

Osasco, SP, 23 de setembro de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643

Rua Manoel Pereira, 196

Centro

61900005 - Maracanaú/CE

Ref.: CIP/FA nº 25080564001000293Reclamante: ANGELA MARIA DE S DA PENHAProtocolo: 341425794

Em atenção à presente manifestação, após análise aos fatos narrados em CIP – Carta de Informações Preliminares; fizemos um amplo levantamento de informações, sendo todos os seus apontamentos tratados com a devida atenção.

Esclarecemos que o responsável pelo produto PIX é o Banco Central do Brasil, que também regula todos os bancos brasileiros. Uma nova característica foi incluída no PIX pelo Banco Central do Brasil, através da Resolução BCB Nº 147, de 28 de setembro de 2021, chamada de Mecanismo Especial de Devolução.

Evidenciamos que a cliente realizou a contestação para a transação E60746948202508141616A0699C5zgIc, através do MED (Mecanismo Especial de Devolução), ocasião em que destinamos para análise do banco favorecido. É importante frisarmos que foi concluída pela instituição financeira de destino como “Recusada pela instituição recebedora”, sendo responsabilidade do banco favorecido esclarecer o motivo da recusa.

Destacamos que o Bradesco não possui responsabilidade quanto a conta mantida pela instituição financeira de destino.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM OUVIDORIA BRADESCO



SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
www.consumidor.gov.br
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria: 0800 727 9933
Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de Cidadania Financeira e descubra dicas e ferramentas para cuidar do seu dinheiro!

www.banco.bradesco/cidadania-financeira



Todas as devoluções realizadas no âmbito do PIX pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário recebedor, conforme Resolução BCB Nº 103 de 8 de junho de 2021.

Esperamos que tenha compreendido os nossos esclarecimentos, mas, caso não esteja satisfeito ou tenha ficado alguma dúvida, poderá acessar nosso endereço eletrônico www.bradesco.com.br, pelo caminho Atendimento > SAC/Ouvidoria ou pela leitura do QR CODE abaixo.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM OUVIDORIA BRADESCO



SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
www.consumidor.gov.br
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria: 0800 727 9933
Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de Cidadania Financeira e descubra dicas e ferramentas para cuidar do seu dinheiro!

www.banco.bradesco/cidadania-financeira

