

São Paulo, 13 de agosto de 2026.

Para
Cristiane De Cassia Silva Caracas
E-mail: cryiiskassya@gmail.com

C/C Procon

Ref. Notificação 26.08.0564.001.00026-302

Recebemos a sua demanda relativa ao questionamento sobre os descontos realizados em folha de pagamento em 06/08/2026, referentes aos contratos de empréstimo consignado contratados em julho de 2025 (CS50034406) e dezembro de 2025 (CS50173224), mesmo após a formalização do refinanciamento efetuado em 19/07/2026 (contrato CS50479998).

Após análise técnica detalhada da operação e dos fluxos operacionais, apresentamos os seguintes esclarecimentos:

1. Do Refinanciamento e da Quitação dos Contratos Anteriores

Em 19/07/2026, foi formalizada a proposta de refinanciamento sob a Cédula de Crédito Bancário (CCB) nº CS50479998, no valor total de R\$ 6.173,72. Parte do crédito concedido foi utilizada para realizar a liquidação integral dos contratos anteriores nº CS50034406 e nº CS50173224, efetivada formalmente em 20/07/2026.

O valor líquido excedente da operação, no total de R\$ 1.496,18, foi devidamente creditado em sua conta bancária na mesma data (20/07/2026).

2. Dos Prazos Operacionais e Processamento de Descontos (Dataprev)

Reforçamos que a alteração do status dos contratos anteriores para "excluído/quitado" foi realizada em tempo real no sistema na data da solicitação do refinanciamento. Contudo, o cancelamento ou a interrupção dos descontos em folha de pagamento depende do calendário e da programação operacional de processamento da folha mantidos pela Dataprev/empregador.

Devido ao fechamento das janelas de averbação e processamento interno dos órgãos pagadores, a atualização plena e a cessação do lançamento do desconto em folha podem levar em média até 45 dias. Em razão disso, o desconto processado em 06/08/2026 decorreu do cronograma prévio do órgão pagador, sem qualquer ingerência ou atraso nas rotinas da Creditas.

3. Da Destinação dos Valores Excedentes

Visando à perfeita regularidade do saldo e ao cumprimento das previsões normativas e contratuais, os valores repassados pelo empregador referentes aos contratos quitados após a operação de refinanciamento foram integralmente recepcionados e creditados no contrato ativo de refinanciamento (CS50479998).

Esses montantes foram convertidos em amortizações extraordinárias diretamente nas parcelas finais do novo contrato, reduzindo proporcionalmente a dívida remanescente. A destinação observou estritamente o item 1.2.3 do contrato de refinanciamento assinado, que estabelece o abatimento e amortização automática das parcelas



em benefício do titular quando ocorrem repasses posteriores à quitação por razões do prazo de folha de pagamento.

Fundamentação Legal

A conduta da instituição pauta-se estritamente pela legalidade e transparência:

- **Lei nº 10.931/2004:** Regula os termos e a eficácia das Cédulas de Crédito Bancário (CCB) e seus efeitos pactuados entre as partes.
- **Lei nº 10.820/2003:** Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento e os procedimentos operacionais de consignação.
- **Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):** Atendimento ao dever de informação clara, probidade e boa-fé na prestação dos serviços bancários e na amortização de saldos devedores.

Conclusão

Diante de todo o exposto, confirma-se a ausência de irregularidades operacionais por parte da Creditas, tendo o refinanciamento e a liquidação dos contratos antigos ocorrido dentro das normas e prazos contratuais estabelecidos. Os valores descontados indevidamente pelo cronograma de folha do empregador foram devidamente reaproveitados para a amortização do seu saldo devedor ativo, conforme prevê a CCB pactuada.

Se ainda estiver com dúvidas, fique à vontade para nos procurar em nossos canais de atendimento: <https://www.creditas.com/canais-de-atendimento>.

Permanecemos à disposição.

Ouvidoria Creditas.