

São Paulo, 12 de março de 2025.

Ao,
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Demanda: 25.02.0564.001.00070-301

Requerente: JOSÉ MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA

CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, inscrita no MF/CNPJ sob o n.º 60.779.196/0001-96, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, n.º 387 e BANCO CREFISA S/A, inscrita no MF/CNPJ sob o n.º 61.033.106/0001-86, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Canadá, n.º 390 vem à presença de Vossa Senhoria, em atenção a notificação acima, apresentar seus esclarecimentos.

I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA

O consumidor apresentou a presente reclamação, alegando, em síntese, que identificou contrato de empréstimo em seu nome que não se recorda, e que não consegue seguir com a portabilidade do seu benefício para outra instituição financeira. Afirma, ainda, que fora realizadas transações de PIX que desconhece.

Ante o exposto, pede segunda via do contrato de empréstimo e esclareçamos quanto aos PIX realizados.

II. DOS ESCLARECIMENTOS DO BANCO CREFISA
I. DA CONTA E BENEFÍCIO RECEBIDO JUNTO AO BANCO CREFISA

Primeiramente, importante esclarecer que o Banco Crefisa é pagador de benefício previdenciário, recebendo do INSS a relação de clientes beneficiários do r. órgão que não indicaram um banco/conta para recebimento de seu benefício.

Em relação a transações de PIX, pelo relato da demanda, não fica claro quais transações de PIX o cliente relata desconhecer. O Banco Reclamado informa que procedeu à análise documental e do cadastro de acesso e foi verificado que cadastro no aplicativo foi realizado no dia da ativação e não houve troca de senha. Ressaltamos que a senha utilizada para a transferência é a senha do cartão, sendo esta pessoal e intransferível.

Tendo em vista que as transações de PIX ocorreram através do aplicativo, cujo acesso utiliza a senha cadastrada pelo próprio cliente, e que as transações são realizadas mediante confirmação da senha do cartão, não identificamos irregularidades em qualquer operação realizada.

Em relação ao pedido de portabilidade do benefício, cabe destacar, que, a qualquer momento o Reclamante pode solicitar junto ao INSS a alteração da instituição financeira pagadora de seu benefício.

Com efeito, o Banco Reclamado informa ainda que não há qualquer tipo de bloqueio para que a Demandante transfira o recebimento de seu benefício para outra instituição.

Rua Canadá, 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436 000

Assim, não há que se falar em descontos indevidos ou irregulares, mas apenas a realização dos débitos na conta de titularidade do cliente, conforme previsão contratual.

Além disso, a Reclamada disponibilizou corretamente o crédito do empréstimo contratado em favor do consumidor, conforme comprovante anexo.

Comprovante de Pagamento: Transferência Entre Contas Crefisa

Dados da Conta Crefisa

Razão Social: CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E
CNPJ: 60.779.196/0001-96
Agência: 0001 - AGENCIA MATRIZ
Conta Corrente: 0000015315
Tipo de Conta: Conta Corrente

Dados da Transferência

Nome do Favorecido: JOSE MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA
CPF/CNPJ Favorecido: 124.130.583-00

Agência: 00019
Conta Corrente: 0144005406
Tipo de Conta:

Valor: R\$ 3.883,63

Tipo de Transferência: Transferência Entre Contas

Documento: 11439283

Descrição:

Data de Débito: 20/05/2024

Data de Emissão: 21/02/2025

Como se vê, a Reclamada utiliza os mecanismos de segurança mais modernos disponíveis no mercado para validação e confirmação dos dados de seus clientes, além de contar com uma equipe interna especializada em BackOffice para assegurar a segurança de todas as operações.



Rua Canadá, 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436 000



No mais, a Reclamada informa que, visando manter um bom relacionamento, está em contato com a consumidora para celebração de acordo, mas também disponibiliza oportunidade opções para renegociação do seu débito em aberto.

Neste sentido, havendo interesse na formalização de acordo, a Reclamada possui uma equipe específica para as referidas tratativas, de modo que nesta oportunidade informa que a Demandante poderá negociar seus contratos através do telefone (11) 2134-5297, canal disponível das 09h às 18h.

Deste modo, contando haver prestado os esclarecimentos solicitados e colocando-se à inteira disposição de Vossa Senhoria, requer a Reclamada o ARQUIVAMENTO da presente reclamação.

Atenciosamente,

BANCO CREFISA S/A e
CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

Neste sentido, o Banco Reclamado esclarece que quem realiza essa transferência é o próprio INSS. Basta o cliente informar ao INSS em qual banco quer receber seu benefício, ou mesmo fazer o requerimento de alteração do domicílio bancário junto à instituição que pretende receber seu benefício.

O Banco Reclamado não possui qualquer ingerência nesta operação. Portanto, não é o Banco Crefisa que vai enviar o benefício do cliente para outro Banco. O Banco Crefisa apenas recebe do INSS a informação de término de relacionamento.

III. DOS ESCLARECIMENTOS DA CREFISA S/A, CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
I. DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO REALIZADO ENTRE AS PARTES

A parte Reclamante celebrou com a Crefisa os seguintes contratos de empréstimo pessoal:

NÚMERO DO CONTRATO	VALOR DO EMPRÉSTIMO	QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS		SITUAÇÃO DO CONTRATO				MOTIVO DO INADIMPLEMENTO
		QUANTIDADE DE PARCELAS	VALOR DAS PARCELAS	PARCELAS PAGAS	PARCELAS VENCIDAS	PARCELAS ATRASO	DIAS DE INADIMPLEMENTO	
064060055703	R\$ 3.583,63	15	R\$ 947,20	1ª a 7ª	8ª	9ª a 15ª	-	INSUFICIÊNCIA DE SALDO EM CONTA

Primeiramente, a Reclamada que a alegação do consumidor de que desconhece o contrato não merece prosperar. É importante esclarecer que a empresa Reclamada é uma instituição financeira que zela pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, atuando com mecanismos preventivos, visando tornar cada vez mais segura e confiável as operações.

O contrato celebrado se trata de empréstimo pessoal, com desconto em conta corrente indicada pelo cliente no momento da celebração do contrato, não havendo que se falar em empréstimo consignado ou desconto em benefício.

O contrato acima descrito foi celebrado regularmente, momento em que as cláusulas, taxa de juros, condições e forma de pagamento foram discutidas e, após acordadas pelas partes, preenchidas no contrato, que é previamente lido pelo cliente e, tendo ele concordado com tudo o que dele constou:

Assinado com a autenticação eletrônica em conta pessoal do AGENTE e assinado MARACANAÚ, 16 de Maio de 2024

CONTRATANTE (Assinatura cliente: A. Silva)

CONTRATADA - CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

Testemunhas

Dessa forma, a alegação da parte Reclamante não merece prosperar. Isso porque, conforme comprova a documentação abaixo, o contrato de empréstimo foi celebrado pela parte Reclamante, que solicitou a contratação junto a filial.

crefisa

AGENCIA MATRIZ
RUA CANADA, 390
SAO PAULO - SP
CNPJ: 06.033.106/0001-86

JARDIM AMERICA
CEP: 01456-000

Agência 00019
JOSE MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA
RUA 52 783
MARACANAU - CE
Período de: 20/05/2024 a 11/03/2025
Conta Corrente: 0144005406
Página: 2
Emitido em: 11/03/2025 12:36:11

Data de Lancto	Documento	Histórico	Saldo de Transporte:		Saldo
			Débito	Crédito	
	0997031	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 10/29/2024 ALRACANAU BR4-8018 SALDO	400,00		12,30
26/06/2024	2508570	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS COMP 06/2024 NR 714 752 633 7-11/11-30/03/24/11		1.412,00	
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		
28/06/2024	0277333	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 ALRACANAU BR4-8018 SALDO	410,00		577,10
	0966703	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 ALRACANAU BR4-8018 SALDO	160,00		
29/07/2024	3660971	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS COMP 07/2024 NR 714 752 633 7-11/11-30/03/24/11		1.412,00	7,10
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		
	0855343	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 ALRACANAU BR4-8018 SALDO	570,00		
08/08/2024	2011304	09095 TED RECEBIDA 626 BANCO CA CONSIGNADO SA		18.187,61	1,90
09/08/2024	0289903	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 PAC477.B4 BR4-8018 SALDO	1.000,00		
	0303869	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 PAC477.B4 BR4-8018 SALDO	1.000,00		
	0285827	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 PAC477.B4 BR4-8018 SALDO	1.000,00		
	0291893	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 PAC477.B4 BR4-8018 SALDO	1.000,00		
	0293925	09978 SAQUE ATM REDE CIRRUS 20/02/2024 PAC477.B4 BR4-8018 SALDO	1.000,00		
	1953218	09890 Transfência Pix PIX ENV7470	290,00		
	1953235	09990 Transfência Pix PIX ENV7470	5.000,00		
	195763	09890 Transfência Pix PIX ENV7470	1.180,00		
	1966516	09990 Transfência Pix PIX ENV7470	96,91		
		SALDO			6.120,70

Saldo a transportar:

6.120,70

*** Sujeito a alterações até o final do expediente ***
Obrigações: 0800 703 3807 - das ações das Práticas (Folha: 02/03/2024)
SAC: 0800 727 4081 (21 horas) e Definição: Atendimento ao Faturamento 21/3/24

crefisa

AGENCIA MATRIZ
RUA CANADA, 390
SAO PAULO - SP
CNPJ: 06.033.106/0001-86

JARDIM AMERICA
CEP: 01456-000

Agência 00019
JOSE MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA
RUA 52 783
MARACANAU - CE
Período de: 20/05/2024 a 11/03/2025
Conta Corrente: 0144005406
Página: 4
Emitido em: 11/03/2025 12:36:11

Data de Lancto	Documento	Histórico	Saldo de Transporte:		Saldo
			Débito	Crédito	
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		988,40
03/01/2025	0468445	09097 SAQUE BANCO 24H TERMINAL TECN 8018 SALDO	140,00		141,20
29/01/2025	0991372	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS COMP 01/2025 NR 714 752 633 7-11/11-30/03/25/11		1.094,40	1,20
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		
04/02/2025	2740997	09097 Transfência Pix C220101/11/PIX		1.013,46	248,40
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		
	0312268	09097 SAQUE BANCO 24H TERMINAL TECN 8018 SALDO	400,00		
16/02/2025	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	14,66		14,66
26/02/2025	293322	09890 PAGAMENTO BENEFICIO INSS COMP 02/2025 NR 714 752 633 7-11/11-30/03/25/11		1.062,60	0,80
	0000000	09097 DEBITO AUTOMATICO CREFISA Débito de Parcelas	847,20		
08/03/2025	0199788	09097 SAQUE BANCO 24H TERMINAL TECN 8018 SALDO	200,00		215,40
		SALDO			15,40

Saldo a transportar:

*** Sujeito a alterações até o final do expediente ***
Obrigações: 0800 703 3807 - das ações das Práticas (Folha: 02/03/2024)
SAC: 0800 727 4081 (21 horas) e Definição: Atendimento ao Faturamento 21/3/24



Formulario de contrato de empréstimo pessoal com dados pessoais, endereço, CPF, e detalhes do empréstimo. Inclui seções para dados pessoais, dados do empréstimo, e uma tabela de parcelas com valores, vencimentos e datas.



CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL
QUADRO RESUMO

Formulario de dados pessoais e do contrato, incluindo campos para nome, endereço, CPF, e detalhes do contrato.

ATENÇÃO!

Ocorrendo o descumprimento do contrato, haverá aumento da taxa de juros remuneratórios, que passará a ser de 23,00% na hipótese prevista na cláusula 11.3 deste contrato e de acordo com a Resolução 4.790/20 do Banco Central do Brasil, além de acrescido de juros de mora e multa previstos na cláusula 11.4 deste contrato.

Não ocorrendo os pagamentos previstos no contrato, para evitar transtornos, processo judicial, protesto da dívida e negativação de seu nome, deverá ser feito contato com a Central de Reajustamento da Crefisa por meio dos telefones 4004-7722-4444 para ser realizada uma renegociação.

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☒ Depósito em Conta ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário

Forma de pagamento da parcela pelo Contratante: ☐ Fim de Cheques ☐ Pagamento Bancário



Trilha Auditoria - Contratos assinados digitalmente

Contrato 064060055703

CPF Contratante	Nome Contratante
12413658300	JOSE MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA

Contrato	064060055703
Valor	3883,63
Loja	6406 - FILIAL MARACANAÚ - CE
Criação proposta	02/02/1999
Envio para assinatura	18/05/2024 11:16:03
Finalização assinatura	18/05/2024 11:32:37
Aprovação proposta	
Envio para certificação	18/05/2024 11:37:30
Finalização certificação	
Validação assinatura	18/05/2024 11:37:32
Cliente novo	1
CPF Testemunha 1	
Nome Testemunha 1	
CPF Testemunha 2	
Nome Testemunha 2	

São Paulo, 25 de Fevereiro de 2025

Referente: JOSE MAURICIO CAVALCANTE FERREIRA

CPF: 12413658300

Contrato: 064060055703

Data do Contrato: 18/05/2024

Valor do Contrato: R\$ 4.104,62

Valor Financiado: R\$ 3.883,63

Tomador: 15

Prazo: 15

Valor Mensal: R\$ 847,20

DEMONSTRATIVO DE DÉBITO

Vencimento	Ult. Pagto	Atraso	Prestação (R\$)	Vlr. Pago (R\$)	Saldo (R\$)	Atualização (R\$)	Saldo Atual (R\$)
26/06/2024	26/06/2024	0	847,20	847,20	0,00	0,00	0,00
29/07/2024	29/07/2024	0	847,20	847,20	0,00	0,00	0,00
28/08/2024	28/08/2024	0	847,20	847,20	0,00	0,00	0,00
26/09/2024	26/09/2024	0	847,20	847,20	0,00	0,00	0,00
29/10/2024	26/12/2024	58	847,20	1.036,91	0,00	189,71	0,00
27/11/2024	29/01/2025	63	847,20	1.064,57	0,00	217,37	0,00
27/12/2024	04/02/2025	39	847,20	1.058,33	0,00	211,13	0,00
29/01/2025	10/02/2025	27	847,20	390,85	469,52	89,10	559,92
26/02/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-4,66	842,54
27/03/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-129,23	717,97
28/04/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-245,43	601,77
28/05/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-337,23	509,97
28/06/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-412,63	434,57
29/07/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-484,96	362,24
27/08/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-538,52	308,68
27/09/2025	Não há	0	847,20	0,00	847,20	-1.445,35	4.336,66
SALDO TOTAL ATUALIZADO			12.708,00	6.539,46	6.400,22		

21110 - ALINE ALBUQUERQUE SILVA

Rua Canadá, 387 - Jardim América - São Paulo - SP - 01435-000
Telefone: (11) 3897.5200 - Fax: (11) 3061.1955