

Ao,  
**Procon Municipal de Maracanaú - CE**

**CIP: 25.08.0564.001.00006-3**

**Requerente: ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS**

**CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, 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, vem à presença de Vossa Senhoria, em atenção a notificação acima, apresentar seus esclarecimentos.

## **I. DA RECLAMAÇÃO APRESENTADA**

A parte Reclamante ingressou com a presente demanda alegando, em síntese, que identificou a existência de um contrato celebrado junto ao Reclamado o qual desconhece.

Ante ao exposto requer o envio de cópia do contrato.

## **II. DO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES**

Inicialmente cabe destacar que, em que pese a parte Reclamante ter registrado reclamação em face do BANCO CREFISA S/A (Nova denominação do BANCO BPN BRASIL S/A), inscrito no CNPJ sob o nº 61.033.106/0001-86 o contrato em questão foi celebrado com a Financeira CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, inscrita no MF/CNPJ sob o n.º 60.779.196/0001-96.

Desta forma, se faz necessária a retificação do polo passivo da presente demanda.

A parte Reclamante celebrou com a Crefisa o seguinte contrato de empréstimo pessoal:

NÚMERO DO CONTRATO	VALOR DO EMPRÉSTIMO	QUANTIDADE E VALOR DAS PARCELAS DEVIDAS		SITUAÇÃO DO CONTRATO				
		QUANTIDADE E DE PARCELAS	VALOR DAS PARCELAS	PARCELA S PAGAS	PARCELA S VENCIDAS	PARCELA S VINCENDAS	DIAS DE ATRAS O	MOTIVO DO INADIMPLEMENT O
051300100407	R\$ 3.152,30	15	R\$ 627,00	1ª	-	2ª à 15ª	-	Contrato em dia

Como demonstrado, a parte Reclamante encontra-se adimplente em relação ao contrato celebrado.

Inicialmente, 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.

A Crefisa realiza uma análise minuciosa de todos os documentos enviados pela cliente e, antes da concretização do negócio, segue rigorosamente todos os mecanismos de segurança abaixo elencados, para validação da operação:

- Conferência da validade do número do telefone informado, bem como se está atrelado a outro CPF que não seja do solicitante;
- Conferência do número do telefone para prevenção a fraude;
- Envio de link para captura de foto e validação através de ferramenta específica, com a finalidade de garantir que a contratação está sendo feita pelo próprio cliente e, ainda, podendo ser utilizado como novo fator de autenticação.

De todo modo, diante das alegações do cliente, a Crefisa encaminhou o caso para equipe de prevenção a fraudes a fim de apurar os fatos narrados pelo cliente em sua reclamação, não tendo sido encontrada qualquer irregularidade.

O relatório digital abaixo detalha todas as datas e horários de solicitação, análise e efetivação da contratação. Conforme documentação abaixo, foi constatado que a contratação foi devidamente efetivada pelo próprio Sra. ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS - 007.102.423-95.

LDC DE CONVERSA WHATSAP  
 REBECA  
 Telefone Whatsapp : 5521068430622

Tipo	Mensagem
RECEBIDO	OK
ENVIADA	Ola! Boa tarde!! Sou o Clio, assistente virtual da Onibus, e estou aqui para auxiliar você durante toda a sua comunicação no WhatsApp. Vamos começar?
ENVIADA	Por favor, pressione o botão de digite o seu CPF:
RECEBIDO	007.132.423-05
ENVIADA	
RECEBIDO	SIM, continue.
ENVIADA	[{"text":"\n\n","selectedIndex":0,"type":"text","header":{"type":"text","text":"","globalButtons":[{"type":"text","text":"cancelar uma opção"}],"main":{"type":"text","text":"cancelar uma opção","fontWeight":"bold"},"title":{"type":"text","text":"Selecione o número de parcelas"}}}]
RECEBIDO	13 vezes de R\$ 625,89
ENVIADA	
RECEBIDO	Sim
ENVIADA	AHA LUCIA OLIVEIRA SANTOS confirmo as condições do seu empréstimo O valor liberado é de R\$ 3.952,30 e o pagamento será em 13 vezes de R\$ 626,99.
ENVIADA	As parcelas serão debitadas na data do pagamento em Banco CREFIDAAgência, 10Cruz-Currente 14898154-G
ENVIADA	O valor do seu empréstimo será creditado na conta-corrente abaixo-Banco CREFIDAAgência: 10Cruz-Currente: 14898154-G
ENVIADA	O documento está disponível no Cielo. Clique Aqui para consultá-lo e se sentir confortável, clique no documento para concordar com as informações apresentadas. CONTRATE COM RESPONSABILIDADE.
ENVIADA	<a href="https://files.onibuss.com.br/pdf/66d6f5d0d811f6c5efccbc460d14c0bf_d.pdf">https://files.onibuss.com.br/pdf/66d6f5d0d811f6c5efccbc460d14c0bf_d.pdf</a>
ENVIADA	
RECEBIDO	SIM
ENVIADA	<a href="https://onibus08991eaf0da811eb43ac2b15012658f5/CARNE.docx?file=320-f0ed-1115-52ba-29-b10d1801-pdf&amp;WSAccessKeyId=AJ3ARCDWADWB3WSC3DN8E&amp;x-amz-security-token=IQ526G00934Signature=COWwEKQyP-IWT-CvYqglTheluK9r3D">https://onibus08991eaf0da811eb43ac2b15012658f5/CARNE.docx?file=320-f0ed-1115-52ba-29-b10d1801-pdf&amp;WSAccessKeyId=AJ3ARCDWADWB3WSC3DN8E&amp;x-amz-security-token=IQ526G00934Signature=COWwEKQyP-IWT-CvYqglTheluK9r3D</a>
ENVIADA	
ENVIADA	Ok, aguarde alguns segundos, pois estamos finalizando a contratação.
RECEBIDO	SIM

Somado a isso, é importante destacar que o valor do contrato foi creditado em conta de titularidade da parte Autora a qual foi por ela indicada no ato da contratação.

 Companhia de Crédito, Financiamento e Investimentos	
Comprovante de Pagamento Transferência para Crefisa/Crefisa	
Dados do Conta Titulo	
Beneficiário	CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
CNPJ	00.791.569/0001-44
Agência	0001 - AGÊNCIA NÚCLEO
CONTA CORRENTE	0000000110
Tipo de Conta	Conta Corrente
Dados do Transferência	
Nome do Beneficiário	ARIEL RIBEIRO SILVA LAROTTE
CNPJ do Beneficiário	007.812.425-01
ABRANC:	000109
CONTA CORRENTE	0000000000
Tipo de Transf.	
Valor	R\$ 3.157,80
Tipo de Transferência	Transferência Extra-Conta
Documentação	179430.0
INSCRIÇÃO	
Data de Vencimento	18/07/2018
Data de Cobrança	08/08/2018

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,

**CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**



DECLARAÇÕES E AUTORIZAÇÕES

Entendo e autorizo o compartilhamento de meus dados pessoais com empresas parceiras para a finalidade específica de marketing (cláusula VIII.3), bem como autorizo a Contratada a realizar o envio de informações e ofertas de produtos por e-mail e/ou SMS ☒ SIM ☐ NÃO

**Considerando o direito à informação ao(à) Contratante; que a CREFISA atua em um mercado relevante distinto do de outras instituições financeiras, envolvendo um risco de inadimplência maior, que se potencializa em casos de renegociação de dívidas, o que se reflete em maiores taxas de juros; que BACEN publica médias das taxas de juros em diferentes mercados relevantes, inclusive de bancos com os quais a CREFISA não concorre; e considerando que o(a) Contratante tem ciência dessas peculiaridades, tendo tido a oportunidade de buscar alternativas no mercado, o(a) Contratante declara, para os devidos fins e efeitos de direito, que leu previamente e concorda integralmente com os termos e condições previstos no contrato e nos anexos abaixo, inclusive com a taxa de juros que está sendo cobrada, que é proporcional ao risco de crédito representado, comprometendo-se a não questioná-la futuramente alegando abusividade uma vez que está sendo atendida sua necessidade urgente de crédito, a qual não foi atendida por outras instituições financeiras do mercado.**

<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO 1 – AUTORIZAÇÃO DESCONTO EM CONTA	<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO 2 – DEMONSTRATIVO DO CUSTO EFETIVO TOTAL
---	--

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

As partes contratam, entre si, o presente contrato de empréstimo pessoal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

I.1 Constitui objeto do presente contrato a concessão de empréstimo ao(à) Contratante pela Contratada, caracterizado como sem destinação específica.

CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR, PRAZO E ENCARGOS

II.1 A Contratada concede ao(à) Contratante a quantia discriminada no Quadro Resumo, entregue no ato da celebração deste contrato, importância que o(a) Contratante recebe e dá quitação, obrigando-se a solvê-la na forma ora convencionada, restando pactuado que na impossibilidade de realização do crédito no Cartão Crefisa Pré-Pago indicado, o crédito será concedido através da opção DOC/TED para a conta corrente informada pelo(a) Contratante através de contato feito pela Contratada. Na hipótese de o(a) Contratante possuir alguma pendência financeira anterior que não tenha sido formalmente cobrada pela Contratada e ter se beneficiado de algum abatimento negocial, haverá desconto no valor a ser concedido, o que fica aqui expressamente requerido e autorizado pelo(a) Contratante.

II.2 A quantia concedida, acrescida dos juros remuneratórios pactuados, que poderão ser capitalizados mensalmente, deverá ser paga pelo(a) Contratante através de parcelas mensais e consecutivas, tudo conforme descrição que consta no Quadro Resumo deste contrato.

Parágrafo Único. A soma do valor total a pagar nunca pode ser inferior ao valor da quantia concedida.

II.3 Caso o(a) Contratante autorize o pagamento das obrigações contratuais por meio de débito em conta, será aplicado redutor sobre a taxa de juros remuneratórios estipulada. Esse redutor será excluído na hipótese de cancelamento da autorização de débitos por iniciativa do(a) Contratante sem a correspondente indicação de outra autorização que a substitua.

II.4 Se o vencimento da parcela devida pelo(a) Contratante estiver vinculado à data do recebimento do crédito do seu salário/benefício, à data do recebimento do 13º salário e/ou restituição do imposto de renda, caso receba seu salário/benefício, 13º salário e/ou restituição do imposto de renda em data anterior à prevista no Quadro Resumo e Anexo I do presente contrato, haverá abatimento dos juros remuneratórios proporcionalmente ao período antecipado. Em caso de recebimento em data posterior à prevista no Quadro Resumo e Anexo I do presente contrato, estará o(a) Contratante sujeito ao acréscimo dos juros remuneratórios proporcionalmente ao período prorrogado. O(a) Contratante tem a obrigação de acompanhar o adimplemento da(s) parcela(s) na data prevista no Quadro Resumo do Contrato. Caso na data de vencimento prevista no Quadro Resumo o pagamento não seja efetivado e o(a) Contratante não procurar a contratada para realizar o adimplemento da parcela de qualquer outra forma, restará automaticamente constituído em mora, hipótese em que serão cobrados, além dos juros remuneratórios, os encargos de mora desde a data prevista no Quadro Resumo do contrato. Se o pagamento for efetuado em até 15(quinze) dias da data prevista no Quadro Resumo e Anexo I, o(a) Contratante estará isento, por mera liberalidade da Contratada, de cobrança dos encargos moratórios previstos na Cláusula V.1 deste contrato (juros de mora e multa), porém, se ultrapassado esse prazo de 15(quinze) dias, serão cobrados pela Contratada do(a) Contratante, além dos juros remuneratórios, também os encargos moratórios previstos na Cláusula V.1 do presente contrato, considerando o período de atraso desde a data de vencimento prevista no Quadro Resumo e Anexo I deste contrato.

II.5 A planilha de cálculo do Custo Efetivo Total(CET) foi apresentada previamente à contratação da operação e consta de forma destacada do presente contrato, em seu Anexo 2.

II.6 O(a) Contratante declara neste ato estar plenamente ciente de que a Tarifa de Confecção de Cadastro está sendo cobrada em decorrência de custo pela realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, custo pela realização de pesquisa em base de dados e informações cadastrais, análise da proposta de crédito e tratamento de dados e informações necessárias ao início de relacionamento.

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMA DE PAGAMENTO

III.1 O(a) Contratante poderá efetuar o pagamento das parcelas devidas das seguintes formas, conforme opção que consta no Quadro Resumo deste contrato, ficando vedada a alteração da forma de pagamento estabelecida, apenas podendo ser modificada se houver expressa anuência da Contratada, à exceção do direito previsto na Resolução 4790/20 do Conselho Monetário Nacional: a) As parcelas devidas pelo(a) Contratante serão pagas através de desconto na conta descrita no "Anexo 1" deste contrato até liquidação total da dívida. Havendo transferência da movimentação bancária do(a) Contratante para outra agência, conta ou banco e se o salário do(a) Contratante passar a ser creditado em conta diversa da ora indicada e esses dados (agência/conta/ banco) forem informados pelo(a) Contratante à Contratada e uma nova autorização de débito for por ele(a) firmada, ficará a Contratada expressamente autorizada a realizar débitos dos valores devidos em razão do presente contrato nessa nova conta junto aos bancos Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, HSBC, Santander, SICREDI, Banestes, ou qualquer outro, até quitação total de sua dívida, reconhecendo o(a) Contratante, nesta oportunidade, que tem a obrigação de quitar a dívida referente ao contrato de empréstimo pessoal celebrado nesta data através de débito na conta na qual receba seu salário ou em qualquer outra que apresente movimentação, junto a qualquer banco; b) As parcelas devidas pelo(a) Contratante serão pagas através da entrega de cheques pré-datados, relacionados no "Anexo 1" deste contrato, os quais serão depositados pela Contratada nas datas de vencimentos das parcelas a eles vinculadas ou na data de recebimento do salário pelo(a) Contratante; c) As parcelas devidas pelo(a) Contratante serão pagas através de boletos bancários.

Parágrafo Único. Na hipótese de o vínculo de natureza trabalhista do(a) Contratante ter sido extinto, fica autorizada também a realização de descontos nas verbas rescisórias do(a) Contratante, na forma prevista em lei.

CLÁUSULA QUARTA - RESCISÃO

IV.1 O presente contrato será rescindido e a dívida imediata e antecipadamente exigível, nas seguintes hipóteses:

a) Se o(a) Contratante infringir qualquer cláusula deste contrato ou deixar de cumprir, pontual e integralmente, qualquer obrigação nele assumida; b) Se o(a) Contratante entrar em estado de insolvência ou sofrer medidas que afetem os direitos creditórios da Contratada; c) Se o(a) Contratante tiver omitido ato ou fato relevante existente na data da contratação,

cujas naturezas fossem capazes de influir negativamente na decisão da Contratada de concessão do crédito; d) Se quaisquer das declarações feitas pelo(a) Contratante neste contrato não corresponderem à situação jurídica a que se referem.

**Parágrafo Único.** Ocorrendo qualquer uma das hipóteses de vencimento antecipado previstas nesta Cláusula, o(a) Contratante deverá liquidar, no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas úteis a totalidade do débito em aberto, ou seja, todas as parcelas vencidas acrescidas dos encargos previstos na Cláusula 5ª deste contrato, além das parcelas vincendas que se tornarem antecipadamente exigíveis, as quais serão trazidas a valor presente.

**CLÁUSULA QUINTA – INADIMPLEMENTO**

V.1 Se o(a) Contratante não efetuar o pagamento das parcelas convencionadas na forma e nas datas estipuladas, os débitos em atraso ficarão sujeitos, de pleno direito, aos juros remuneratórios de acordo com a taxa mensal pactuada, prevista no Quadro Resumo deste contrato, juros moratórios de 1%(um por cento) ao mês, que poderão ser capitalizados mensalmente, além de multa de 2%(dois por cento), sendo que nas hipóteses de vencimento antecipado do débito previstas na cláusula 4ª deste contrato, incidirão sobre todas as parcelas vencidas, e também sobre as vincendas, as quais serão trazidas a valor presente, encargos que serão calculados desde o primeiro dia de inadimplência até a data do efetivo pagamento e a aplicação de qualquer das hipóteses de vencimento antecipado do débito previstas na Cláusula 4ª será previamente comunicada ao(a) Contratante.

V.2 O(A) Contratante, neste ato, em garantia do integral cumprimento de todas as obrigações estabelecidas neste contrato, dá à Contratada o dispositivo móvel identificado no Quadro Resumo deste contrato, o qual declara e garante que é de sua propriedade exclusiva, por meio de alienação fiduciária, reconhecendo que a celebração deste instrumento é suficiente para a constituição da alienação fiduciária entre as partes e transferência da propriedade resolúvel do bem. Da mesma forma, o(a) Contratante reconhece que, em caso de inadimplemento, a Contratada poderá, a seu exclusivo critério, exigir a entrega imediata do referido aparelho, mediante comunicação prévia ao(a) Contratante, que ficará obrigado a entregar o aparelho no estabelecimento da Contratada no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados de sua notificação. Uma vez entregue o aparelho à Contratada, está assumirá a propriedade plena do dispositivo móvel, podendo dar ao mesmo a destinação que melhor lhe convier. O(A) Contratante terá restituída a propriedade plena do dispositivo móvel após a realização do pagamento integral do valor devido à Contratada, acrescido dos encargos aplicáveis, nos termos deste contrato.

**CLÁUSULA SEXTA - CONFISSÃO DE DÍVIDA E AUTORIZAÇÃO**

VI.1 O(a) Contratante reconhece dever à Contratada o valor das parcelas relacionadas no Quadro Resumo no campo “Confissão de Dívida e Autorização”, autorizando-a, para quitação exclusiva destas parcelas, a reter a referida importância do crédito concedido através do contrato de empréstimo pessoal celebrado nesta data. O(a) Contratante concorda com a diferença recebida considerando as vantagens proporcionadas pela realização da nova operação com quitação de operação anterior, tais como a concessão de desconto proporcional dos juros na antecipação das parcelas vincendas da operação anterior, a possibilidade de manter em dia seus compromissos com a instituição, na hipótese de a operação anterior estar em atraso, bem como o atendimento de sua necessidade imediata de crédito.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

VII.1 O presente contrato constitui título executivo extrajudicial, na forma preceituada no artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil Brasileiro.

VII.2 A abstenção do exercício, pela Contratada, de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam, ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações do(a) Contratante não alterarão as condições estipuladas neste contrato, não constituindo novação e nem obrigando a Contratada relativamente a inadimplementos futuros.

VII.3 O(a) Contratante somente poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes deste contrato com a expressa anuência da Contratada.

VII.4 Por todas as obrigações assumidas neste contrato, a favor da Contratada, respondem solidariamente os herdeiros e sucessores do(a) Contratante, inclusive no que tange aos acessórios da dívida que se tornarem devidos em decorrência de mora ou inadimplemento contratual.

VII.5 Na amortização ou liquidação antecipada do contrato, o valor presente dos pagamentos será calculado com a utilização da taxa de juros nele pactuada.

VII.6 O(a) Contratante declara que não foram cobrados seguros, taxas adicionais ou quaisquer outros valores na contratação que não os expressamente previstos neste contrato.

VII.7 O IOF incidente sobre a operação será recolhido integralmente pela Contratada por ocasião da assinatura deste contrato, nas hipóteses previstas na legislação em vigor, e seu ônus será repassado ao(a) Contratante, em conformidade com o sistema de amortização decrescente.

**Parágrafo Único.** Na hipótese de liquidação antecipada do contrato feita a pedido do(a) Contratante, o saldo restante do IOF incidente sobre a operação e que está diluído entre as parcelas ainda não pagas do contrato será cobrado de forma única e integral, quando da liquidação da operação.

VII.8 Em conformidade com a Circular 3.461/2.009 do Banco Central do Brasil, o(a) Contratante declara que o propósito e a natureza do seu relacionamento com a Contratada estão estabelecidos nos termos do contrato ora firmado com a instituição financeira.

VII.9 O(a) Contratante autoriza expressamente a Contratada a realizar consulta e a inserir informações no SCR — Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil, estando ciente de que: a) O SCR tem por finalidade fornecer informações ao Bacen para fins de supervisão do risco de crédito a que estão expostas as instituições financeiras e propiciar o intercâmbio de informações entre essas instituições com o objetivo de subsidiar decisões de crédito e de negócios; b) Poderá ter acesso aos dados constantes em seu nome no SCR por meio do Registrato (Extrato do Registro de Informações no Banco Central do Brasil), através de sua senha cadastrada no Gov.br; c) Pedidos de correções, de exclusões e de manifestações de discordância quanto às informações constantes do SCR deverão ser dirigidos à instituição responsável pela remessa das informações, por meio de requerimento escrito e fundamentado, ou, quando for o caso, pela respectiva decisão judicial; d) A consulta sobre qualquer informação ao SCR depende de sua prévia autorização; e) Mais informações sobre o SCR podem ser obtidas em consulta a página na Internet do Banco Central: [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br).

VII.10 O(a) Contratante autoriza expressamente a Contratada a consultar e validar seus dados para fins de mitigação de fraudes e criação de cadastro de pontuação baseado no seu histórico de transações.

VII.11 As partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas a ele danosas, implementando esforços para que estas condutas sejam cumpridas.

VII.12 O(a) Contratante declara que os recursos decorrentes desta operação não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente as normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.

**Parágrafo Único.** A Contratada poderá fiscalizar o cumprimento de todos os compromissos assumidos nessa cláusula pelo(a) Contratante, sem prejuízo dos demais direitos previstos neste instrumento.

**CLÁUSULA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

VIII.1 A Contratada, para o desempenho de suas atividades, tratará dados pessoais do(a) Contratante para finalidades específicas e de acordo com as bases legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº. 13.709/18), tais como: a) para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares com o(a) Contratante; b) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória; c) para a Contratada exercer seus direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; d) para atender aos interesses legítimos da Contratada ou de terceiros; e) para a proteção do crédito; f) para a garantia da prevenção à fraude e à segurança do(a) Contratante; e g) para oferta de outros produtos e/ou serviços bancários, destinados ao apoio e promoção de atividades da Contratada, visando a manutenção e aperfeiçoamento do relacionamento com o(a) Contratante.

VIII.2 O(A) Contratante declara que está ciente de que para viabilizar a contratação de serviços e produtos junto à Contratada, os seguintes dados pessoais serão utilizados, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes dados: a) nome; b) CPF; c) RG; d) nacionalidade; e) estado civil; f) endereço completo; g) telefone residencial e celular; h) cargo, bem como outros dados pessoais que poderão ser coletados, oportunamente, para viabilizar a contratação e a execução do presente contrato.

VIII.3 A Contratada poderá compartilhar os dados pessoais do(a) Contratante com empresas parceiras para fins específicos de marketing, como, por exemplo, com as empresas Toscana (telemarketing), Panda (marketing), FAM, Nosso Vet, Doutor FAM, Adobe, além de outros fornecedores de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes no país e empresas ou escritórios especializados em cobrança de dívidas.

Parágrafo Único. A Contratada poderá, ainda, fornecer os dados pessoais do(a) Contratante sempre que estiver obrigada em virtude de obrigação legal ou regulatória, ato de autoridade competente ou ordem judicial.

VIII.4 O(A) Contratante, na qualidade de titular de dados pessoais, poderá, mediante requisição formal e por escrito, através dos canais de atendimento da Contratada e, preferencialmente pelo e-mail [tratamentodedados@crefisa.com.br](mailto:tratamentodedados@crefisa.com.br), exercer os seus direitos previstos na LGPD, para: a) a confirmação da existência de tratamento; b) o acesso aos dados; c) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; d) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; e) eliminação dos dados pessoais; f) informação de compartilhamento de dados; g) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; h) revogação do consentimento; e i) esclarecimento de dúvidas em relação ao tratamento de seus dados pessoais.

Parágrafo Único. Após o término do presente contrato, os dados pessoais do(a) Contratante poderão ser conservados pela Contratada, para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitral, nos prazos previstos nas legislações correspondentes.

VIII.5 Para sanar eventuais dúvidas, o(a) Contratante poderá acessar a Política de Privacidade da Contratada no endereço <https://www.crefisa.com.br/documentos-de-governanca/>. E, por estarem justas e contratadas, as partes declaram que estão cientes e de acordo com o presente contrato e com a autorização de desconto em conta prevista no Anexo I abaixo, assim como o Anexo II 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 II.3 deste contrato e de acordo com a Resolução 4.790/20 do Banco Central do Brasil, além de acréscimo de juros de mora e multa previstos na cláusula V.1 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 Relacionamento da Crefisa por meio dos telefones 4004.4001/0800722444 para ser realizada uma renegociação.**

ANEXO 1 – AUTORIZAÇÃO DE DESCONTO EM CONTA

Eu ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS (Contratante), portador(a) da cédula de identidade RG n.º2001010247849, inscrito(a) no MF/CPF sob o n.º 007.102.423-95, autorizo Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos (Contratada) ou Banco Crefisa S/A a descontar da conta 14808154-9, da qual sou titular, mantida junto ao Banco 69 BANCO CREFISA SA, Agência: 1-9, as prestações mensais objeto do contrato de empréstimo pessoal celebrado de nº 051300100407.

PARCELA	VALOR ( R\$ )	VENCIMENTO	PARCELA	VALOR ( R\$ )	VENCIMENTO
1	627,00	04/08/2025	13	627,00	04/08/2026
2	627,00	02/09/2025	14	627,00	02/09/2026
3	627,00	02/10/2025	15	627,00	02/10/2026
4	627,00	04/11/2025			
5	627,00	02/12/2025			
6	627,00	05/01/2026			
7	627,00	03/02/2026			
8	627,00	03/03/2026			
9	627,00	02/04/2026			
10	627,00	05/05/2026			
11	627,00	02/06/2026			
12	627,00	02/07/2026			

(x) Autorizo que os débitos das parcelas ocorram sobre o limite de crédito em conta, se houver.

(x) Autorizo os débitos das obrigações vencidas, inclusive por meio de lançamentos parciais.

Como titular da conta, solicito que os débitos das parcelas do contrato de empréstimo ora celebrado com a Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos ou Banco Crefisa S/A sejam realizados prioritariamente em minha conta frente aos débitos existentes perante outras instituições financeiras.

Tenho ciência da impossibilidade de alteração da forma de pagamento ora estabelecida, qual seja, desconto em conta, podendo apenas ser modificada se houver expressa anuência da Contratada, à exceção do direito previsto na Resolução 4790/20 do Conselho Monetário Nacional.

Comprometo-me a manter saldo suficiente para os devidos pagamentos, que poderão ser cobrados através de descontos fracionados. Porém, caso não haja saldo disponível suficiente para débito do valor integral da parcela, ou seja, havendo o inadimplemento do contrato, autorizo a Contratada a proceder aos descontos em minha conta mesmo após o vencimento da última parcela prevista nesta autorização, nas seguintes condições: a) Serão acrescidos ao saldo devedor os encargos moratórios previstos no contrato para as hipóteses de inadimplemento; b) Será cobrado um valor mensal a partir do inadimplemento, que respeitará o dia de vencimento das parcelas pactuadas ou conforme data do crédito de natureza trabalhista ou de qualquer espécie; c) Para os débitos autorizados no Banco Crefisa S/A, a cobrança poderá ser realizada na data em que houver saldo na conta; d) O valor mensal poderá ser cobrado em até 8(oito) frações; e) Havendo a disponibilização de mais de um crédito de natureza trabalhista ou de qualquer espécie no mesmo mês e/ou crédito referente à restituição do imposto de renda, será cobrado um valor adicional, limitado às condições do item “d” acima; f) A prorrogação do prazo para pagamento do valor total devido não ultrapassará 1.825 (um mil, oitocentos e vinte e cinco) dias, ressalvada a hipótese prevista no artigo 191 do Código Civil; g) Será cobrada com prioridade a parcela vencida há mais tempo.

Portanto, os descontos poderão ser feitos parceladamente em minha conta, de acordo com o saldo existente, até que seja atingido o valor da parcela vencida ou do saldo devedor, isentando o Banco de qualquer responsabilidade caso a conta não comporte o valor do documento a liquidar. Os encargos moratórios serão deduzidos do valor descontado e o saldo remanescente será cobrado no mês subsequente. Declaro ter ciência, portanto, de que na hipótese de inadimplemento, causado pelo descumprimento de minha obrigação, aqui assumida, de manter saldo suficiente em minha conta, o prazo para pagamento das parcelas previsto no presente contrato será estendido e descontos poderão ser realizados após os vencimentos originais previstos no quadro acima.

Protocolo: 68d055bb9ef1ade6ef9523ce3b6c9bc3 - 14/07/2025 17:05:30 (Proposta emitida via WHATSAPP )

Havendo transferência da minha movimentação bancária para outra agência, conta ou banco e se meu salário passar a ser creditado em conta diversa da ora indicada e esses dados (agência/conta/banco) forem informados por mim à Contratada e uma nova autorização de débito for por mim firmada, ficará a Contratada expressamente autorizada a realizar débitos dos valores devidos em razão do presente contrato nessa nova conta junto aos bancos Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, HSBC, Santander, SICREDI, Banestes, ou qualquer outro, até quitação total da minha dívida.

Fica desde já aqui informado e autorizado o desconto das parcelas do presente contrato, em qualquer hipótese de inadimplemento, também nas seguintes contas, preferencialmente onde eu esteja recebendo meu crédito de natureza trabalhista ou de qualquer outra espécie:

Reconheço, nesta oportunidade, que tenho a obrigação de quitar a dívida referente ao contrato de empréstimo pessoal celebrado nesta data através de débito na conta na qual receba meu salário ou em qualquer outra que apresente movimentação, junto a qualquer banco. A presente autorização tem prazo indeterminado.

ANEXO 2 DEMONSTRATIVO DO CUSTO EFETIVO TOTAL

Nome do(a) Contratante			CPF		
ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS			007.102.423-95		
Quantidade de Parcelas	Valor de cada Parcela	Valor total das Parcelas		Data do Contrato	
15	R\$ 627,00	R\$ 9.405,00		14/07/2025	
Vencimento da 1ª Parcela	Vencimento da última Parcela	Taxa de Juros com Redutor		CET com Redutor	
04/08/2025	02/10/2026	Mensal	Anual	% a.m.	% a.a.
		18,00 %	628,76 %	19,69	764,44
Valor Solicitado	Valor Financiado	Taxa de Juros sem Redutor		CET sem Redutor	
3.152,30	3.354,92	Mensal	Anual	% a.m.	% a.a.
		23,00 %	1.099,12 %	24,99 %	1.353,25 %
Componentes do fluxo da Operação		R\$		%	
a) Valor total do empréstimo ou financiamento ou arrecadamento mercantil financeiro no ato da contratação		3354,92		100,00	
b) Valor liberado ao cliente ou vendedor		3152,30		93,96	
c) Valor total confissão de dívida		0,00		0,00	
d) Despesas vinculadas à concessão do crédito		202,62		6,04	
d1) IOF		52,62		1,57	
d2) TCC		150,00		0,00	

O(a) Contratante declara estar ciente de que o demonstrativo acima representa todos os custos envolvidos na operação contratada e possui validade para a presente data.

SAC 0800 727 4884 / OUVIDORIA 0800 703 8891 / DEFICIENTES AUDITIVOS E DE FALA 0800 273 3374

Protocolo: 68d055bb9ef1ade6ef9523ce3b6c9bc3 - 14/07/2025 17:05:30 (Proposta emitida via WHATSAPP )

EM BRANCO



## LOG DE CONVERSA WHATSAP

RESSACA

Telefone Whatsap : 5521968433522



TIPO	Mensagem
RECEBIDO	Oi
ENVIADA	Olá! Boa tarde!Eu sou a Cris, assistente virtual da Crefisa, e estou aqui para auxiliar você durante toda a sua contratação pelo WhatsApp. Vamos começar?
ENVIADA	Por favor, preciso que você digite o seu CPF:
RECEBIDO	007.102.423-95
ENVIADA	
RECEBIDO	SIM, continuar.
ENVIADA	{"textAll":"","interactiveList":{"type":"list","header":{"type":"text","text":"","globalButtons":[{"type":"text","title":"Selecione uma opção"}],"items":[{"title":"Selecione uma opção","options":[{"title":"15 vezes de R\$ 626,99","postbackText":"{{MENU_PARCELAS[0]}}"}]}],"body":{"type":"text","text":"Selecione o número de parcelas"}}
RECEBIDO	15 vezes de R\$ 626,99
ENVIADA	
RECEBIDO	Sim
ENVIADA	ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS confirme as condições de seu empréstimo:O valor liberado é de R\$ 3.152,30 e o parcelamento será em 15 vezes de R\$ 626,99.
ENVIADA	As parcelas serão debitadas no dia do pagamento em:Banco: CREFISAAgencia: 1Conta-Corrente: 14808154-9
ENVIADA	O valor do seu empréstimo será creditado na conta-corrente abaixo:Banco: CREFISAAgência: 1Conta-Corrente: 14808154-9
ENVIADA	O documento abaixo contém o Custo Efetivo Total dessa contratação e os termos contratuais. Clique no documento, leia e concorde com as informações apresentadas. CONTRATE COM RESPONSABILIDADE.
ENVIADA	<a href="https://cfacloo1.callflex.com.br/pdf/7b6afc50-60ed-11f0-adec-b945001dc3c1-d.pdf">https://cfacloo1.callflex.com.br/pdf/7b6afc50-60ed-11f0-adec-b945001dc3c1-d.pdf</a>
ENVIADA	
RECEBIDO	Sim
ENVIADA	<a href="https://omne-08991eaf-0a58-11eb-8ade-021602265878.s3.sa-east-1.amazonaws.com/08991eaf-0a58-11eb-8ade-021602265878/OMNE-funcd78a8320-60ed-11f0-83ba-291b1f051921.pdf?AWSAccessKeyId=AKIARGSVASWB3W6XDQEX&amp;Expires=1752609993&amp;Signature=COWexEKCy1PIWtXRy3gbTHhelx4%3D">https://omne-08991eaf-0a58-11eb-8ade-021602265878.s3.sa-east-1.amazonaws.com/08991eaf-0a58-11eb-8ade-021602265878/OMNE-funcd78a8320-60ed-11f0-83ba-291b1f051921.pdf?AWSAccessKeyId=AKIARGSVASWB3W6XDQEX&amp;Expires=1752609993&amp;Signature=COWexEKCy1PIWtXRy3gbTHhelx4%3D</a>
ENVIADA	
ENVIADA	Ok, aguarde alguns segundos, pois estou finalizando a contratação.
RECEBIDO	SIM

## LOG DE CONVERSA WHATSAP

---

RESSACA

Telefone Whatsap : 5521968433522

---



## LOG DE CONVERSA WHATSAP

RESSACA

Telefone Whatsap : 5521968433522



ENVIADA	Parabéns, ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS!Estamos quase finalizando sua contratação. Para dar continuidade, acesse o link abaixo e envie uma foto do seu rosto (selfie):
ENVIADA	O valor total liberado é R\$ 3.152,30.Importante: caso não envie a selfie, a contratação não será finalizada. O código de autenticação da sua transação é 051300100407
ENVIADA	<a href="https://emprestimo.crefisa.com.br/linkSelfie/1ee4a44de16ab75b41c5b0e1593c35e7ca9800d0">https://emprestimo.crefisa.com.br/linkSelfie/1ee4a44de16ab75b41c5b0e1593c35e7ca9800d0</a>
ENVIADA	Faça o download do nosso aplicativo aqui <a href="https://bit.ly/2XXkOix">bit.ly/2XXkOix</a> ou acesse <a href="https://www.crefisa.com.br/">https://www.crefisa.com.br/</a>
ENVIADA	Seu contrato estará disponível no próximo dia útil após sua contratação através da opção Meus Contratos do menu. Caso haja algum problema no pagamento, entraremos em contato.Aproveite para conhecer as outras soluções e produtos que temos para você!#MenosPapo#MaisEmprestimo
RECEBIDO	Oi
ENVIADA	Olá! Bom dia!Eu sou a Cris, assistente virtual da Crefisa, e estou aqui para auxiliar você durante toda a sua contratação pelo WhatsApp. Vamos começar?
ENVIADA	Por favor, preciso que você digite o seu CPF:
RECEBIDO	00911792465
ENVIADA	Olá! Identificamos que você já é nosso cliente e, por isso, vamos dar sequência ao seu atendimento por aqui:
ENVIADA	<a href="https://emprestimo.crefisa.com.br">https://emprestimo.crefisa.com.br</a>
ENVIADA	Basta acessar usando seu CPF e senha para continuar sua contratação. Se preferir, você também pode contratar pelo app Crefisa Empréstimo. Agradecemos o seu contato e ficamos a sua disposição também pela nossa Central de Vendas: 0800.703.8888.
RECEBIDO	Oi
ENVIADA	Olá! Bom dia!Eu sou a Cris, assistente virtual da Crefisa, e estou aqui para auxiliar você durante toda a sua contratação pelo WhatsApp. Vamos começar?
ENVIADA	Por favor, preciso que você digite o seu CPF:
RECEBIDO	00911792465
ENVIADA	Olá! Identificamos que você já é nosso cliente e, por isso, vamos dar sequência ao seu atendimento por aqui:
ENVIADA	<a href="https://emprestimo.crefisa.com.br">https://emprestimo.crefisa.com.br</a>
ENVIADA	Basta acessar usando seu CPF e senha para continuar sua contratação. Se preferir, você também pode contratar pelo app Crefisa Empréstimo. Agradecemos o seu contato e ficamos a sua disposição também pela nossa Central de Vendas: 0800.703.8888.

FRACIONAMENTO				
CONTRATO	DATA RETORNO	VALOR FRAÇÃO	NUM PARC	RETORNO
051300100407	04/08/2025	627,00	1	DEBITO/CREDITO EFETUADO - OCORRENCIA ACEITA

São Paulo, 5 de Agosto de 2025

Referente: **ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS**

CPF: **00710242395**

**Contrato:** 051300100407 ☐  
**Data do Contrato:** 14/07/2025  
**Valor Financiado:** R\$ 3.354,92  
**Tomador:** R\$ 3.152,30  
**Prazo:** 15  
**Valor Mensal:** R\$ 627,00

DEMONSTRATIVO DE DÉBITO							
Vencimento	Ult. Pagto	Atraso	Prestação (R\$)	Vlr. Pago (R\$)	Saldo (R\$)	Atualização (R\$)	Saldo Atual (R\$)
04/08/2025	04/08/2025	0	627,00	627,00	0,00	0,00	0,00
02/09/2025	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-89,75	537,25
02/10/2025	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-171,70	455,30
04/11/2025	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-247,49	379,51
02/12/2025	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-301,81	325,19
05/01/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-357,43	269,57
03/02/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-397,29	229,71
03/03/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-430,17	196,83
02/04/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-460,19	166,81
05/05/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-487,96	139,04
02/06/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-507,86	119,14
02/07/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-526,04	100,96
04/08/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-542,84	84,16
02/09/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-555,28	71,72
02/10/2026	Não há	0	627,00	0,00	627,00	-566,22	60,78
<b>SALDO TOTAL ATUALIZADO</b>			9.405,00	627,00	8.778,00	-5.642,03	3.135,97

ADMIN - ADMINISTRADOR



## Comprovante de Transferência - Pessoa Jurídica

---

### Comprovante de Pagamento: Transferência Entre Contas Crefisa

---

#### Dados da Conta Crefisa

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

---

#### Dados da Transferência

<b>Nome do Favorecido:</b>	ANA LUCIA OLIVEIRA SANTOS
<b>CPF/CNPJ Favorecido:</b>	007.102.423-95
<b>Agência:</b>	00019
<b>Conta Corrente:</b>	0148081549
<b>Tipo de Conta:</b>	
<b>Valor:</b>	R\$ 3.152,30
<b>Tipo de Transferência:</b>	Transferência Entre Contas
<b>Documento:</b>	17445519
<b>Descrição:</b>	
<b>Data de Débito:</b>	14/07/2025
<b>Data de Emissão:</b>	08/08/2025