

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00021-301

Trata-se de reclamação da consumidora Maria José Nobre Silva Lima em face do fornecedor Banco Crefisa S.A. na qual relata que realizou um empréstimo há cerca de cinco anos, por meio de biometria facial, sem receber cópia do contrato. Informa que os valores vêm sendo descontados diretamente de sua conta bancária na Caixa Econômica, mesmo após a quitação do empréstimo. Diante da continuidade dos descontos, que considera indevidos, buscou este órgão para intermediação. Requer a segunda via do contrato e o reembolso dos valores descontados após a quitação.

Compulsando os autos, conforme Termo de Audiência de Conciliação fl. 97, o preposto do Banco Crefisa S.A., Dra. Marinna Santos Mendonça, reiterou a defesa de 20/05/2025, informando que quatro contratos com a Crefisa Financeira e o contrato com o Banco Crefisa não foram quitados, estando inadimplentes há pelo menos 400 dias devido à insuficiência de saldo da reclamante. A consumidora concordou com as alegações apresentadas. Diante do exposto, a reclamação é caracterizada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 97 determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú