

São Paulo, 21 de Agosto de 2026

AO PROCON DE MARACANAÚ - CE
REFERÊNCIA: 2606056400100046302
CONSUMIDOR: MARIA ELIZONEIDE OLIVEIRA GOMES
CPF/MF: 312.953.803-82

Prezada Senhora,

BANCO AFINZ S.A. – BANCO MÚLTIPLO, doravante denominada “AFINZ”, atual denominação de **SOROCRED – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**, CNPJ: 04.814.563/0001-74, com sede no endereço Rua Quinze de Novembro, nº 45, 6º Andar, Centro, Sorocaba – SP, CEP 18010-080, pessoa jurídica de direito privado, por seus representantes, vem respeitosamente perante Vossa Senhoria, em atenção à reclamação formalizada, expor e requerer o quanto segue:

I. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A Consumidora compareceu ao Respeitável Órgão do PROCON relatando que em meados de novembro de 2025, dirigiu-se à empresa reclamada com o objetivo de realizar uma avaliação e obter orçamento para um tratamento. Após a avaliação, a consumidora optou por não contratar nem realizar o procedimento. Ressalta que não houve qualquer cobrança pela avaliação realizada.

Em dezembro de 2025, a consumidora recebeu, por meio do aplicativo WhatsApp, uma mensagem de uma empresa credora informando a existência de uma fatura de cartão de crédito em seu nome, cujo valor cobrado referia-se exclusivamente à empresa reclamada. Ao informar que desconhecia a origem do referido cartão, foi esclarecido que o cartão havia sido emitido em seu nome por iniciativa da reclamada.

A consumidora destaca que jamais solicitou a emissão de referido cartão, tampouco autorizou ou forneceu seus dados pessoais para que a reclamada realizasse tal procedimento.

Ao entrar em contato com a reclamada por meio do WhatsApp, a consumidora foi orientada a preencher um formulário solicitando o reembolso dos valores cobrados, providência que foi prontamente adotada. Entretanto, apesar dos diversos contatos realizados posteriormente, a reclamada não apresentou solução efetiva para a demanda.

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento do cartão emitido indevidamente em seu nome, o cancelamento de todas as cobranças relativas a serviços não



contratados ou não prestados, bem como esclarecimentos acerca da utilização indevida de seus dados pessoais.

II. ESCLARECIMENTOS

Primeiramente, a Afinz esclarece que a empresa disponibiliza meios para contestação de compras para os seus clientes, a qual a Consumidora pode contatar a empresa, através dos telefones 4090-1730 ou 08000 55 55 15, atendimento 24 horas, para formalizar contestação.

A Afinz informa que, o (a) Consumidor (a) possuiu cartão de crédito Afinz Bandeira Visa onde a análise da referida fraude é realizada de acordo com as regras da bandeira Visa com prazo de 90 dias para análise.

III. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Afinz informa que a Consumidora teve sua contestação acatada e o cadastro está em regularização.

Havendo dúvidas poderá entrar em contato com a empresa Afinz através do telefone 0800 773 6660 (ligação gratuita para telefone fixo ou público) ou 40901730.

Diante disso, tendo atendido a solicitação de Vossa Senhoria, a Afinz está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas acerca do assunto, bem como requer o arquivamento da CIP como reclamação devidamente atendida.

Atenciosamente,

BANCO AFINZ S.A. – BANCO MÚLTIPLO