

São Paulo, 20 de outubro de 2025.

Representante do Procon Municipal de Maracanaú/CE

Protocolo CIP: 25.10.0564.001.00038-301

Reclamante: JURANDIR TEIXEIRA SANTIAGO

CPF: 812.104.773-00

Reportamo-nos à notificação em epígrafe para informar a este Órgão os esclarecimentos que se fazem necessários acerca do termo de reclamação, onde consta como reclamante o Sr. **JURANDIR TEIXEIRA SANTIAGO**, inscrito no CPF sob o n.º **812.104.773-00**.

Em síntese, alega o reclamante “O consumidor relata que vinha recebendo mensagens de negociação de dívida via SMS contendo links suspeitos, as quais optava por apagar imediatamente, com receio de eventuais golpes, não chegando a acessá-las. Recentemente, ao tentar realizar uma compra em uma loja, foi surpreendido com a informação de que havia um débito registrado em seu nome.

Surpreso, o consumidor afirma categoricamente não possuir qualquer débito em aberto. Em razão disso, realizou consultas junto aos órgãos de proteção ao crédito e, ao acessar o aplicativo do Serasa, constatou que havia um número de telefone desconhecido cadastrado em seu nome, que jamais lhe pertenceu. Na mesma ocasião, identificou a existência de um débito no valor de R\$ 2.934,29 (dois mil, novecentos e trinta e quatro reais e vinte e nove centavos), vinculado ao Banco A J Renner S/A, o que motivou a negativação de seu nome.



Diante da situação, e por se tratar de uma cobrança indevida, o consumidor procurou o Procon, visando obter intermediação para a resolução do problema”.

Resposta à CIP nº 25.10.0564.001.00038-301

PROCON Municipal de Maracanaú/CE

Reclamante: Jurandir Teixeira Santiago – CPF nº 812.104.773-00

Prezados(as) Senhores(as),

Reportamo-nos à notificação em epígrafe para prestar os devidos esclarecimentos acerca do termo de reclamação apresentado pelo Sr. **Jurandir Teixeira Santiago**, inscrito no CPF nº 812.104.773-00, conforme segue.

1. Síntese da Reclamação

O reclamante relata ter identificado, junto aos órgãos de proteção ao crédito, a existência de débito no valor de **R\$ 2.934,29 (dois mil, novecentos e trinta e quatro reais e vinte e nove centavos)** vinculado ao **Banco A. J. Renner S.A.**, o que resultou na negativação de seu nome. Afirma desconhecer a referida dívida e não reconhecer qualquer relação contratual com a instituição.

2. Esclarecimentos da Instituição

Após análise interna e apuração conduzida pelo Departamento de Prevenção a Fraudes, foi constatado que houve abertura indevida de conta e utilização de crédito mediante fraude documental, ocorrida em 28/05/2021.

Verificou-se que terceiro fraudador, em posse de informações pessoais do reclamante, utilizou documentos falsificados para efetuar a abertura da conta e contratar produtos financeiros, agindo de má-fé e sem qualquer relação com o verdadeiro titular do CPF em questão.

3. Medidas Adotadas

Assim que a irregularidade foi identificada, esta instituição procedeu com as seguintes medidas:

- Inclusão dos dados utilizados na tentativa de fraude em sistema interno de blacklist, a fim de prevenir reincidências;
- Registro interno da ocorrência junto aos setores competentes para fins de auditoria e segurança;
- Comunicação aos órgãos internos de segurança sobre o ocorrido;
- Desvinculação de quaisquer débitos ou registros negativos em nome do verdadeiro consumidor, garantindo que nenhum valor seja cobrado indevidamente.

Destacamos que, no momento da identificação da fraude, a conta já se encontrava desativada e sem saldo, não havendo prejuízo financeiro ao reclamante.

4. Considerações Finais

Reafirmamos que o ocorrido trata-se de fraude praticada por terceiro, sem participação ou negligência desta instituição financeira, que atua de forma constante na melhoria de seus mecanismos de segurança e verificação de identidade.

Permanecemos à disposição deste PROCON e do reclamante para quaisquer esclarecimentos adicionais, reiterando o compromisso da instituição com a transparência, a boa-fé e a cooperação na resolução da presente demanda.



Atenciosamente,

**JOCELMO SILVA
DOS SANTOS**

Assinado digitalmente por JOCELMO SILVA DOS SANTOS
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC OAB, OU=
31607604000124, OU=VideoConferencia, OU=Assinatura
Tipo A3, OU=ADVOGADO, CN=JOCELMO SILVA DOS
SANTOS
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.10.20 21:53:58-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.0

BANCO DIGIMAIS S/A

Jocelmo Santos

OAB/RS 129085B