

Ofício nº 66/2025/GP

Ref.: Solicitação de informações sobre reclamações envolvendo a instituição financeira Crefisa S.A. – atendimento a aposentados e pensionistas.

São Paulo, 26 de maio de 2025.

Ao Senhor
Luiz Orsatti Filho
Diretor-Executivo da Fundação Procon-SP

Senhor Diretor-Executivo,

A Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo, e a sua Comissão de Direito Previdenciário, precedidas de seus cumprimentos, no exercício de suas atribuições legais de fiscalização e defesa dos direitos dos consumidores, solicitam a essa respeitável Fundação Procon-SP informações detalhadas sobre o número de reclamações registradas nos últimos 24 meses envolvendo a instituição financeira Crefisa S.A., com especial atenção às situações que envolvam o atendimento a aposentados e pensionistas.

A presente solicitação dá-se em razão do crescente volume de denúncias que vêm sendo recebidas por esta Secional da Ordem dos Advogados do Brasil, apontando supostos abusos praticados contra consumidores idosos, notadamente aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Geral de Previdência Social.

Entre as condutas relatadas destacam-se:

- Contratação de crédito consignado sem consentimento claro ou informado;
- Dificuldades de acesso aos valores dos benefícios;
- Restrição ao uso do cartão magnético ou imposição de condições inadequadas para saque;

remoto;

- Atendimento precário e desrespeitoso, presencial e
- Descontos indevidos e ausência de transparência nos contratos.

Diante da vulnerabilidade do público envolvido, solicitamos, com a máxima urgência possível, a disponibilização dos seguintes dados:

1. Quantitativo de reclamações recebidas contra a Crefisa S.A. nos anos de 2023, 2024 e no primeiro quadrimestre de 2025;

2. Classificação das principais causas das reclamações, em especial as relacionadas ao atendimento a idosos;

3. Ações fiscalizatórias ou sanções eventualmente adotadas pelo Procon-SP diante das condutas relatadas.

Reforçamos que tais informações subsidiarão medidas institucionais de proteção à dignidade do consumidor idoso e de avaliação da legalidade de contratos firmados pela referida instituição com órgãos públicos, com impactos diretos sobre milhões de segurados.

Certos de podermos contar com a habitual parceria e presteza desse órgão de defesa do consumidor, renovamos nossos protestos de apreço.

ORDEM DOS
ADVOGADOS DO BRASIL
SECCAO DE SAO
PAULO:43419613000170

Assinado de forma digital por
ORDEM DOS ADVOGADOS DO
BRASIL SECCAO DE SAO
PAULO:43419613000170
Dados: 2025.05.23 18:07:20
-03'00'

Leonardo Sica
Presidente

Assinatura digital de DANIELA MARCHI
MAGALHAES
Data: sexta-feira, 23 de maio de 2025 17:42:56

Daniela Magalhães
Vice-Presidente

JOSEANE
ZANARDI PARODI

Assinado de forma digital por
JOSEANE ZANARDI PARODI
Dados: 2025.05.20 17:55:16
-03'00'

Joseane Zanardi
Presidente da Comissão Especial de
Direito Previdenciário