

De: CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>
Enviada em: segunda-feira, 10 de fevereiro de 2025 12:23
Para: cx_fernandes@hotmail.com
Cc:

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 14675048 - PROCON 2502056400100011301

Anexos:

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CENTRALIZADORA NACIONAL DE OUVIDORIA
ST SBS Quadra 1, Bloco L, 11º Andar, Asa Sul
70070-110 - Brasília/DF

Brasília, 10 de fevereiro de 2025

Ao CESAR FERNANDES

Prezado Senhor

Em resposta à sua reclamação, referente a FA nº 2502056400100011301, acerca de apostas de loteria, a Ouvidoria da CAIXA esclarece que:

Informamos que em consulta aos nossos sistemas foi verificado que o sr. efetuou 2 compras de apostas para o concurso 2810 da Mega-Sena no canal Internet Banking, em 31/12/2024, no valor de





R\$ 420,00 cada e 1 compra no valor de R\$ 5,00, apresentando a situação de "Finalizada" (F ao lado da compra).

Reforçamos que as apostas realizadas pelo sr. foram devidamente registradas e concorreram ao sorteio do prêmio do concurso 2810 da Mega da Virada. Os comprovantes das apostas estão disponíveis para consulta e emissão de segunda via no IBC por 120 dias.

De acordo com o Termo de Adesão ao Serviço do IBC (Internet Banking CAIXA), em caso de mensagem de erro ou falha no pagamento da aposta é importante o cliente conferir o débito e a confirmação das apostas antes de realizar novas transações, uma vez que apostas efetivadas não são passíveis de estorno e/ou qualquer outra forma de cancelamento:

6.2.7 Em caso de ser exibida mensagem de erro ou falha no pagamento da aposta, antes de realizar novas tentativas, o cliente deve verificar no item "MINHAS APOSTAS" se houve o registro da aposta, de maneira que evite duplicidade de transações, uma vez que as apostas no Internet Banking CAIXA não são passíveis de estorno e/ou qualquer outra forma de cancelamento.

Assim, verificamos que foram realizadas 3 compras pelo sr. no canal IBC:

31/12/2024 às 15:20:34 de R\$ 420,00
31/12/2024 às 15:06:42 de R\$ 420,00
31/12/2024 às 14:28:22 de R\$ 5,00

Considerando o exposto, a devolução de valores por cancelamento de aposta não é possível de ser efetivada.

Responda nossa pesquisa de satisfação e ajude a melhorar nosso atendimento! A sua opinião é muito importante para nós. Em breve, enviaremos um SMS para que você avalie a solução apresentada pela

CAIXA. Posteriormente, enviaremos outra mensagem para que você avalie o atendimento. É rápido e seguro.

Caso tenha algo novo a acrescentar ou tenha dúvida sobre esta resposta, pedimos a gentileza de responder este e-mail. Caso prefira também estamos à disposição pelo telefone 0800 725 7474 de segunda à sexta-feira das 9h às 18h, ou pelo site da CAIXA via <https://www.caixa.gov.br/faleconosco/Paginas/default.aspx>.

Atenciosamente,

OUVIDORIA DA CAIXA

