

Atendimentos à PROCONS Agibank

Utilize nosso Canal telefônico Exclusivo para PROCONS: **3004-8732** - Indicado para dúvidas em geral, cópia de contrato e renegociação de dívidas.

Para demais solicitações, onde será necessária uma análise mais detalhada, sugerimos a formalização da CIP ou da Carta no Pró Consumidor.

Também estamos presentes no consumidor.gov!



Conheça também nossos canais de
Atendimento ao Consumidor Agibank:



DESBLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO
0800 730 0003

SAC
0800 730 0999

OUVIDORIA
0800 601 2202





No Agibank a segurança dos nossos clientes é nossa prioridade!

Por isso, fazemos questão de mantê-los sempre bem informados. Abaixo, alguns exemplos de alertas que estão sempre presentes em nosso aplicativo.

agibank

Assinatura Digital
de Contratos

Agora falta pouco! Siga as instruções para concluir sua contratação.

Nas próximas telas, pediremos dados para garantir sua segurança e finalizar o processo.

Antes, confira algumas dicas:

- Vá para um lugar tranquilo e com boa conexão de internet.
- O Agibank nunca solicita pagamentos ou devolução de valores para conceder crédito.

[Ver Política de Privacidade](#)



Proposta assinada! Agora, é só esperar.

Sua solicitação ao Agibank foi enviada para análise.



Fique atento a golpes!

O Agibank nunca solicita senhas, depósitos ou transferências para você.

MEU BOLSO EM DIA
FEBRABAN EDUCAÇÃO

Aprenda gratuitamente como organizar sua vida financeira.

[Acessar o site](#)



Identificamos um risco de segurança

- Notamos que essa transação está fora do seu perfil. Você confia no contato que receberá essa transferência?
- Após inserir sua senha, não será possível cancelar a transação.
- Dúvidas? Ligue para a nossa Central de Atendimento no 3004-2221.



Transferência cancelada

Fique sempre atento ao realizar transferências para contatos desconhecidos. Na dúvida, não transfira.

agibank



Ana Lúcia Vieira Franco

Banco 121 - Agência 0001 - Conta 137209764
Extrato de 22/04/2025 a 13/05/2025 CPF 358.212.993-49

LANÇAMENTO

Data	Detalhe da movimentação	Valor	Saldo
22/04	Receb Beneficio INSS - NB null - 59948	+ R\$ 1.576,17	R\$ 1.581,58
	Pagamento Emprestimo - Cp Com Port.Beneficio	- R\$ 239,84	R\$ 1.341,74
	Transferencia Pix		
	Envio PIX - Google	- R\$ 5,90	R\$ 1.335,84
	Transferencia Pix		
	Envio PIX - Google	- R\$ 1,99	R\$ 1.333,85
	Transferencia Pix		
	Envio PIX - Google	- R\$ 1,99	R\$ 1.331,86
	Pagamento Emprestimo - Cp Com Port.Beneficio	- R\$ 538,20	R\$ 793,66
	Débito de Seguro	- R\$ 22,99	R\$ 770,67
	Transferencia Pix		
	Envio PIX - VLADIA DE OLIVEIRA NOGUEIRA	- R\$ 770,00	R\$ 0,67
13/05	Transferencia PIX		
	Devolução Envio PIX - VLADIA DE OLIVEIRA NOGUEIRA	+ R\$ 300,00	R\$ 300,67



Extrato emitido em
16/05/25 às 13:09.

ENDEREÇO

Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000 -
Prédio E1 Distrito Industrial - Campinas - SP -
CEP: 13054-709

SAC

0800 007 9090

OUVIDORIA

0800 601 2202

Reclamação: 25.05.0564.001.00038-301

Reclamante: Ana Lucia Vieira Franco

Reclamado: Banco Agibank S/A

Campinas, 16 de maio de 2025.

1. Contextualização da contestação:

Relato *

A consumidora relata que, no dia 24 de abril de 2025, ao tentar sacar o valor referente à sua aposentadoria, foi surpreendida ao constatar a ausência do referido montante em sua conta bancária. Buscando entender o ocorrido, verificou o extrato de sua conta e identificou uma transação via PIX, no valor de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), destinada a uma pessoa desconhecida pela reclamante.

Na tentativa de solucionar a situação junto à instituição reclamada, a consumidora seguiu o procedimento orientado, restando pendente apenas a anexação de um Boletim de Ocorrência. Após registrar o referido boletim, tentou encaminhá-lo à reclamada, porém não obteve êxito. Diante da ausência de retorno por parte da instituição, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

2. Dos esclarecimentos dos fatos:

Em atenção a reclamação registrada junto ao Procon, o Banco Agibank esclarece que, para a efetivação de uma transação via PIX, é necessário que a consumidora acesse o aplicativo da instituição financeira, selecione a funcionalidade “PIX” e, em seguida, escolha entre as opções “Transferir” ou “Pagar”. Após essa seleção, deve ser informada a chave PIX da pessoa destinatária ou realizado o escaneamento do QR Code, seguido da inserção do valor, conferência dos dados apresentados na tela e, por fim, a autorização da operação.

No caso em análise, verificou-se que a transação contestada foi efetuada mediante o uso das credenciais de acesso e da senha pessoal da consumidora. Ressalta-se que tais informações são de uso exclusivo da titular da conta, garantindo que apenas ela, ou pessoa devidamente autorizada, tenha acesso às funcionalidades transacionais.

Diante disso, conclui-se que a transação foi realizada em conformidade com os protocolos de segurança estabelecidos, os quais visam assegurar que apenas usuários legitimamente autorizados possam realizar movimentações financeiras vinculadas à conta da consumidora.

Informamos que foi registrada uma infração MED junto à instituição financeira destinatária dos valores, com o objetivo de contestar a transação realizada via PIX. Como resultado dessa solicitação, houve a recuperação parcial do valor questionado, que já foi devidamente restituído à parte reclamante.

Caso a consumidora não tenha ficado satisfeita com a resposta apresentada, o Agibank gostaria de encontrar, junto com a cliente, a melhor solução para o seu problema. Portanto, disponibilizamos o **canal exclusivo para atendimento Procon** através do telefone **3004-8732**.

Atenciosamente,

OUVIDORIA do BANCO AGIBANK

Você ainda tem alguma dúvida?

Estamos aqui para lhe ajudar, à disposição para o que você precisar!

Basta entrar em contato nos seguintes canais:

 3004 2221 (Capitais).

 0800 602 0022 (Demais localidades).

