

**AO PROCON****Safra****CNPJ/ME** 58.160.789/0001-28**ENDEREÇO:** Avenida Paulista, nº. 2100

Cerqueira César - São Paulo - SP

CIP/FA N.º 25.09.0564.001.00069-3**CONSUMIDOR (A): JOSÉ MARIA****MONTEIRO DE SOUZA****PROTOCOLO SAFRA: 20250926010413****RELATO DA PARTE CONSUMIDORA:**

Em síntese, alega a parte consumidora, aposentada, que vem identificando descontos indevidos em sua aposentadoria, incluindo valores debitados pela empresa indicada, sem que tenha firmado qualquer contrato de empréstimo. Assim, relata que registrou boletim de ocorrência e buscou orientação junto a este órgão para solucionar a situação.

Ante o exposto, requer esclarecimentos sobre a origem dos descontos não reconhecidos e a restituição integral dos valores indevidamente debitados.

ESCLARECIMENTOS:

Em resposta à reclamação formulada no Procon, informa-se que, após análise da demanda apresentada, foi possível identificar que o contrato nº2113821, em questão, foi regularmente formalizado em 04/08/2016, com previsão de término em 08/09/2022, totalizando 72 parcelas mensais, no valor de R\$ 471,00, liberando o montante total de R\$ 15.784,18, conforme comprovante de pagamento abaixo:

**Banco Safra****Comprovante de Pagamento de Contrato****Número do Documento: 13642462**

Remetente: BANCO SAFRA S.A. Banco Agência / Conta 422 202 / 2037004 Cgc / Cpf 58160789000128		Destinatário: JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA Banco Agência / Conta 237 7420 / 101818 Cgc / Cpf 00011716185300	
Finalidade: CRÉDITO ATRAVÉS DE TED		Data 04/08/2016	Valor R\$ 15.784,18

Refrente ao Contrato: 2113821**Cliente:** JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

O valor contratado foi devidamente creditado em conta bancária vinculada à parte consumidora, em conformidade com as normas e legislações vigentes, que regulamentam as operações de empréstimo consignado.

Ressalta-se que à época da contratação foram observados todos os protocolos de segurança exigidos, incluindo a validação dos dados pessoais do titular, e a formalização do contrato, mediante a liberação dos valores que se deu diretamente em conta em que é depositado o benefício previdenciário, em conformidade com as normas e legislações vigentes, e os protocolos internos de segurança e conformidade adotadas pela instituição financeira. Houve, ainda, a manifestação expressa da parte consumidora pela forma de pagamento via conta corrente informada.

Destaca-se que o referido contrato se encontra fora do prazo legal para cancelamento. Todavia, visando o encerramento das cobranças, permanece assegurada à parte consumidora a possibilidade de quitação antecipada da dívida, mediante emissão de boleto bancário, com os devidos descontos pela antecipação. Para tanto, basta a parte consumidora entrar em contato com a Financeira Safra, através do Whatsapp (11) 2650 9999 ou pelos telefones 3003 9039 (capitais e grandes centros) e 0800 770 1236 (fora das capitais).

Ademais, esclarece-se que, após análise interna das alegações, não foram identificadas quaisquer irregularidades na contratação mencionada, tratando-se, portanto, de operação LEGÍTIMA e regularmente formalizada, com a devida validação de todos os dados fornecidos pela parte consumidora.

Ressaltamos que, na presente data, não há registros de bloqueio de margem ou descontos em seu benefício referentes ao contrato em questão, uma vez que

este foi liquidado em 21/11/2017, em razão do pedido de portabilidade da dívida nº 201711130000040022061, solicitado em 13/11/2017, ocasião em que a obrigação foi transferida ao Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A.

Considerando o tempo transcorrido desde a formalização e liquidação do contrato, a guia original não se encontra mais disponível em sistema. Por esse motivo, encaminhamos, por meio desta demanda, os demais documentos relacionados ao contrato, quais sejam: comprovante de pagamento, DDC e extrato contratual.

Nesse sentido, caso a parte consumidora não reconheça a conta bancária informada, recomenda-se a lavratura de Boletim de Ocorrência (B.O.) e posterior contato com a instituição financeira responsável (Banco 237), a fim de que sejam realizadas as contestações e apurações necessárias.

Por fim, o Banco Safr entende ter oferecido esclarecimentos conclusivos, desta forma, requer o encerramento e arquivamento da reclamação como NÃO FUNDAMENTADA ou, em última análise, como ATENDIDA. Se ainda houver necessidade, ficamos à disposição para sanar qualquer outra dúvida por meio dos canais abaixo.

**Financeira**

2ª a 6ª, das 8h às 19h, exceto feriados

**Veículos, Crédito Consignado e
Empréstimo FGTS****3003 9039****Assistente Virtual
WhatsApp (24h)****(11) 2650 9999****SAC/Proteção de Dados**

24 horas

**Serviços de Atendimento ao
Consumidor/Proteção de Dados****0800 772 4136****Portadores de necessidades
especiais****0800 772 5755****Ouvidoria**

2ª a 6ª, das 8h às 19h, exceto feriados

**Atendimento Previamente
Registrado****0800 770 1236****Portadores de necessidades
especiais****0800 727 7555****Site**[Safr.com.br/atendimento/ouvidoria.htm](https://safr.com.br/atendimento/ouvidoria.htm)**WhatsApp****(11) 2650 9909****Compromisso do Banco Safr:**

Respeito ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações do ordenamento jurídico brasileiro, prezando pela transparência e excelência no atendimento, bem como na prestação de serviços e produtos.

Barueri, 3 de outubro de 2025

Atenciosamente,

Ellen Cristina Gonçalves Pires

PIRES & GONÇALVES ADVOGADOS

Cliente/Devedor: JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA	CPF: 11716185300
Cliente/Devedor:	CPF:
Cliente/Devedor:	CPF:
Banco/Credor: BANCO SAFRA S.A.	CNPJ: 58.160.789/0001-28

Dados da Operação de Crédito

I - CCB/contrato: n. 2113821	II – Modalidade: INSS
III - Prazo da operação: 72 meses	IV - Prazo remanescente: 0 meses
V - Data do último vencimento da operação: 08/09/2022	
VI - Taxa de Juros efetiva: 2,23 % ao mês 30,24 % ao ano	VII - Taxa de Juros nominal: 2,23 % ao mês 30,24 % ao ano
VIII - Sistema de Pagamento: price	
IX - Saldo Devedor (atualizado): R\$ em 03 / 10 / 2025	
X - Demonstrativo da evolução do saldo devedor:	

Parcela	Vencimento	Valor Parcela	Valor Principal	Encargos		Data Pagamento
				Remuneratórios	Moratórios	
1	07/10/2016	0,00	0,00	0,00	0,00	07/10/2016
2	08/11/2016	0,00	0,00	0,00	0,00	08/11/2016
3	07/12/2016	0,00	0,00	0,00	0,00	07/12/2016
4	06/01/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	06/01/2017
5	07/02/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/02/2017
6	07/03/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/03/2017
7	07/04/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/04/2017
8	08/05/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	08/05/2017
9	07/06/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/06/2017
10	07/07/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/07/2017
11	07/08/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	07/08/2017
12	08/09/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	08/09/2017
13	06/10/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	06/10/2017
14	08/11/2017	0,00	0,00	0,00	0,00	08/11/2017
15	07/12/2017	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
16	08/01/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
17	07/02/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
18	07/03/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
19	06/04/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
20	08/05/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
21	07/06/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
22	06/07/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
23	07/08/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
24	10/09/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
25	05/10/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
26	08/11/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
27	07/12/2018	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
28	08/01/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
29	07/02/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
30	11/03/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
31	05/04/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
32	08/05/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
33	07/06/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
34	05/07/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
35	07/08/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017
36	06/09/2019	0,00	0,00	0,00		21/11/2017

Extrato de Contrato

Data Referência

03/10/2025

Contrato

2113821

Cliente

JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

CPF: 117.161.853-00

Modalidade: NOVO

Sistema de Amortização: Price

Convênio: INSS

Taxa Nominal % a.a.: 30,24 %

Taxa Efetiva % a.a.: 30,24 %

Data de Emissão: 04/08/2016

Data Último Vencimento: 08/09/2022

Prazo Total: 72

Prazo Remanescente: 0

Quantidade Parcelas Pagas: 72

Valor do Seguro Prestamista R\$: 0,00

Valor da Tarifa de Cadastro R\$: 0,00

Valor do IOF R\$: 427,33

Valor do IOF Adicional R\$: 60,20

Valor Principal: 15.784,18

Vencimento	Situação	Valor Parcela	Amortização	Juros	Saldo Parcela	Valor Pago	Data Pagamento	Valor Desconto	Valor Permanência	Valor a Pagar
07/10/2016	Liquidado	471,00	449,38	21,62	0,00	471,00	07/10/2016	0,00	0,00	0,00
08/11/2016	Liquidado	471,00	438,95	32,05	0,00	471,00	08/11/2016	0,00	0,00	0,00
07/12/2016	Liquidado	471,00	429,71	41,29	0,00	471,00	07/12/2016	0,00	0,00	0,00
06/01/2017	Liquidado	471,00	420,35	50,65	0,00	471,00	06/01/2017	0,00	0,00	0,00
07/02/2017	Liquidado	471,00	410,59	60,41	0,00	471,00	07/02/2017	0,00	0,00	0,00
07/03/2017	Liquidado	471,00	402,24	68,76	0,00	471,00	07/03/2017	0,00	0,00	0,00
07/04/2017	Liquidado	471,00	393,19	77,81	0,00	471,00	07/04/2017	0,00	0,00	0,00
08/05/2017	Liquidado	471,00	384,34	86,66	0,00	471,00	08/05/2017	0,00	0,00	0,00
07/06/2017	Liquidado	471,00	375,97	95,03	0,00	471,00	07/06/2017	0,00	0,00	0,00
07/07/2017	Liquidado	471,00	367,78	103,22	0,00	471,00	07/07/2017	0,00	0,00	0,00
07/08/2017	Liquidado	471,00	359,51	111,49	0,00	471,00	07/08/2017	0,00	0,00	0,00
08/09/2017	Liquidado	471,00	351,16	119,84	0,00	471,00	08/09/2017	0,00	0,00	0,00
06/10/2017	Liquidado	471,00	344,02	126,98	0,00	471,00	06/10/2017	0,00	0,00	0,00
08/11/2017	Liquidado	471,00	335,79	135,21	0,00	471,00	08/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/12/2017	Liquidado	471,00	328,72	142,28	0,00	465,50	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/01/2018	Liquidado	471,00	321,09	149,91	0,00	454,70	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/02/2018	Liquidado	471,00	314,09	156,91	0,00	444,79	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/03/2018	Liquidado	471,00	307,70	163,30	0,00	435,75	21/11/2017	0,00	0,00	0,00

Extrato de Contrato

Data Referência

03/10/2025

Contrato

2113821

Cliente

JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

CPF: 117.161.853-00

Modalidade: NOVO

Sistema de Amortização: Price

Convênio: INSS

Taxa Nominal % a.a.: 30,24 %

Taxa Efetiva % a.a.: 30,24 %

Data de Emissão: 04/08/2016

Data Último Vencimento: 08/09/2022

Prazo Total: 72

Prazo Remanescente: 0

Quantidade Parcelas Pagas: 72

Valor do Seguro Prestamista R\$: 0,00

Valor da Tarifa de Cadastro R\$: 0,00

Valor do IOF R\$: 427,33

Valor do IOF Adicional R\$: 60,20

Valor Principal: 15.784,18

Vencimento	Situação	Valor Parcela	Amortização	Juros	Saldo Parcela	Valor Pago	Data Pagamento	Valor Desconto	Valor Permanência	Valor a Pagar
06/04/2018	Liquidado	471,00	301,00	170,00	0,00	426,26	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/05/2018	Liquidado	471,00	294,02	176,98	0,00	416,36	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/06/2018	Liquidado	471,00	287,61	183,39	0,00	407,29	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/07/2018	Liquidado	471,00	281,56	189,44	0,00	398,72	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/08/2018	Liquidado	471,00	275,02	195,98	0,00	389,46	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
10/09/2018	Liquidado	471,00	268,24	202,76	0,00	379,86	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/10/2018	Liquidado	471,00	263,36	207,64	0,00	372,95	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/11/2018	Liquidado	471,00	256,87	214,13	0,00	363,76	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/12/2018	Liquidado	471,00	251,46	219,54	0,00	356,10	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/01/2019	Liquidado	471,00	245,63	225,37	0,00	347,84	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/02/2019	Liquidado	471,00	240,28	230,72	0,00	340,26	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
11/03/2019	Liquidado	471,00	234,70	236,30	0,00	332,36	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/04/2019	Liquidado	471,00	230,43	240,57	0,00	326,32	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/05/2019	Liquidado	471,00	224,92	246,08	0,00	318,51	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/06/2019	Liquidado	471,00	220,02	250,98	0,00	311,57	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/07/2019	Liquidado	471,00	215,54	255,46	0,00	305,24	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/08/2019	Liquidado	471,00	210,38	260,62	0,00	297,93	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/09/2019	Liquidado	471,00	205,80	265,20	0,00	291,44	21/11/2017	0,00	0,00	0,00

Extrato de Contrato

Data Referência

03/10/2025

Contrato

2113821

Cliente

JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

CPF: 117.161.853-00

Modalidade: NOVO

Sistema de Amortização: Price

Convênio: INSS

Taxa Nominal % a.a.: 30,24 %

Taxa Efetiva % a.a.: 30,24 %

Data de Emissão: 04/08/2016

Data Último Vencimento: 08/09/2022

Prazo Total: 72

Prazo Remanescente: 0

Quantidade Parcelas Pagas: 72

Valor do Seguro Prestamista R\$: 0,00

Valor da Tarifa de Cadastro R\$: 0,00

Valor do IOF R\$: 427,33

Valor do IOF Adicional R\$: 60,20

Valor Principal: 15.784,18

Vencimento	Situação	Valor Parcela	Amortização	Juros	Saldo Parcela	Valor Pago	Data Pagamento	Valor Desconto	Valor Permanência	Valor a Pagar
07/10/2019	Liquidado	471,00	201,17	269,83	0,00	284,89	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/11/2019	Liquidado	471,00	196,65	274,35	0,00	278,48	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/12/2019	Liquidado	471,00	192,51	278,49	0,00	272,61	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/01/2020	Liquidado	471,00	187,90	283,10	0,00	266,09	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/02/2020	Liquidado	471,00	183,81	287,19	0,00	260,29	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/03/2020	Liquidado	471,00	180,07	290,93	0,00	255,00	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/04/2020	Liquidado	471,00	175,89	295,11	0,00	249,08	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/05/2020	Liquidado	471,00	171,93	299,07	0,00	243,48	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/06/2020	Liquidado	471,00	168,43	302,57	0,00	238,52	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/07/2020	Liquidado	471,00	164,52	306,48	0,00	232,99	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/08/2020	Liquidado	471,00	160,82	310,18	0,00	227,75	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/09/2020	Liquidado	471,00	157,09	313,91	0,00	222,46	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/10/2020	Liquidado	471,00	153,78	317,22	0,00	217,77	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
09/11/2020	Liquidado	471,00	150,10	320,90	0,00	212,56	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/12/2020	Liquidado	471,00	147,05	323,95	0,00	208,24	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/01/2021	Liquidado	471,00	143,63	327,37	0,00	203,40	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/02/2021	Liquidado	471,00	140,71	330,29	0,00	199,27	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/03/2021	Liquidado	471,00	137,85	333,15	0,00	195,21	21/11/2017	0,00	0,00	0,00

Extrato de Contrato

Data Referência

03/10/2025

Contrato

2113821

Cliente

JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

CPF: 117.161.853-00

Modalidade: NOVO

Sistema de Amortização: Price

Convênio: INSS

Taxa Nominal % a.a.: 30,24 %

Taxa Efetiva % a.a.: 30,24 %

Data de Emissão: 04/08/2016

Data Último Vencimento: 08/09/2022

Prazo Total: 72

Prazo Remanescente: 0

Quantidade Parcelas Pagas: 72

Valor do Seguro Prestamista R\$: 0,00

Valor da Tarifa de Cadastro R\$: 0,00

Valor do IOF R\$: 427,33

Valor do IOF Adicional R\$: 60,20

Valor Principal: 15.784,18

Vencimento	Situação	Valor Parcela	Amortização	Juros	Saldo Parcela	Valor Pago	Data Pagamento	Valor Desconto	Valor Permanência	Valor a Pagar
08/04/2021	Liquidado	471,00	134,45	336,55	0,00	190,40	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/05/2021	Liquidado	471,00	131,62	339,38	0,00	186,39	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/06/2021	Liquidado	471,00	128,56	342,44	0,00	182,07	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/07/2021	Liquidado	471,00	125,86	345,14	0,00	178,23	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/08/2021	Liquidado	471,00	123,12	347,88	0,00	174,35	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/09/2021	Liquidado	471,00	120,17	350,83	0,00	170,18	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/10/2021	Liquidado	471,00	117,64	353,36	0,00	166,59	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/11/2021	Liquidado	471,00	114,91	356,09	0,00	162,73	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/12/2021	Liquidado	471,00	112,49	358,51	0,00	159,30	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/01/2022	Liquidado	471,00	109,96	361,04	0,00	155,72	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/02/2022	Liquidado	471,00	107,48	363,52	0,00	152,21	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/03/2022	Liquidado	471,00	105,22	365,78	0,00	149,01	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/04/2022	Liquidado	471,00	102,93	368,07	0,00	145,76	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
06/05/2022	Liquidado	471,00	100,76	370,24	0,00	142,69	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/06/2022	Liquidado	471,00	98,42	372,58	0,00	139,38	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
07/07/2022	Liquidado	471,00	96,28	374,72	0,00	136,34	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
05/08/2022	Liquidado	471,00	94,25	376,75	0,00	133,47	21/11/2017	0,00	0,00	0,00
08/09/2022	Liquidado	471,00	92,26	378,74	0,00	130,18	21/11/2017	0,00	0,00	0,00

Extrato de Contrato

Data Referência

03/10/2025

Contrato

2113821

Cliente

JOSE MARIA MONTEIRO DE SOUZA

CPF: 117.161.853-00**Modalidade:** NOVO**Sistema de Amortização:** Price**Convênio:** INSS**Taxa Nominal % a.a.:** 30,24 %**Taxa Efetiva % a.a.:** 30,24 %**Data de Emissão:** 04/08/2016**Data Último Vencimento:** 08/09/2022**Prazo Total:** 72**Prazo Remanescente:** 0**Quantidade Parcelas Pagas:** 72**Valor do Seguro Prestamista R\$:** 0,00**Valor da Tarifa de Cadastro R\$:** 0,00**Valor do IOF R\$:** 427,33**Valor do IOF Adicional R\$:** 60,20**Valor Principal:** 15.784,18

Vencimento	Situação	Valor Parcela	Amortização	Juros	Saldo Parcela	Valor Pago	Data Pagamento	Valor Desconto	Valor Permanência	Valor a Pagar
		33.912,00	16.271,71	17.640,29	0,00	21.900,06		0,00	0,00	0,00