



CE Nº 22/2025/DEL PASEO

Fortaleza, 07 de novembro de 2025.

Ao

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAU - CE

**Processo:** 2510056400100039301

**Reclamante:** Antônio Avelino Pereira Viana (CPF: 616.301.363-87)

**Procurador (a):** Ayla Maria Viana Pereira (399.021.373-34)

**Reclamado(a)s:** CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Prezados(as) Senhores(as),

1. Em atenção à solicitação do PROCON MUNICIPAL DE MARACANAU, apresentamos abaixo esclarecimentos formais acerca da contratação e autorização do empréstimo consignado realizado pelo cliente ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA (CPF: 616.301.363-87):

1.1 No dia 29.08.2025, o Sr. Antônio Avelino Pereira Viana entrou em contato com a CAIXA, através do WHATSAPP CAIXA e realizou a contratação de empréstimo consignado 19.2907.110.0000030-71 no valor de R\$ 54.509,23. Ressaltamos conforme relato, em anexo, da Gerente Geral de Rede de Agência Digital Oeste Carioca – RJ, Aline Sardenberg que todos os procedimentos de contratação do consignado foram realizados de acordo com os normativos internos da CAIXA, com identificação positiva do cliente e validação dos dados cadastrais.

2. Em virtude do registro da Ocorrência CAIXA Nº 14967957 originada através do processo 2510056400100039301 – PROCON, verificamos que o Sr. Antonio Avelino Pereira Viana compareceu a Agência Del Paseo da Caixa Econômica Federal portando seu documento de identidade para atualizar cadastro, recadastrar senha de 4 dígitos vinculada à sua conta e assinar a ficha autógrafo e após o atendimento o cliente realizou a contratação do empréstimo consignado através do WHATSAPP CAIXA.

3. Conforme imagens do CFTV da Agência Del Paseo da Caixa Econômica Federal constatamos que: trata-se de fraude documental em que um terceiro utilizou de documentação fraudulenta para atualização cadastral e

recadastramento de senha de 4 dígitos vinculada à conta e posteriormente acesso ao Internet Banking Caixa e contratação do empréstimo consignado.

4. Fundamentados na análise dos dados, documentos apresentados e indícios de fraude documental registramos em 07/11/2025, processo de contestação de movimentação de conta Nº 51366, processo de estorno de empréstimo consignado 19.2907.110.0000030-71, e devolução da parcela debitada com prazo de conclusão em até 7 dias úteis.

Atenciosamente,

Roberto Fandinho Cavalcanti

Gerente Geral de Rede SE

Ag. Del Paseo / CE

**Defesa CAIXA – Ocorrência nº 14967957 – Cliente ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA**

Em atenção à solicitação do PROCON referente à ocorrência nº 14967957, apresentamos abaixo esclarecimentos formais acerca da contratação e autorização do empréstimo consignado OP 110, realizado pelo cliente ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA (CPF: 616.301.363-87):

**I. Procedimentos de Contratação**

- Todos os procedimentos de contratação do consignado foram realizados conforme os normativos internos da CAIXA, com identificação positiva do cliente e validação dos dados cadastrais.

**Histórico de Atendimento - 1 registros**

Protocolo      Notas Negociação

10    resultados por página

Pesquisar

Data	Protocolo	Tipo	Atendente	Identificação Positiva BOT realizada com sucesso
29/08/2025	17863501	WhatsApp	C157493	

- A proposta de crédito consignado foi assinada eletronicamente pelo cliente via SMS, utilizando o telefone previamente cadastrado no Aplicativo do Internet Banking.

22 O aceite da contratação deste empréstimo ocorre de forma eletrônica pelo cliente.

- Segue abaixo a confirmação do cadastramento do telefone realizado pelo próprio cliente via Internet Banking.



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

Ressaltamos que esse cadastramento é de responsabilidade exclusiva do titular da conta.

Detalhes da Adesão de Whatsapp		
CPF/CNPJ	Telefone para Envio	Data da Adesão
61630136387	RJ (21) 9 8559 1713	29/08/2025 13:57:26
Meio de Comunicação	Canal	Status / Resposta
Whatsapp	IBC	SIM
<input type="button" value="Sair"/>		<input type="button" value="Fechar"/>

ANTONIO A P VIANA

	CPF: 61630136387	RG: 123.333.333-3
	TEL: (21) 985591713	PA: RJ
	Pais: Brasil	Estado: RJ

Você está em: Home > Peça seu Fone > Serviços para Conta > SMS / WhatsApp Opt-in

#### SMS / WhatsApp Opt-in

##### SMS

Selecione abaixo a conta que deseja incluir ou excluir o serviço de notificação por SMS

Conta	Produto	Adesão SMS	Número	Ação
0519/1288/0007876903275	POUPANÇA PESSOA FÍSICA CAIXA	<input checked="" type="radio"/>	(65) 985591713	<input type="button" value="Excluir"/>
1961/1288/0007883372220	POUPANÇA PESSOA FÍSICA CAIXA	<input checked="" type="radio"/>	(65) 985285610	<input type="button" value="Excluir"/>

- Houve confirmação do número de telefone do cliente por meio de conversa registrada no sistema Interaxa.

Agente C157493 diz 15:19:09 -

Antonio, o senhor ainda tem o telefone de final (XX) XXXXX-5610 ?

Cliente diz - 15:19:35  
1713

Cliente diz - 15:19:42  
Final

Agente C157493 diz 15:23:46 -  
Só um momentinho, Antonio, por gentileza.

Cliente diz - 15:23:58  
Ok

- A assinatura eletrônica do cliente foi devidamente registrada no contrato digital, disponível para consulta.
- Foram anexados documentos pessoais, comprovante de margem consignável, simulação de crédito.
- O crédito foi realizado em conta de mesma titularidade, conforme demonstrado na tela abaixo. Uma conta aberta em 22/10/2002.



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

AG: 0619 - DEL PASEO, CE	PRODUTO: 1288	CONTA: 000787690327	- 5	PAG : 003
NOME: ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA			CPF/CNPJ:	616.301.363-87
VALOR BLOQUEADO:	0,00	VALOR BLOQ.JUDICIAL:		0,00
SALDO TOTAL :	2,29C			
PERÍODO :	28 / 08 / 2025	A	29 / 09 / 2025	
DATA MOVTO NR.DOC DESCRIÇÃO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO	
02/09/2025 020811 ENVIO TEV	0,00000	19.900,00D	10.430,99C	
02/09/2025 020948 AP LOTERIA	0,00000	6,00D	10.424,99C	
02/09/2025 020955 PIX SAQUE	0,00000	2.000,00D	8.424,99C	
02/09/2025 021022 ENVIO PIX	0,00000	1.999,00D	6.425,99C	
02/09/2025 021140 ENVIO PIX	0,00000	6.400,00D	25,99C	
02/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	25,99C	
08/09/2025 081633 ENVIO PIX	0,00000	3,00D	22,99C	
08/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	22,99C	
10/09/2025 101818 ENVIO PIX	0,00000	3,00D	19,99C	

AG: 0619 - DEL PASEO, CE	PRODUTO: 1288	CONTA: 000787690327	- 5	PAG : 004
NOME: ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA			CPF/CNPJ:	616.301.363-87
VALOR BLOQUEADO:	0,00	VALOR BLOQ.JUDICIAL:		0,00
SALDO TOTAL :	2,29C			
PERÍODO :	28 / 08 / 2025	A	29 / 09 / 2025	
DATA MOVTO NR.DOC DESCRIÇÃO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO	
10/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	19,99C	
12/09/2025 000000 REM BASIC	0,17610	0,04C	20,03C	
12/09/2025 000000 CRED JUROS	0,50000	0,10C	20,13C	
12/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	20,13C	
15/09/2025 141258 ENVIO PIX	0,00000	3,00D	17,13C	
15/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	17,13C	
29/09/2025 020811 TRANSF E/F	0,00000	2,00D	15,13C	
29/09/2025 291254 ENVIO PIX	0,00000	1,99D	13,14C	
29/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	13,14C	

## II. Procedimentos de Segurança

- Validação biométrica e/ou confirmação dos dados cadastrais do cliente foram realizadas com sucesso.
- Toda a documentação apresentada no ato da contratação foi devidamente checada, conforme as normas vigentes da CAIXA.

## III. Cadastramento do Telefone

- O cadastramento do telefone utilizado para recebimento do SMS e confirmação da contratação foi realizado diretamente pelo cliente, por meio do aplicativo CAIXA (App CAIXA) instalado em seu celular.
- Este procedimento garante que o número cadastrado pertence ao cliente, reforçando a segurança e autenticidade da operação.



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

## Detalhes do Produto

**Produto:** 1288 - POUPANCA PESSOA FISICA CAIXA

**Propriedade:** 0001 - POUPANCA AZUL

**Situação:** ATIVA

**Data de Abertura do Contrato:** 22/10/2002

OK

AG: 0619 - DEL PASEO, CE	PRODUTO: 1288	CONTA: 000787690327 - 5	PAG : 002
NOME: ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA		CPF/CNPJ:	616.301.363-87
VALOR BLOQUEADO:	0,00	VALOR BLOQ.JUDICIAL:	0,00
SALDO TOTAL :	2,29C		
PERÍODO :	21 / 08 / 2025	A	30 / 09 / 2025
DATA MOVTO NR.DOC DESCRIÇÃO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO
27/08/2025 000000 CRED JUROS	0,50000	0,05C	1.491,10C
27/08/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	1.491,10C
29/08/2025 291422 ENVIO PIX	0,00000	14,45D	1.476,15C
29/08/2025 291431 ENVIO PIX	0,00000	50,71D	1.425,44C
29/08/2025 291613 ENVIO PIX	0,00000	210,00D	1.215,44C
29/08/2025 000000 CR CONSIG	0,00000	54.150,23C	55.724,67C
29/08/2025 291403 ENVIO PIX	0,00000	9.000,00D	46.724,67C
29/08/2025 338998 DB SEGUROS	0,00000	1.100,00D	45.624,67C
29/08/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	45.624,67C

AG: 0619 - DEL PASEO, CE	PRODUTO: 1288	CONTA: 000787690327 - 5	PAG : 002
NOME: ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA		CPF/CNPJ:	616.301.363-87
VALOR BLOQUEADO:	0,00	VALOR BLOQ.JUDICIAL:	0,00
SALDO TOTAL :	2,29C		
PERÍODO :	28 / 08 / 2025	A	29 / 09 / 2025
DATA MOVTO NR.DOC DESCRIÇÃO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO
01/09/2025 300836 PIX SAQUE	0,00000	1.500,00D	44.074,78C
01/09/2025 300931 ENVIO PIX	0,00000	9.900,00D	34.174,78C
01/09/2025 300956 ENVIO PIX	0,00000	526,49D	33.648,29C
01/09/2025 312011 ENVIO PIX	0,00000	311,30D	33.336,99C
01/09/2025 011110 PIX SAQUE	0,00000	1.500,00D	31.836,99C
01/09/2025 011221 AP LOTERIA	0,00000	6,00D	31.830,99C
01/09/2025 011224 PIX SAQUE	0,00000	500,00D	30.330,99C
01/09/2025 012023 ENVIO PIX	0,00000	1.000,00D	30.330,99C
01/09/2025 000000 SALDO DIA	0,00000	0,00C	30.330,99C