

De: CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>

Enviada em: segunda-feira, 09 de junho de 2025 12:26

Para: assisfilho.2147@gmail.com

Cc:

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 14824715 - PROCON 2505056400100093301

Anexos:

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CENTRALIZADORA NACIONAL DE OUVIDORIA
ST SBS Quadra 1, Bloco L, 11º Andar, Asa Sul
70070-110 - Brasília/DF

Brasília, 9 de junho de 2025

Ao Francisco Albuquerque

Prezado Senhor

Em resposta à sua reclamação, de que possui conta junto à CAIXA e que paga mensalmente valores referente a cesta de serviços, e que desde o ano de 2004 os valores vêm aumentando gradativamente, porém, afirma que nunca solicitou qualquer alteração em sua cesta de serviço junto à Agência, a Ouvidoria da CAIXA esclarece que:

O senhor é titular da conta corrente de número 586119207-0 (numeração NSGD da conta migrada do SIDEC 1563.001.5311-5) mantida na agência Parangaba (1563).

A referida conta foi aberta em 24 de fevereiro de 1997 e adesão à Cesta de Serviços ocorreu em 01 de outubro de 2001 e data do débito da tarifa da cesta ocorrendo no dia 10.

A adesão à Cesta de Serviços se deu por meio da aposição da senha do senhor (pessoal e intransferível) no sistema para aceite das condições da Cesta de Serviços.

Conforme norma vigente na data da contratação da Cesta de Serviços, em seu item 3.2.2.2., a conta na qual fosse implantado o Crédito Rotativo seria automaticamente reclassificada para CESTA ESPECIAL.

Verificamos que a conta 1563.001.5311-5, que migrou para 1563.3701.586119207-0, possui limite de crédito rotativo implantado em 16/06/2002, e Contrato de Crédito Rotativo (disponível na agência para apreciação, no caso de dúvida). Informamos ainda que, a modalidade CESTA ESPECIAL CAIXA permaneceu vigente na sua conta até o dia 20/05/2025, data em que o senhor compareceu à agência e solicitou alteração para outra modalidade.

Com relação ao aumento gradativo mencionado pelo senhor, informamos que os valores das mensalidades das Cestas de Serviços CAIXA podem ser atualizados e divulgados conforme as regras estabelecidas, de acordo com o Banco Central (vide Artigo 17º, do Regulamento da Cesta de Serviços CAIXA – Pessoa Física).

Constatamos ainda que, em alguns meses, o senhor obteve desconto progressivo de forma automática, na mensalidade da cesta de serviço, conforme sua reciprocidade com a CAIXA, conforme pode ser verificado em extratos da sua conta.

Diante do acima exposto, houve a contratação da cesta de serviços, reconhecido pelo senhor, a qual foi automaticamente reclassificada para CESTA ESPECIAL com a contratação de crédito rotativo, conforme norma do produto, não se trata de cobrança indevida e, portanto, não há valores a restituir.

Ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais, por meio da empregada Camila Freitas Serpa, telefone (85) 4003.1043 Código 1563.

Responda nossa pesquisa de satisfação e ajude a melhorar nosso atendimento! A sua opinião é muito importante para nós. Em breve, enviaremos um SMS para que você avalie a solução apresentada pela CAIXA. Posteriormente, enviaremos outra mensagem para que você avalie o atendimento. É gratuito, rápido e seguro.

Caso tenha algo novo a acrescentar ou tenha dúvida sobre esta resposta, pedimos a gentileza de responder este e-mail. Caso prefira também estamos à disposição pelo telefone 0800 725 7474 de segunda à sexta-feira das 9h às 18h, ou pelo site da CAIXA via <https://www.caixa.gov.br/faleconosco/Paginas/default.aspx>.

Atenciosamente,

OUVIDORIA DA CAIXA