

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

Enviada em: quinta-feira, 10 de setembro de 2026 15:06

Para: heldercarneiro2023@gmail.com

Cc:

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 15316298 - PROCON 2609056400100013301

Anexos:

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL



Olá **Francisco Carneiro**,

Agradecemos seu contato com a Ouvidoria da CAIXA. Informamos que a sua solicitação de número 15316298, referente a contestação, foi **tratada e respondida**.

Recebemos sua manifestação referente à contestação da transação no valor de R\$ 250,00, lançada em 21/07/2026 em sua conta, sob a descrição 'COMPRA CARTAO DEBITO ANTONIA SILVA'. Entendemos sua preocupação e reconhecemos a importância do seu relato, bem como o registro do Boletim de Ocorrência em 24/07/2026 e a formalização da contestação junto à CAIXA em 29/07/2026, sob o protocolo nº 2026978682135.

Após o recebimento da sua contestação, realizamos a análise técnica por meio da área especializada em segurança da CAIXA, responsável pela apuração de ocorrências relacionadas a possíveis fraudes eletrônicas. Informamos que, conforme parecer técnico emitido, não foram identificados indícios de fraude eletrônica relacionados à transação questionada. A análise considerou todas as informações constantes no processo de contestação, incluindo os dados apresentados por você.

Os procedimentos adotados pela CAIXA seguem critérios rigorosos de segurança e prevenção a fraudes, utilizando ferramentas específicas para a análise de eventos contestados. Ressaltamos que os critérios técnicos empregados possuem caráter sigiloso, sendo restritos às áreas de segurança da instituição e

às autoridades competentes, em conformidade com as normas de proteção do sistema financeiro.

Destacamos que a alegação de não reconhecimento da transação e o registro do Boletim de Ocorrência foram devidamente considerados, porém não foram identificados elementos que permitissem caracterizar falha dos sistemas ou ocorrência de fraude eletrônica atribuível à CAIXA. Dessa forma, diante da conclusão técnica emitida pela área especializada, não foi possível atender ao pedido de estorno do valor contestado.

Concluímos que a contestação foi analisada de forma regular e criteriosa, não sendo identificada responsabilidade da CAIXA pelos fatos narrados. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos e para continuar acompanhando sua demanda, caso surjam novos elementos relevantes.

Francisco, nosso compromisso é oferecer uma resposta clara e completa, abordando todos os pontos do seu questionamento. Pedimos desculpas por eventuais transtornos e agradecemos a confiança depositada na CAIXA.

Seu atendimento foi concluído.

Sua opinião faz a diferença! [Clique aqui](#) para participar da nossa pesquisa de satisfação.

Continuaremos à disposição através dos canais oficiais:

Alô CAIXA: 4004 0104 (capitais e regiões metropolitanas) 0800 104 0104 (demais localidades)

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)

Fale Conosco: caixa.gov.br/faleconosco

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala: caixa.gov.br/libras

WhatsApp CAIXA: 0800 104 0104

Ouvidoria: 0800 725 7474

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL



CENTRALIZADORA NACIONAL DE OUVIDORIA

Setor SBS Quadra 1, Bloco L, 11º Andar, Asa Sul

CEP: 70070-110 - Brasília/DF

Pedimos a gentileza de não responder a este e-mail, pois não haverá continuidade no atendimento.

DICA DE SEGURANÇA

A CAIXA **nunca solicita senhas, códigos de acesso, cadastramento ou alteração da chave PIX, dados completos de cartões, ou informações pessoais por e-mail, SMS, WhatsApp ou ligação.** Fique atento! Em caso de dúvida, procure nossos canais oficiais. Para mais informações, acesse: www.caixa.gov.br/seguranca