

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

Enviada em: quinta-feira, 15 de maio de 2025 12:27

Para: socorroanastacio10@hotmail.com

Cc:

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 14803196 - PROCON 2505056400100013303

Anexos:

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, 15 de maio de 2025

À MARIA SILVA

Prezada Senhora

Em resposta à sua reclamação, referente a FA 2505056400100013303, a Ouvidoria da CAIXA esclarece que:

Primeiramente, agradecemos seu interesse em realizar portabilidade de seu benefício para a CAIXA. Esclarecemos, no entanto, que a portabilidade depende de aceitação e retorno do INSS que pode acatar ou recusar a solicitação. Desse modo, os dados acatados pela CAIXA não necessariamente serão acatados pelo INSS. Assim, o INSS é o órgão responsável pela análise e acatamento da solicitação e, caso a portabilidade seja autorizada, o INSS envia as informações de cadastro e o crédito do benefício para pagamento pela CAIXA.

Salientamos que a inclusão da solicitação de transferência de pagamento não significa autorização imediata. Demais informações do INSS poderão ser acessadas por meio dos seguintes canais: aplicativo 'Meu INSS', disponível para ser baixado na Google Play e na App Store ou atendimento do INSS ao Cidadão por meio do telefone 135.

Diante do exposto, solicitamos que a senhora compareça em uma de nossas agências e apresente documento pessoal válido e documento emitido há no máximo 30 dias retirado do APP MEU INSS que comprove a numeração do seu benefício. Assim, poderemos realizar a

solicitação de portabilidade junto ao INSS.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a senhora pode, sempre que precisar, contatar seu(sua) gerente de relacionamento através do WhatsApp CAIXA, pelo nº 0800 104 01 04. Para obter informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela CAIXA, visite nosso site www.caixa.gov.br.

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