



Outlook



RE: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 14682104 - PROCON 2502056400100036301

De decon.maracanau@mpce.mp.br <decon.maracanau@mpce.mp.br>

Data Seg, 24/02/2025 11:04

Para CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>

Olá, bom dia.

Prezado(a),

Pelo presente, venho por meio deste informar a Vossa Senhoria que o **procedimento (25.02.0564.001.00036-301) mencionado no e-mail é de competência do Procon Municipal deste município, não tramitando neste órgão.**

Informo ainda o **e-mail de contato do Procon Municipal de Maracanaú/CE:**
procon@maracanau.ce.gov.br

Atenciosamente,
Andreza Paz
Assessora Jurídica

De: CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>

Enviado: sexta-feira, 21 de fevereiro de 2025 15:36

Para: vianajonatan62@gmail.com <vianajonatan62@gmail.com>

Cc: decon.maracanau@mpce.mp.br <decon.maracanau@mpce.mp.br>

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 14682104 - PROCON 2502056400100036301

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CENTRALIZADORA NACIONAL DE OUVIDORIA
ST SBS Quadra 1, Bloco L, 11º Andar, Asa Sul
70070-110 - Brasília/DF

Brasília, 21 de fevereiro de 2025

Ao JONATAN VIANA

Prezado Senhor

Em resposta à sua reclamação, relatando indisponibilidade de emissão de segunda via de comprovante de pagamento realizado pelo canal Internet Banking Caixa referente a períodos anteriores a 12 meses, a Ouvidoria da CAIXA esclarece que:



A emissão de segunda via de comprovantes através desse canal fica disponível pelo período de 12 meses (mês corrente e últimos 11 meses).

Conforme normas do canal Internet Banking Caixa no que diz respeito às movimentações de pagamentos e transferência, cada movimentação financeira acatada pelo sistema gera um comprovante com código de operação e chave de segurança, que deve ser impresso ou salvo no computador, smartphone ou tablet e guardado pelo cliente.

Cita ainda que é responsabilidades do cliente guardar impresso ou em arquivo o comprovante de cada pagamento/transferência com o respectivo Código de Operação e a Chave de Segurança, quando gerados pelo sistema.

Após o prazo de 12 meses, os dados das transações podem ser consultados, pela Agência.

Para que a agência possa realizar a busca dos dados das transações faz-se necessário o fornecimento de informações mínimas acerca de cada movimentação, como data da transação, valor, canal e tipo de pagamento.

Realizamos buscas com as informações disponíveis no registro desta ocorrência e foram identificados pagamentos de concessionária, histórico PAG LUZ/GAS IBC, através da conta 2558.1288.789659913-0 para o ano de 2023.

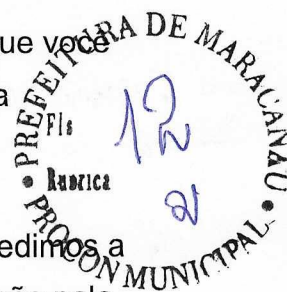
A Agência 2558 - MESSEJANA, CE está à disposição para agendamento do atendimento ao senhor e fornecimento dos comprovantes de repasse identificados, bem como dos extratos bancários dos períodos citados de forma a possibilitar a conferência. O agendamento do atendimento poderá ser pelo retorno do e-mail enviado pela referida agência ao senhor na data de 20/02/2025 ou pelo telefone 85.4003-1043.

Seu atendimento poderá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados.

Salientamos que por se tratar de informações protegidas por sigilo bancário, o fornecimento está condicionado à correta identificação do titular da informação, sendo necessário o seu comparecimento à agência Messejana/CE, na Rua Cel. Francisco Pereira nº 62, Messejana, Fortaleza/CE, portando documento de identificação oficial com foto.

Responda nossa pesquisa de satisfação e ajude a melhorar nosso atendimento! A sua

opinião é muito importante para nós. Em breve, enviaremos um SMS para que você avalie a solução apresentada pela CAIXA. Posteriormente, enviaremos outra mensagem para que você avalie o atendimento. É gratuito, rápido e seguro.



Caso tenha algo novo a acrescentar ou tenha dúvida sobre esta resposta, pedimos a gentileza de responder este e-mail. Caso prefira também estamos à disposição pelo telefone 0800 725 7474 de segunda à sexta-feira das 9h às 18h, ou pelo site da CAIXA via <https://www.caixa.gov.br/faleconosco/Paginas/default.aspx>.

Atenciosamente,

OUVIDORIA DA CAIXA