



Ofício nº 0020/2026/1961 #PUBLICO

Maracanaú, 06 de outubro de 2026.

Ao

Procon de Maracanaú – CE

Assunto: Defesa Administrativa Caixa Econômica

Solicitante: FRANCISCO HELDER AMERICO CARNEIRO – CPF:674.333.753-68

Nº Atendimento - 2609056400100013301

Prezados,

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, em atenção à reclamação apresentada pelo consumidor acima identificado, vem prestar os seguintes esclarecimentos.

O consumidor contesta uma transação no valor de R\$ 250,00, realizada em 21/07/2026 em conta de sua titularidade, alegando não reconhecer a operação. A reclamação foi recebida pela CAIXA em 29/07/2026, quando foi formalizado o respectivo procedimento de contestação para apuração dos fatos narrados.

Após o registro da demanda, a ocorrência foi submetida à análise da área de segurança da Caixa Econômica, com avaliação dos registros da operação, dos mecanismos de autenticação utilizados e dos elementos disponíveis relacionados à transação contestada. Ao final da apuração, não foram identificados indícios de fraude eletrônica, falha operacional, vulnerabilidade sistêmica ou qualquer irregularidade atribuível à instituição financeira.

Cumprе destacar que a operação contestada corresponde a uma compra realizada mediante utilização de cartão de débito, modalidade que exige a autenticação por meio de senha pessoal, exclusiva e intransferível do titular da conta. A utilização correta dessa credencial constitui mecanismo de segurança destinado a validar a operação e impedir o uso indevido por terceiros. Não foram identificados elementos que evidenciassem falha nos sistemas de autenticação ou nos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição.

Além disso, a análise realizada não identificou qualquer ocorrência capaz de demonstrar comprometimento dos sistemas da CAIXA ou acesso indevido decorrente de falha na prestação dos serviços bancários. Os registros da transação mostraram-se compatíveis com uma operação regularmente autenticada pelos mecanismos de segurança disponibilizados ao usuário.

Esclarece-se que os procedimentos de análise de transações contestadas observam critérios rigorosos de segurança, prevenção a fraudes e proteção das informações bancárias.



Registra-se ainda que a alegação de não reconhecimento da compra e a eventual apresentação de boletim de ocorrência constituem elementos considerados durante a apuração, porém, isoladamente, não são suficientes para demonstrar a existência de falha na prestação do serviço ou responsabilidade da instituição financeira. No presente caso, não foram identificados elementos objetivos que permitissem relacionar a operação contestada a falha operacional da CAIXA.

Assim, considerando que a transação foi realizada mediante utilização de cartão de débito e autenticação por senha pessoal do titular, bem como a inexistência de indícios de fraude eletrônica ou falha na prestação dos serviços, concluiu-se pela improcedência do pedido de ressarcimento formulado pelo consumidor.

Diante do exposto, a CAIXA requer o acolhimento dos esclarecimentos apresentados e o reconhecimento da improcedência da reclamação, com o consequente arquivamento da demanda, uma vez que não restou evidenciada qualquer falha operacional, defeito na prestação do serviço ou responsabilidade da instituição pelos fatos narrados.

Respeitosamente,



ELANO MARQUES SARAIVA
Gerente Geral de Rede
Matr.: 173081-4
Ag. 1961 - Maracanaú/CE
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Elano Marques Saraiva
Gerente Geral de Rede
CAIXA - Agência 1961 - Maracanaú-CE
(85) 3921-0065