



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.

The screenshot displays the CAIXA Internet Banking interface for the client ANTONIO AVELINO PEREIRA VIANA (CPF: 17863501). The interface includes a top navigation bar with options like 'Protocolo' and 'Relacionamentos Caixa'. Below this, there's a section for 'Histórico de Atendimento' (History of Service) with a table listing service records. A red circle highlights a specific record in the table. Below the table, there's a section for 'Histórico de Atendimento - 1 registros' (History of Service - 1 record) with a table showing details of the service record. A red box highlights the 'Identificação Positiva BOT realizada com sucesso' (Positive BOT Identification successfully performed) status.

Data	Protocolo	Tipo	Atendente
29/08/2025	17863501	WhatsApp	C157493

Identificação Positiva BOT realizada com sucesso

- 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.

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

Detalhes da Adesão de Whatsapp

CPF/CNPJ
 616.301.363-87

Telefone para Envio
 (85) 9 8559-1713

Data da Adesão
 29/08/2025 13:57:26

Meio de Comunicação
 Whatsapp

Canal
 IBC

Status / Resposta
 SIM

ANTONIO A P VIANA
 140.126.20123-194
 Pessoa Física

Você está em: Home > Pessoa Física > 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
0519/1289/0007876903275	POURANCA PESSOA FISICA CAIXA	<input checked="" type="checkbox"/>	(85) 98559-1713	<input type="button" value="Excluir"/>
1961/1238/0007883372220	POURANCA PESSOA FISICA CAIXA	<input checked="" type="checkbox"/>	(85) 98528-5610	<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.


```

AG: 0619 - DEL PASO, 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
PERIODO : 28 / 08 / 2025 A 29 / 09 / 2025
    
```

DATA MOVTO	NR.DOC	DESCRICAO 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 PASO, 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
PERIODO : 28 / 08 / 2025 A 29 / 09 / 2025
    
```

DATA MOVTO	NR.DOC	DESCRICAO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO
10/09/2025	000000	SALDO DIA	0,00000	0,00C	19,99C
12/09/2025	000000	REM BASICA	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	TRANSE E/I	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				
PERIODO	: 01 / 09 / 2025 A 30 / 09 / 2025				
DATA MOVTO	NR.DOC	DESCRICAO RESUMIDA	TAXA	VALOR	SALDO
27/08/2025	000000	CRED JUROS	0,50000	0,03C	1.491,10C
27/08/2025	000000	SALDO DIA	0,00000	0,00C	1.491,10C
29/08/2025	291422	ENVIO PIX	0,00000	14,95D	1.476,15C
29/08/2025	291431	ENVIO PIX	0,00000	50,71D	1.425,44C
29/08/2025	291413	ENVIO PIX	0,00000	210,00D	1.215,44C
29/08/2025	000000	CR CONSIG	0,00000	54.509,23C	55.724,67C
29/08/2025	291903	ENVIO PIX	0,00000	9.000,00D	46.724,67C
29/08/2025	338988	DB SEGUROS	0,00000	1.150,00D	45.574,67C
29/08/2025	000000	SALDO DIA	0,00000	0,00C	45.574,67C

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			
PERIODO : 28 / 08 / 2025		A 29 / 09 / 2025	
DATA MOVTO	NR.DOC	DESCRICAO 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 31.330,99C
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