

NG.CASH

■ RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA

Canais de denúncia, proteção de dados e
avaliação de risco a crianças e adolescentes.

□ ECA DIGITAL | 1º SEMESTRE 2026

5 ANOS DE REVOLUÇÃO NO SISTEMA FINANCEIRO

Apresentamos uma análise detalhada das medidas adotadas pela NG. para se adequar ao ECA Digital. Com o foco constante no aprimoramento dos serviços e produtos para a Geração Z.

Cada seção deste documento é um esforço da NG. em criar um ambiente inovador e seguro para a inclusão financeira dos jovens do Brasil.

SUMÁRIO

01 A NG.

02 Atendimento e Ouvidoria

03 Comunicações

04 Contas de crianças e adolescentes

05 Proteção de Dados e Autorização Parental

06 Melhoria Contínua



5 ANOS DE NG.

A NG. surgiu como uma forma de trazer independência financeira e inclusão para a Geração Z. Essa missão exige um acompanhamento constante das tendências e necessidades dos jovens brasileiros.

Durante esses 5 anos de atuação, a NG. se tornou uma das maiores portas de entrada do jovem brasileiro ao ecossistema financeiro. Hoje, somos mais de 4 milhões de contas e estamos sempre inovando para trazer mais produtos e serviços que tenham a ver com a sua cara.

Temos por missão te acompanhar em todas as fases da sua vida financeira te oferecendo produtos e serviços que sejam adequados a cada momento que você irá viver.

Essa missão se reflete na curadoria que temos com as experiências que você tem ao usar o aplicativo e os serviços que oferecemos através dele.

ATENDIMENTO E OUVIDORIA

A ouvidoria e os canais de atendimento da NG. tem por missão criar um espaço de acolhimento e ajuda para os nossos usuários.

É por meio desses canais que você pode apresentar dúvida, fazer reclamações e apresentar denúncias sobre uso indevido ou não autorizado do aplicativo.

Neste relatório você vai conhecer um pouco mais como o nosso ciclo de atendimento funciona e quais são as medidas que adotamos para atender as demandas apresentadas para nós relacionadas à proteção de crianças e adolescentes.

ATENDIMENTO

CANAIS DISPONIBILIZADOS

- | Suporte NG (suporte@ng.cash) ou chat no aplicativo
- | Reclame Aqui
- | DPO (dpo@ng.cash)

PRAZOS DE APURAÇÃO

Triagem inicial	Até 24h horas após o recebimento.
Apuração técnica	Até 48 horas para casos padrão.
Encaminhamento final	Até 72 horas do recebimento.

- 01 Usuario entra em contato
- 02 Realizamos triagem inicial
- 03 Fazemos a apuração técnica
- 04 Damos o tratamento interno adequado a demanda (72h)

COMUNICAÇÕES

Por sermos uma instituição de pagamento, recebemos diversos tipos de comunicações e demandas dos nossos clientes.

Essas comunicações podem variar desde simples dificuldades de utilização do aplicativo até denúncias de golpes ou fraude.

No primeiro semestre de 2026, realizamos o tratamento de 150.029 notificações, ou seja, cerca de **3%** da nossa base de clientes apresentou algum tipo de reclamação no período.

Dessas, **0,03%** foram demandas relacionadas à proteção de crianças e adolescentes, mais especificamente, sobre os mecanismos utilizados para abertura da conta de menores de idade.

CONTAS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Oferecemos contas para crianças e adolescentes desde que haja a validação do responsável legal.

Além disso, adequamos os produtos e serviços conforme a faixa etária do menor, de modo que, nenhuma criança ou adolescente tenha oportunidade de, por exemplo, contratar operações de crédito pela NG.

Conheça mais sobre as medidas que adotamos na página seguinte.

MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO UTILIZADOS

01. Verificação de identidade e background check dos menores de idade, conforme determinações do Banco Central e do ECA Digital.

02. Verificação de documento de identidade em casos de dúvida sobre a idade declarada.

03. Solicitação da autorização do responsável legal.

04. Análise de background check dos responsáveis legais, conforme determinações do Banco Central

PROTEÇÃO DE DADOS E AUTORIZAÇÃO PARENTAL

Por sermos uma instituição autorizada a funcionar no Sistema Financeiro Nacional, adotamos por padrão o mais elevado nível de proteção em relação aos dados pessoais e bancários que tratamos.

Além disso, quando realizamos o tratamento de dados de menores de idade observamos às diretrizes da LGPD e do ECA DIGITAL para garantir o nível de proteção mais adequado para crianças e adolescentes.

PROTEÇÃO DE DADOS E AUTORIZAÇÃO PARENTAL

| Criptografia adicional aplicada a dados pessoais

| Privacidade restritiva por padrão

| Autorização parental para criação da conta

01. PROTEÇÃO DE DADOS

Criptografia de ponta a ponta para conversas de contas infantis e varredura periódica de vazamentos.

02. PRIVACIDADE

Configurações restritivas ativadas automaticamente ao identificar uma conta como pertencente a um menor.

03. AUTORIZAÇÃO PARENTAL

Fluxo de verificação e registro do responsável legal.

AVALIAÇÃO E GESTÃO DE RISCO

Desde de 2025, a NG. vem adotando medidas de forma a identificar e a tratar eventuais situações que possam implicar em algum tipo de risco para as crianças e adolescentes que utilizam o nosso aplicativo.

Os resultados das medidas que adotamos de lá pra cá estão disponíveis na página seguinte.

PROTEÇÃO DE DADOS E AUTORIZAÇÃO PARENTAL

Metodologia: avaliação de impacto à proteção de dados (DPIA) conduzida semestralmente pelo time de Compliance.

Reavaliação das atividades empreendidas por todas as áreas da empresa que lidam com dados, produtos ou comunicações à menores de idade

Identificação de oportunidades de melhoria no âmbito da transparência e comunicação com o cliente

Curadoria de produtos e serviços conforme a faixa etária.

01. REAVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES

Mais de 100 atividades reavaliadas sob a ótica de proteção integral da criança e visando garantir o melhor interesse de crianças e adolescentes.

02. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Adequação dos fluxos de comunicação com o cliente e das explicações sobre o funcionamento de produtos e serviços.

03. CURADORIA DE PRODUTOS

Adequação dos produtos e serviços oferecidos conforme a faixa etária do menor.

MELHORIA CONTÍNUA

Somos comprometidos com a excelência e buscamos sempre empreender os melhores esforços para garantir a melhora contínua dos nossos produtos e serviços.

Para o próximo semestre, estamos buscando melhorar os nossos sistemas e experiência de modo a facilitar o processo de autorização parental e os mecanismos de controle de atividade empregados atualmente pela NG.

PLANEJAMENTOS PARA O PRÓXIMO SEMESTRE

01. Revisar o fluxo de autorização parental para reduzir o tempo de validação.

02. Aprimorar comunicações e explicações sobre uso dos produtos.

03. Expandir os mecanismos de controle parental



Dúvidas sobre este relatório podem ser enviadas para compliance@ng.cash.
Próxima publicação prevista para o 2º semestre de 2026.