



Ofício nº 0019/2026/1961 #PUBLICO

Maracanaú, 18 de setembro de 2026.

Ao

Procon de Maracanaú – CE

Assunto: Resposta ao Termo de Notificação - Audiência

Solicitante: RAIMUNDO FERNANDES MATEUS – CPF:722.195.053-91

Referência - **Ocorrência N° 15324269**

Prezados,

1. DOS FATOS APURADOS

Após análise dos registros internos, verificou-se que a conta de titularidade do(a) reclamante recebeu a seguinte transferência via PIX:

Conta credora: **1961.3701.599760824-3**;

Identificador End-to-End: **E9040088820250826194245053001649**;

Valor: **R\$ 3.895,19**;

Data/hora: **26/08/2025 às 16h42min50s**.

Posteriormente, a CAIXA recebeu comunicação formal por meio do **Mecanismo Especial de Devolução (MED)**, ferramenta regulamentada pelo Banco Central do Brasil destinada ao tratamento de ocorrências envolvendo fraudes, golpes e falhas operacionais em transações PIX.

A notificação foi originada pela instituição financeira pagadora, **Banco Santander**, que registrou a ocorrência como **fraude consumada**, solicitando o tratamento da transação no âmbito do MED, em conformidade com a regulamentação aplicável ao sistema PIX.

Durante a apuração, constatou-se ainda que o valor creditado foi integralmente movimentado por meio de saque realizado no mesmo dia do recebimento da transferência, em curto intervalo de tempo após o crédito, circunstância que compôs o conjunto de elementos analisados pelos mecanismos de prevenção e combate a fraudes.

2. DA REGULARIDADE DA ATUAÇÃO DA CAIXA

A atuação da CAIXA observou rigorosamente os normativos do Banco Central do Brasil e as regras operacionais do arranjo PIX.

O recebimento de notificação de infração pelo MED impõe às instituições participantes a obrigação de proceder à análise da ocorrência, adotando medidas preventivas e de mitigação de riscos quando identificados indícios consistentes de fraude, utilização indevida da conta ou participação da conta em fluxos financeiros potencialmente relacionados a golpes.

Nesse contexto, as providências adotadas pela CAIXA decorreram de comunicação formal realizada por outra instituição participante do Sistema Financeiro Nacional, não se tratando de medida arbitrária ou unilateral, mas de procedimento regulatório voltado à proteção do sistema de pagamentos instantâneos e dos próprios usuários do serviço.

Importante destacar que o bloqueio e as medidas restritivas não decorreram exclusivamente da contestação realizada pelo pagador, mas do tratamento regulatório exigido pelas regras do MED, aliado aos elementos verificados na análise da movimentação da conta.

3. DO BLOQUEIO E ENCERRAMENTO DA CONTA

O bloqueio e posterior encerramento da conta foi realizado no exercício regular das prerrogativas contratuais e regulatórias da instituição financeira, observados os procedimentos internos de gerenciamento de riscos, prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro e proteção da integridade do sistema financeiro.

As instituições financeiras possuem o dever regulatório de monitorar operações e adotar medidas de mitigação de riscos sempre que identificadas situações que possam comprometer a segurança das operações bancárias ou indicar utilização incompatível com os requisitos de manutenção do relacionamento comercial.

Assim, a medida adotada pela CAIXA decorreu de critérios objetivos de segurança e gestão de riscos, em consonância com a regulamentação vigente.

4. DA INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Não foi identificada falha operacional da CAIXA que justifique a responsabilização da instituição.

Ao contrário, a atuação observou os procedimentos previstos para o tratamento de notificações de infração recebidas por meio do MED, mecanismo criado justamente para aumentar a segurança das transações PIX e auxiliar na recuperação de recursos envolvidos em fraudes e golpes.

Dessa forma, as medidas implementadas pela CAIXA decorreram do cumprimento de obrigações regulatórias e de segurança impostas às instituições participantes do sistema PIX.

5. CONCLUSÃO

Diante do exposto, verifica-se que:

A conta do(a) reclamante foi objeto de notificação de infração recebida através do Mecanismo Especial de Devolução (MED);

A notificação foi formalmente encaminhada pela instituição financeira de origem da transação, Banco Santander, sob classificação de fraude consumada;

A CAIXA adotou as providências cabíveis em estrita observância às normas do Banco Central do Brasil e às regras operacionais do PIX;

Não foi constatada falha na prestação dos serviços por parte da CAIXA;

As medidas adotadas decorreram de critérios regulatórios e de segurança destinados à proteção do sistema financeiro e dos usuários.

Dessa forma, requer-se o reconhecimento da regularidade da atuação da CAIXA e a consequente **improcedência da reclamação formulada pelo(a) consumidor(a)**, com o arquivamento do processo administrativo.

Permanecemos a disposição.

Respeitosamente,



ELANO MARQUES SARAIVA
Gerente Geral de Rede
Matr: 143081-4
Ag. 1961 - Maracanaú/CE
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Elano Marques Saraiva
Gerente Geral de Rede
CAIXA - Agência 1961 - Maracanaú-CE
(85) 3921-0065