

De: CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>
Enviada em: sexta-feira, 04 de setembro de 2026 14:04
Para: rayramateus09@gmail.com
Cc: decon.maracanau@mp.ce.gov.br
Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 15310937 - PROCON 2608056400100075301

Anexos:

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL



Olá **Raimundo Mateus**,

Agradecemos seu contato com a Ouvidoria da CAIXA. Informamos que a sua solicitação de número 15310937, referente a bloqueio conta poupança, foi **tratada e respondida**.

Agradecemos por compartilhar sua manifestação e compreendemos a importância dos esclarecimentos sobre o bloqueio de sua conta bancária.

Após análise detalhada, identificamos que, em 26/08/2025, foi realizada uma transação PIX no valor de R\$ 3.895,19, que resultou em uma Notificação recepcionada por meio do MED BACEN, tendo como instituição participante reclamante o Banco Santander (Brasil) S.A.

Em decorrência dessa notificação, sua conta foi incluída nos mecanismos internos de monitoramento e prevenção a fraudes da CAIXA, conforme

procedimentos de segurança. A área especializada responsável pelo tratamento concluiu pela adoção das medidas previstas nos procedimentos internos, o que ocasionou o bloqueio preventivo da conta, do cartão e da assinatura eletrônica.

Destacamos que, conforme os termos de utilização do aplicativo CAIXA, o titular da conta recebe comunicação por mensagem PUSH, contendo orientações para apresentação dentro do prazo de 90 dias documentação e esclarecimentos acerca da movimentação financeira objeto de análise dentro de . Verificamos que não houve apresentação de documentação apta a afastar os indícios que motivaram a inclusão da conta nos mecanismos de monitoramento dentro do prazo regulamentar.

Diante da ausência de regularização da situação no prazo estabelecido, a conta foi encaminhada para encerramento definitivo em 05/12/2025, com subsequente impedimento para abertura de novas contas na CAIXA, conforme critérios de segurança institucional.

Esclarecemos que a medida adotada decorreu de notificação recebida do BACEN, não estando vinculada à existência de processo judicial instaurado pela CAIXA. Por esse motivo, não há número de processo judicial ou administrativo desta Instituição a ser fornecido para fundamentação da medida aplicada.

A CAIXA atua em estrita observância às diretrizes estabelecidas pelos órgãos reguladores, adotando medidas de monitoramento, análise e restrição de relacionamento sempre que identificados indícios capazes de comprometer a segurança do Sistema Financeiro Nacional.

Raimundo, 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