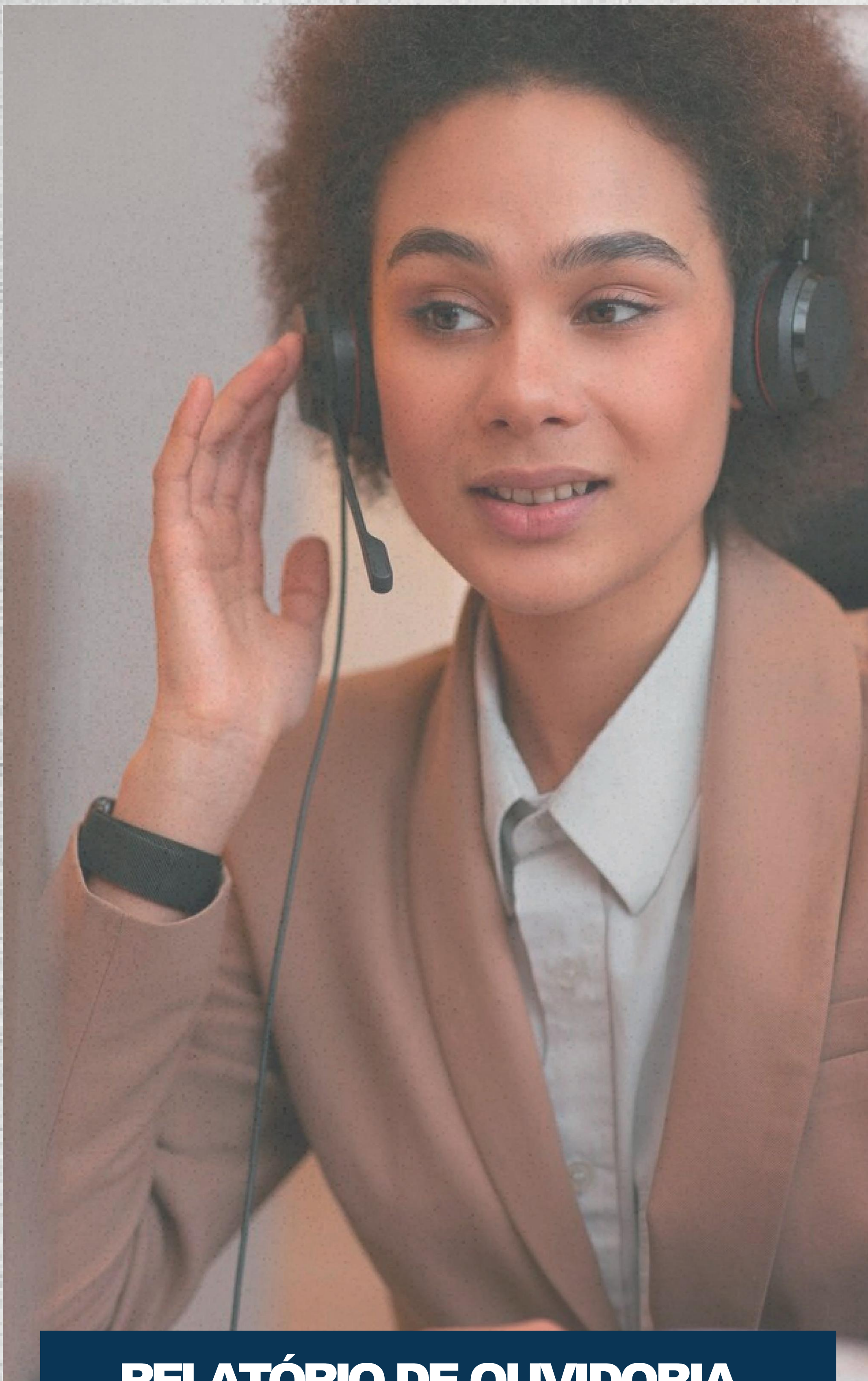


PROTEGE  **cash**



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre 2025

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



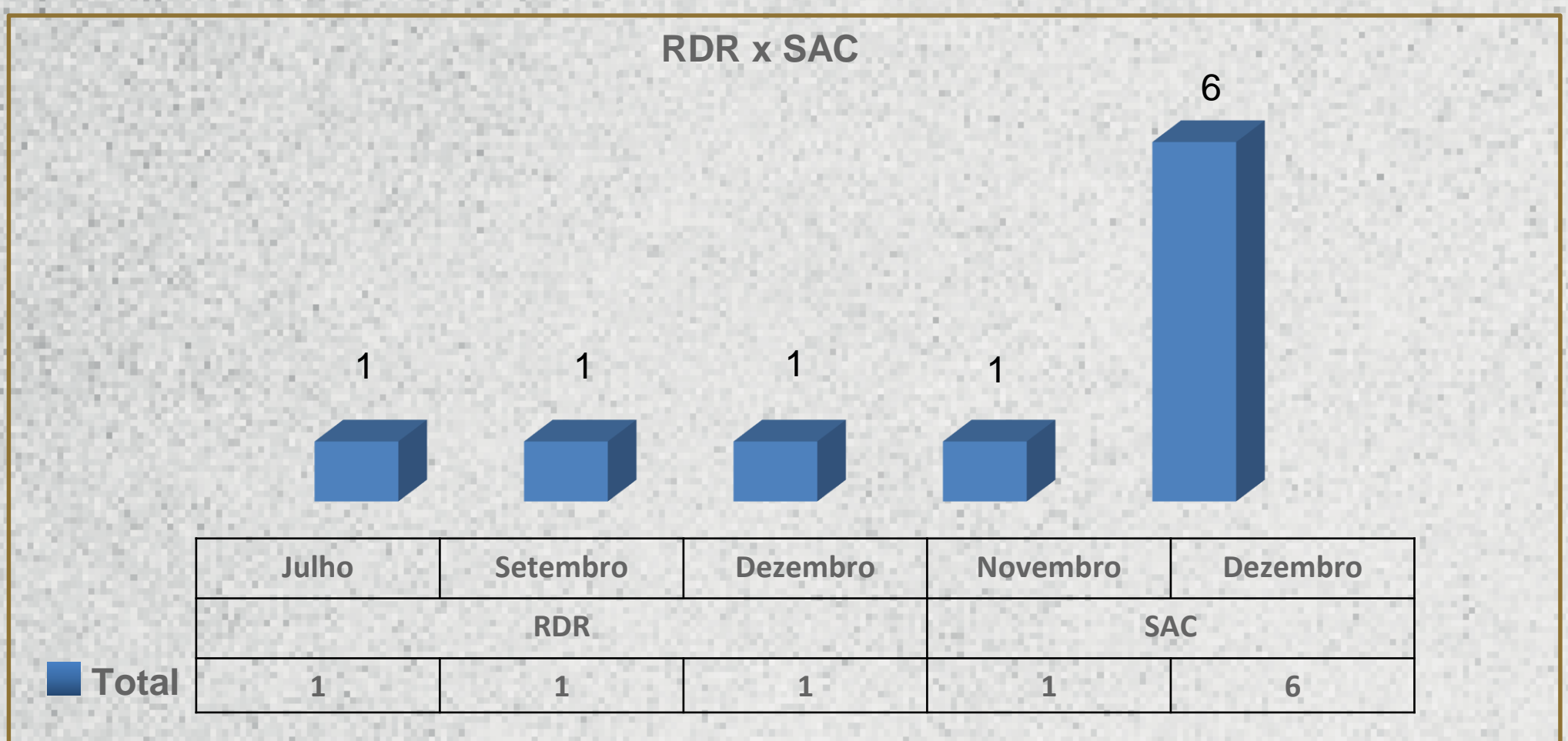
Seção de Resultados Ouvidoria 2° Semestre de 2025

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 2° semestre de 2025 (01/07/2025 a 31/12/2025) acerca da atuação da Ouvidoria da Protege Cash.

No período foram registrados dez (10) casos, sendo três (03) improcedentes e sete (07) procedentes.

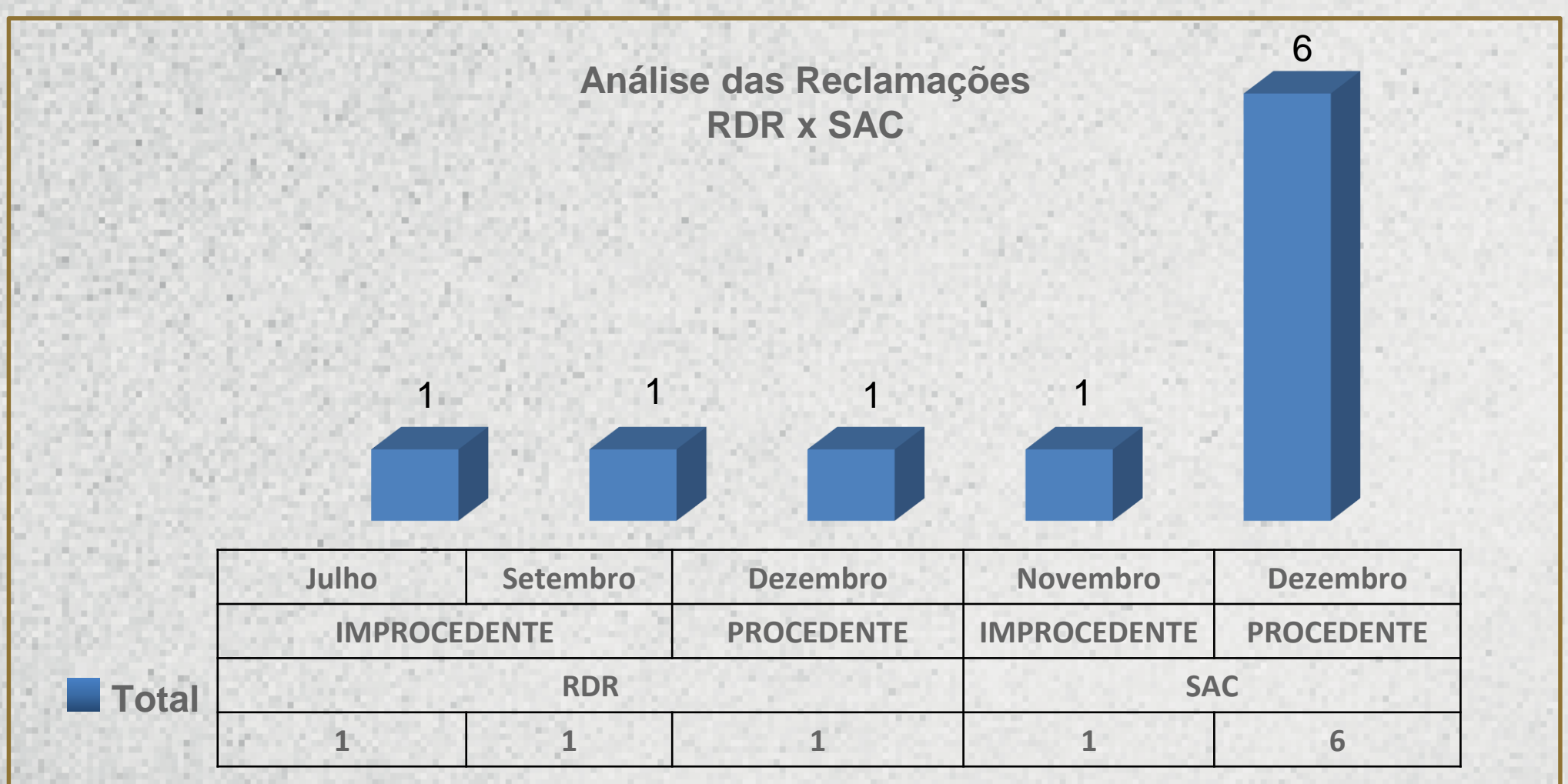
RDR x SAC

No 2° semestre de 2025, recebemos 10 ocorrências, sendo 3 realizadas no RDR do Banco Central e 7 pelos nossos canais de comunicação.



Análise das Reclamações RDR x SAC

As ocorrências recebidas durante o 2° Semestre de 2025 foram concluídas dentro do prazo.





CANAIS DE ACESSO



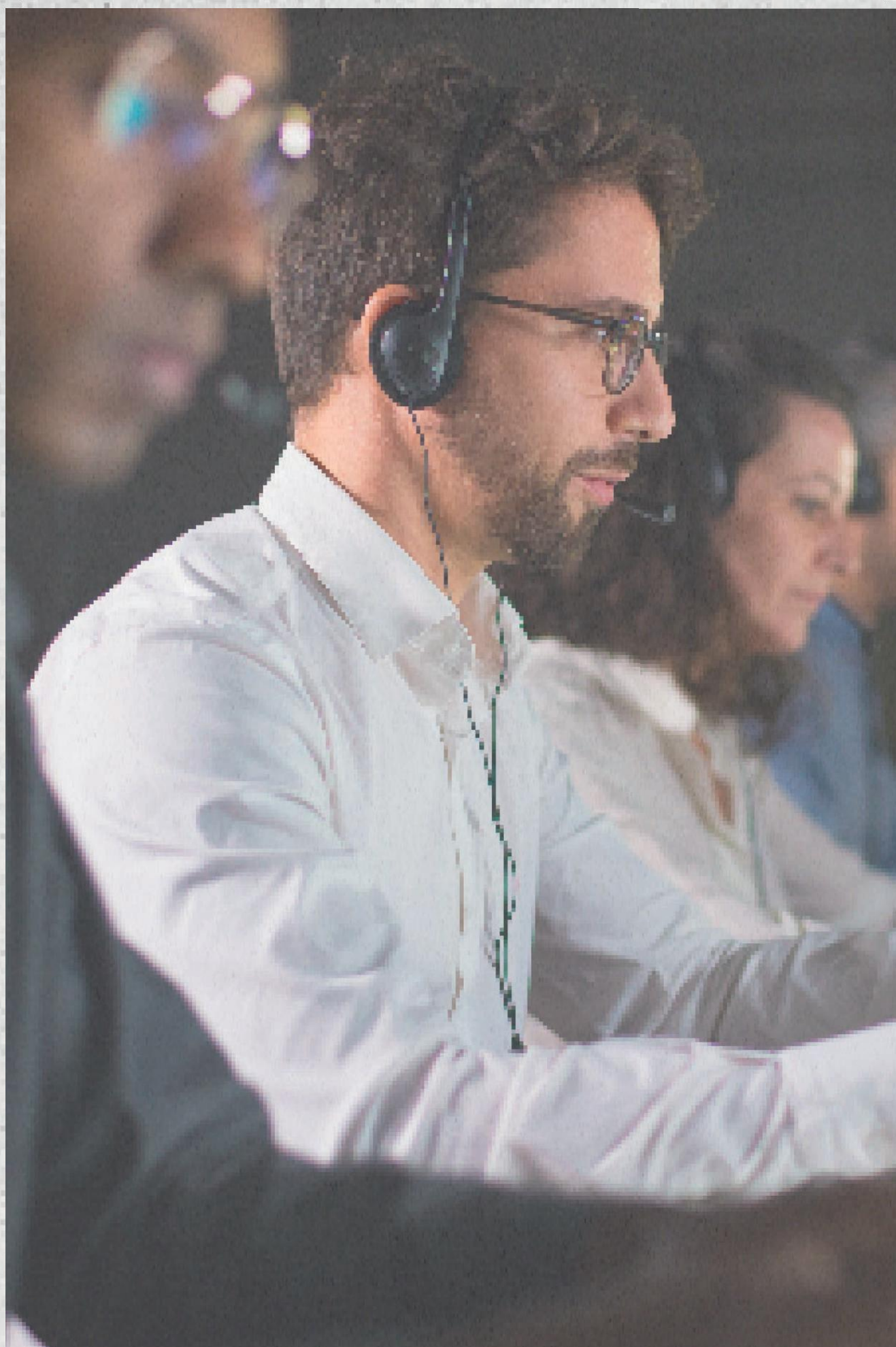
Telefone

0800 772 1028



E-mail

ouvidoria@protegecash.com.br



PROTEGEcash

Relatório Ouvidoria PROTEGE CASH - 2 Semestre 2025 V4 pdf

Código do documento 1164d702-476c-4d58-b4aa-b71c7d25f3bc



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

11 Mar 2026, 14:59:02

Documento 1164d702-476c-4d58-b4aa-b71c7d25f3bc **criado** por DANIELA GARCIA ONHA MANUGUERRA (3ee01b9e-053e-4e1e-a6f5-9bfd7bd09718). Email: Daniela.Garcia@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2026-03-11T14:59:02-03:00

11 Mar 2026, 15:01:08

Assinaturas **iniciadas** por DANIELA GARCIA ONHA MANUGUERRA (3ee01b9e-053e-4e1e-a6f5-9bfd7bd09718). Email: Daniela.Garcia@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2026-03-11T15:01:08-03:00

11 Mar 2026, 15:27:23

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: 19546) - **Geolocalização:** -23.549181057693904 -46.650888335944394 - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE_ATOM: 2026-03-11T15:27:23-03:00

11 Mar 2026, 15:29:08

RODRIGO FERNANDO MARCHINI **Assinou** (d6213c7e-7a64-4f82-8bcd-39d17f09b4e8) - Email: rodrigo.marchini@protege.com.br - IP: 187.29.4.182 (protege-T0-2-1-0-35952-uacc01.spolp.embratel.net.br porta: 20640) - **Geolocalização:** -23.54921306315458 -46.65096847757037 - Documento de identificação informado: 180.725.098-96 - DATE_ATOM: 2026-03-11T15:29:08-03:00

11 Mar 2026, 15:29:56

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: 37132). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC Certisign RFB
G5,CN=MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634. - DATE_ATOM: 2026-03-11T15:29:56-03:00

Hash do documento original

(SHA256):4e360ab684ddf6e6cca14b4664a183e1cf22562c97866c66cca4017584b6d34a

(SHA512):ce1ecae6957b1557d2aa4cdb191fa7c971c3161933d7fcff939c0a1a297966bb31f16031505e63f937da31ac93a9daf62bf847b1fadcbcd88f4376f13b1ca4d3

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**.
