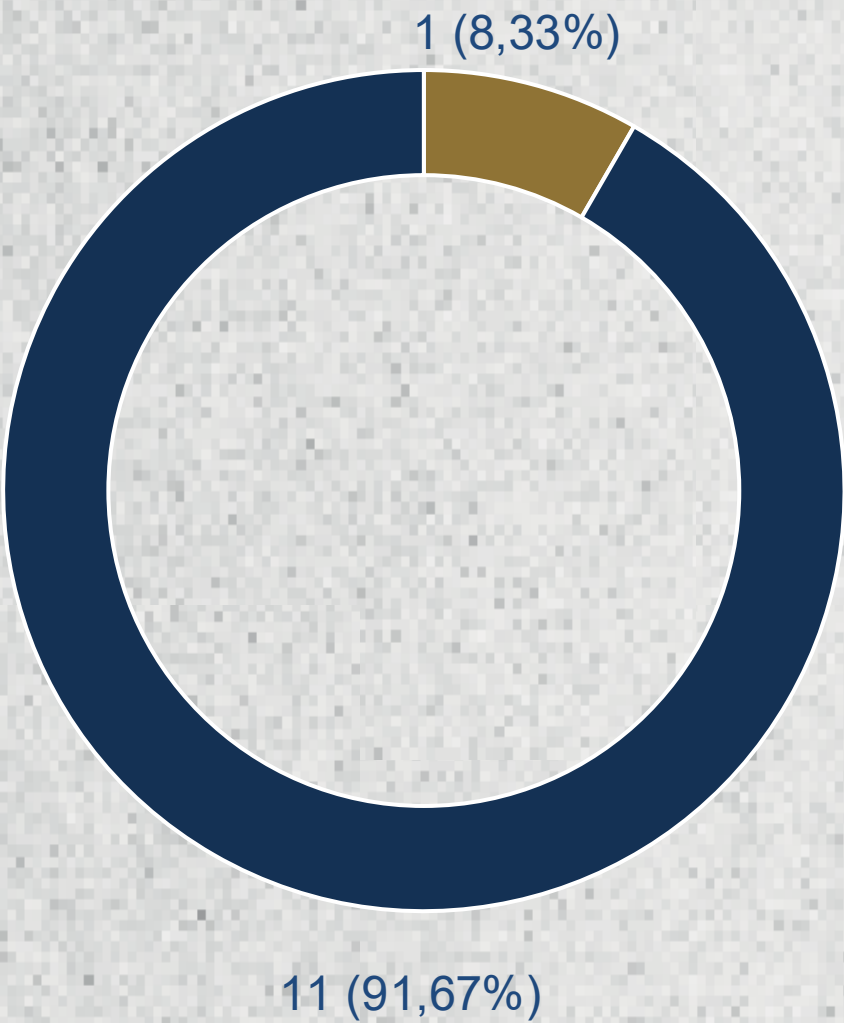
RDR x SAC

No 1º semestre de 2026, foram recepcionadas 12 ocorrências, das quais uma foi registrada por meio do RDR do Banco Central e onze pelos nossos canais de atendimento. Todas as demandas foram tratadas e concluídas dentro do prazo regulamentar.



Situação

- PROCEDENTE
- PARCIALMENTE PROCEDENTE





CANAIS DE ACESSO



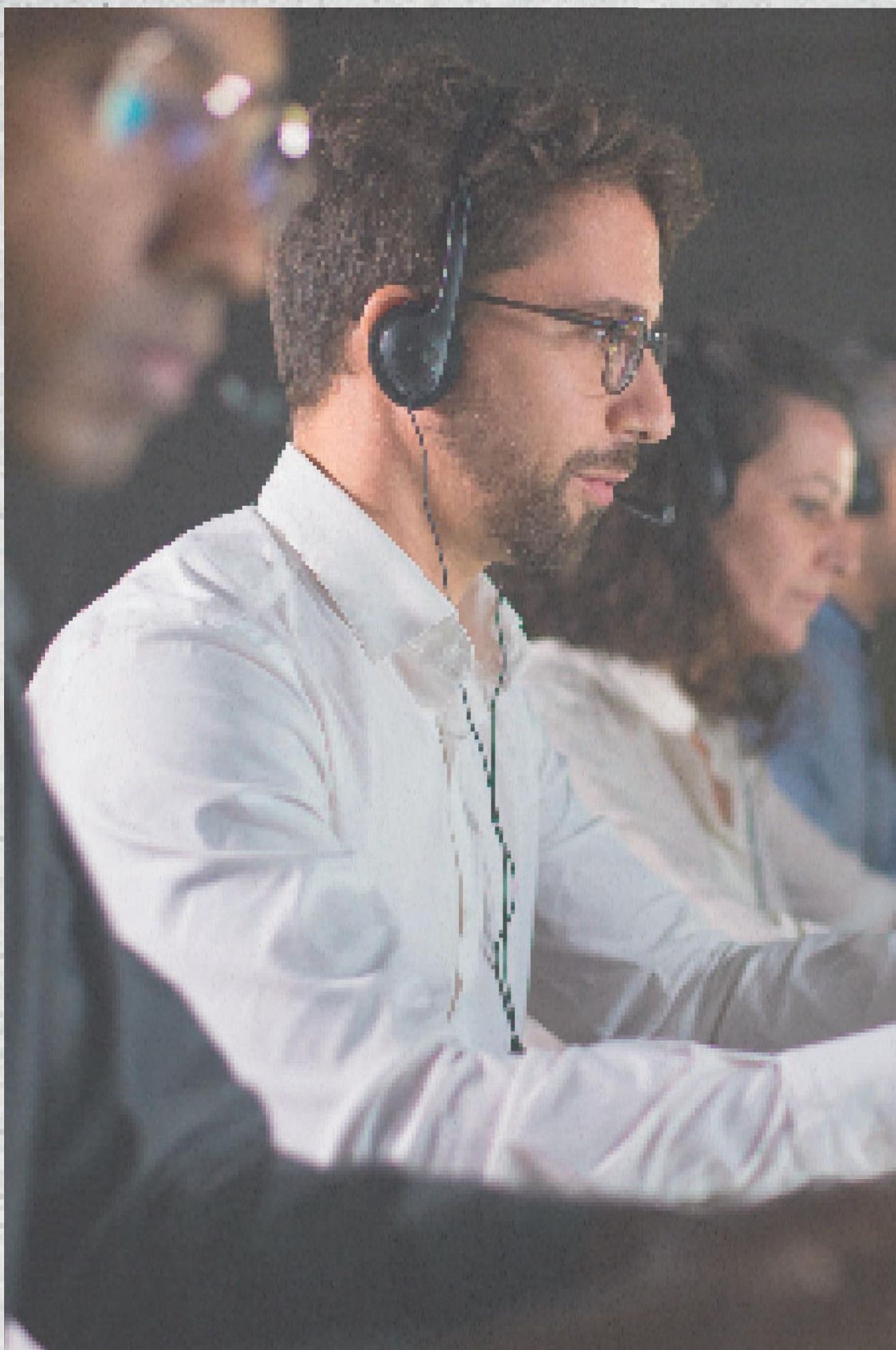
Telefone

0800 772 1028



Email

ouvidoria@protegecash.com.br



PROTEGEcash

Relatório Ouvidoria PROTEGE CASH - 1 Semestre 2026 1 pdf

Código do documento 63875fe2-68dc-41b6-8491-a6a29b463fd8



Assinaturas



MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634

Certificado Digital

flavio.baptista@protege.com.br

Assinou



flavio baptista de oliveira

flavio.baptista@protege.com.br

Assinou



RODRIGO FERNANDO MARCHINI

rodrigo.marchini@protege.com.br

Assinou



RODRIGO MARCHINI

Eventos do documento

19 Aug 2026, 14:28:17

Documento 63875fe2-68dc-41b6-8491-a6a29b463fd8 **criado** por DANIELA GARCIA ONHA MANUGUERRA (3ee01b9e-053e-4e1e-a6f5-9bfd7bd09718). Email: Daniela.Garcia@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-19T14:28:17-03:00

19 Aug 2026, 14:29:41

Assinaturas **iniciadas** por DANIELA GARCIA ONHA MANUGUERRA (3ee01b9e-053e-4e1e-a6f5-9bfd7bd09718). Email: Daniela.Garcia@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-19T14:29:41-03:00

19 Aug 2026, 15:16:52

RODRIGO FERNANDO MARCHINI **Assinou** (d6213c7e-7a64-4f82-8bcd-39d17f09b4e8) - Email: rodrigo.marchini@protege.com.br - IP: 201.63.45.156 (201-63-45-156.customer.tdatabrasil.net.br porta: 53264) - **Geolocalização:** -23.549872825649665 -46.6509098275998 - Documento de identificação informado: 180.725.098-96 - DATE_ATOM: 2026-08-19T15:16:52-03:00

19 Aug 2026, 16:36:49

FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA **Assinou** (27bfc69d-cf59-42cd-9eae-32bb6296a927) - Email: Flavio.Baptista@protege.com.br - IP: 187.29.4.182 (protege-T0-2-1-0-35952-uacc01.spolp.embratel.net.br porta: 30120) - **Geolocalização:** -23.549081039108565 -46.65094731490486 - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE_ATOM: 2026-08-19T16:36:49-03:00

25 Aug 2026, 17:58:27

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634

Assinou Email: flavio.baptista@protege.com.br. IP: 187.29.4.182 (protege-T0-2-1-0-35952-uacc01.spolp.embratel.net.br porta: 1838). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC Certisign RFB G5,CN=MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634. - DATE_ATOM: 2026-08-25T17:58:27-03:00

Hash do documento original

(SHA256):81b080243a5ab674b6bdb73d773207d3400b51253721b0a06928798d7f6b5a97

(SHA512):d3b07a8435a09202a6eeef7d8b31a79a1dc4b14ba6d4db0bf7a97a2d7cc95067e9c9abc9d8147a1218d2d2f6aa90f4342bda0e7fdffe6d33296937a5deea3f63

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.