

**AO ILUSTRÍSSIMO REPRESENTANTE DESTE ÓRGÃO ADMINISTRATIVO**

**CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE S.A.**, qualificada nos autos em epígrafe da presente **RECLAMAÇÃO**, proposta por **FRANCISCO PEREIRA PALACIO FILHO**, igualmente qualificado, vem respeitosamente apresentar a sua **RESPOSTA**, na forma que se segue:

**1. ASSUNTO: NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO.**

O Reclamante alega que não reconhece a contratação do empréstimo bem como a negativação em seu nome. Diante disso, requer os devidos esclarecimentos acerca da situação apontada. Em resposta, apresentamos as seguintes informações:

- a) O setor responsável verificou que a Reclamante firmou contrato de empréstimo em 28/04/2023, no valor de R\$ 1.000,00, com previsão de pagamento em 15 parcelas mensais de R\$ 192,09 cada. Consta em nossos registros que houve o pagamento integral de todas as parcelas.
- b) O Reclamante alega que desconhecer a operação, entretanto constatou-se que os documentos anexos à proposta são originais, bem como, realizou-se a confirmação dos dados, conforme demonstrado na documentação anexada a essa reclamação.
- c) Ressaltamos ainda que as confirmações de contratações são realizadas de várias maneiras para que justamente seja uma transação segura, dessa forma, a confirmação é realizada através de envio de documentos e assinatura contratual. No caso em tela, o cliente passou por todas as fases de confirmação sobre seu empréstimo.
- d) Por fim esclarece que o consumidor realizou um acordo junto ao Serasa em 16/03/2026 para quitar o débito. Diante de tal circunstância o contrato encontra-se devidamente quitado

Com isso, a empresa entende haver cumprido a sua obrigação perante este notório órgão, requerendo o arquivamento da reclamação sem ônus administrativos.

Canais de Atendimento: Caso o consumidor possua dúvidas remanescentes, estamos à disposição através do número 0800 052 5051.

Maringá – PR, 26 de Março de 2026.  
Superintendência Legal  
Crefaz

**GIULIANA Z.  
ASSISTENTE JURÍDICO**