



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º 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

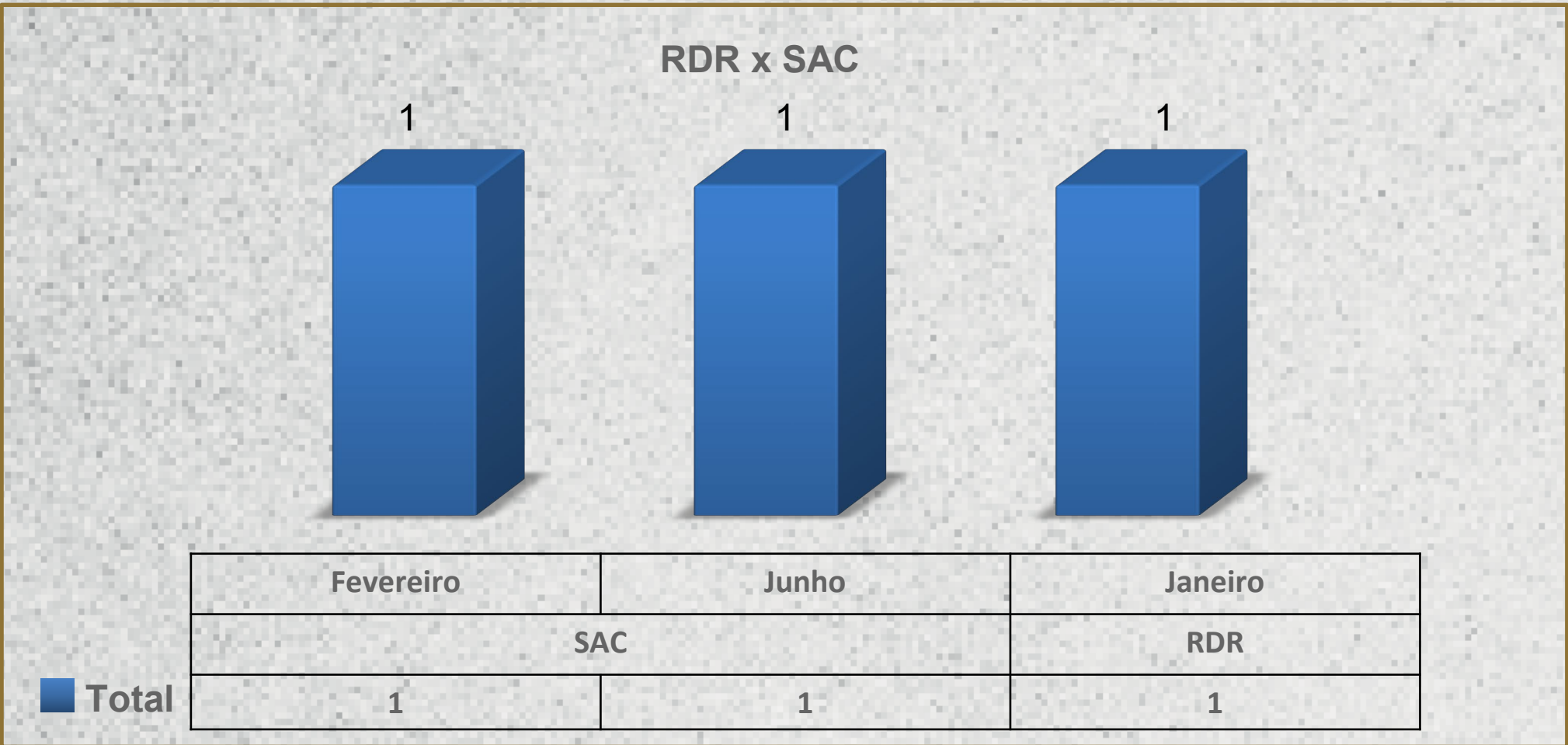
1º Semestre 2025

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2025 (01/01/2025 a 30/06/2025) acerca da atuação da Ouvidoria da Protege Cash.

No período foram registradas, três (3) casos sendo improcedentes.

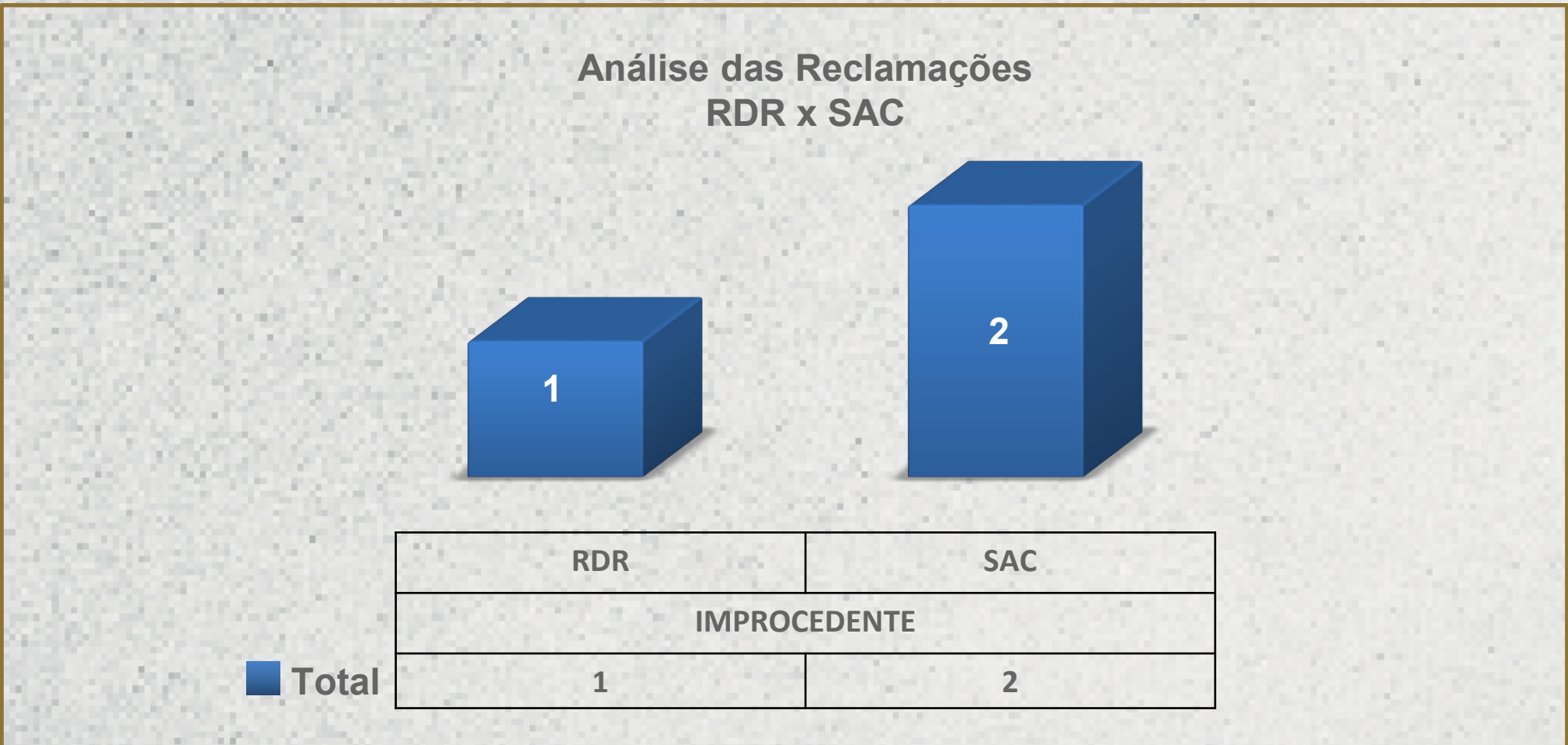
RDR x SAC

No 1º semestre de 2025, recebemos 3 ocorrências, sendo 1 realizada no RDR do Banco Central e 2 pelos nossos canais de comunicação.



Análise das Reclamações RDR x SAC

As ocorrências recebidas durante o 1º Semestre de 2025 foram concluídas dentro do prazo, sendo improcedentes.





CANAIS DE ACESSO



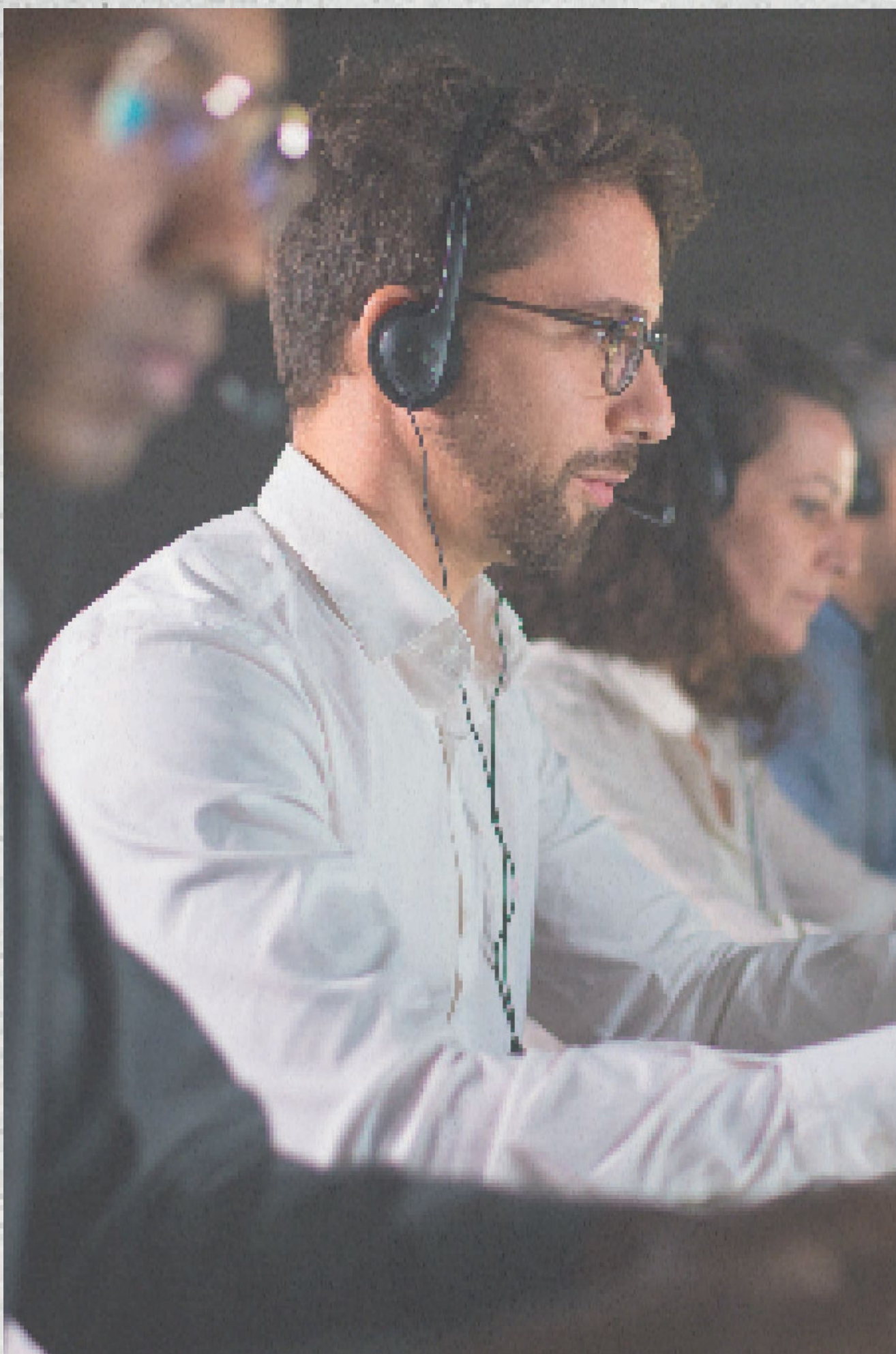
Telefone

0800 772 1028



E-mail

ouvidoria@protegecash.com.br



PROTEGEcash

Relatório Ouvidoria PROTEGE CASH - 1º Semestre 2025 pdf

Código do documento c073cf1f-4f11-45d9-b0f6-698198f60292



Assinaturas



RODRIGO FERNANDO MARCHINI
Rodrigo.marchini@protege.com.br
Assinou como parte

RODRIGO MARCHINI



flavio baptista de oliveira
Flavio.Baptista@protege.com.br
Assinou como parte

flavio baptista de oliveira

Eventos do documento

07 Aug 2025, 08:38:53

Documento c073cf1f-4f11-45d9-b0f6-698198f60292 **criado** por ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email: alessandra.santos@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-07T08:38:53-03:00

07 Aug 2025, 08:52:14

Assinaturas **iniciadas** por ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email: alessandra.santos@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-07T08:52:14-03:00

07 Aug 2025, 09:34:24

RODRIGO FERNANDO MARCHINI **Assinou como parte** (d6213c7e-7a64-4f82-8bcd-39d17f09b4e8) - Email: rodrigo.marchini@protege.com.br - IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 28548) - [Geolocalização: -23.549109 -46.651009](#) - Documento de identificação informado: 180.725.098-96 - DATE_ATOM: 2025-08-07T09:34:24-03:00

07 Aug 2025, 09:42:00

FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA **Assinou como parte** (27bfc69d-cf59-42cd-9eae-32bb6296a927) - Email: Flavio.Baptista@protege.com.br - IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 31294) - [Geolocalização: -23.54949 -46.6509027](#) - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE_ATOM: 2025-08-07T09:42:00-03:00

11 Aug 2025, 17:00:20

ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email: alessandra.santos@protege.com.br. **REMOVEU** o signatário **Flavio.Baptista@protege.com.br** - DATE_ATOM: 2025-08-11T17:00:20-03:00

Hash do documento original

(SHA256):a33726ee13b376bbf37821dd5f3fdf37370cc6ca05fc17924598b918d1b30feb

(SHA512):fc80bbb1e787b9a8037aacb86069483c35ac8ef28974f050031e803e173c546b5ccdd4797f750dc162de1228cded982e094eedb7eb561deaa65c1d1841a588c9

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**.
