

À,

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON – MARACANAÚ/ CE.

CIP: 25.06.0564.001.00074-302

Reclamante: SELENILDA FIUZA LIMA

Reclamada: BANCO CREFISA S/A - com endereço exclusivo para recebimento de notificações, intimações e citações: citacoes.juridicocivel@crefisa.com.br

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

A parte Reclamante ajuizou a presente demanda e alegou, em síntese, que:

Relata a Reclamante que em 05 de junho de 2025, dirigiu-se a um caixa eletrônico da rede 24Horas, com o objetivo de realizar um saque no valor de R\$ 1.000,00, embora a operação tenha sido debitada normalmente de sua conta bancária, as cédulas não foram entregues pelo terminal.

No entanto, foi orientada pela Loja Crefisa a entrar em contato com a empresa TecBan e foi informada de que uma apuração seria realizada, devendo aguardar o prazo de cinco (5) dias úteis. Na ocasião, foi gerado o protocolo de atendimento B2497863.

No dia 12/06/2025, recebeu resposta da TecBan, a qual informou que não foi constatado nenhum erro na transação, negando, portanto, o reembolso.

Inconformada, realizou novo contato com a TecBan para a abertura de nova verificação e fora informada de que o valor já teria sido estornado e que o prazo de até cinco (5) dias úteis deveria ser aguardado para a regularização do crédito em sua conta.

Passado o prazo mencionado, no dia 24/06/2025, dirigiu-se novamente à Loja Crefisa para verificar se o valor havia sido efetivamente restituído e para sua surpresa, foi informada de que nenhum valor havia sido creditado.

No dia seguinte, 25/06/2025, entrou novamente em contato com a Crefisa, sendo informada de que a solicitação de estorno ainda se encontrava em análise, sem qualquer previsão para solução definitiva do problema.

Ante o exposto, requer: a devolução do valor de R\$ 1.000,00.

II. ESCLARECIMENTOS PELO BANCO CREFISA S/A

Inicialmente, a Reclamada informa que quanto à suposta falha no terminal de atendimento, este é administrado pela rede TecBan, de modo que foi aberto procedimento de contestação por controvérsia para apurar o alegado pela parte Reclamante, a qual o valor de R\$ 1.000,00 reclamado, foi estornado e creditado na conta corrente 0144067096, agência: 00019 do Banco Crefisa, da Reclamante, conforme extrato anexo:



BANCO CREFISA S.A.
Extrato de C/C para Simples Conferência

AGENCIA MATRIZ
RUA CANADA, 390
SAO PAULO - SP
CNPJ: 061.033.106/0001-86

JARDIM AMERICA
CEP: 01436-000

Agência: 00019

Página: 1
Emitido em : 03/07/2025 09:48:49

SELENILDA FIUZA LIMA
103D 340
MARACANAU

Conta Corrente: 0144067096

INSS CARTAO MAGNETICO LOAS

Período de: 01/07/2025 à 03/07/2025

Saldo Anterior: 0,54

Data de Lancto	Documento	Histórico	Débito	Crédito	Saldo
01/07/2025	0177512	09068 ESTORNO SAQUE BANCO 24H <i>Regularização Banco 24H - Protocolo 124050271</i>		1.000,00	
	3941626	09990 Transferência Pix PIX ENVILADO	1.000,00		
	3942048	09989 Transferência Pix PIX MESMA TITULARIDADE SALDO	0,54		0,00

Posição em: 03/07/2025

	Saldo Atual:	0,00
+	Limite:	0,00
+	Limite Adicional:	0,00
-	Bloqueado:	0,00
-	C.P.M.F.:	0,00
-	Valor Bloqueado:	0,00
	Bloqueado CIP:	0,00
+	Sld/Rend.Aplic.Aut.:	0,00
-	Disponível:	0,00
	Saldo Líquido:	0,00
-	Lancos Futuros:	0,00
-	Tarifas Pendentes:	0,00
-	Previsão Encargos:	0,00
-	Saldo Provisionado:	0,00

Data: 03/07/2025

Portanto, uma vez que a suposta retenção de valores é de responsabilidade da rede TecBan, e ainda, que foi aberta contestação e solucionada, mesmo não sendo o Reclamado responsável pela operação, não há que se falar em qualquer erro ou falha do Banco Crefisa.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer o Reclamado o **ARQUIVAMENTO** da presente reclamação.

Atenciosamente,

BANCO CREFISA S/A