

Osasco, SP, 4 de outubro de 2025.

Ao

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643

procon@maracanaui.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 25080564001000293

Reclamante: ANGELA MARIA DE S DA PENHA

Protocolo: 341195211

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.

Após análise a manifestação verificamos que cliente é titular do(s) seguinte(s) contrato(s):

Contrato nº 539215076, celebrado em 14/08/2025, com valor total de R\$ 14.217,38, estruturado em 36 parcelas de R\$ 837,00. A contratação foi formalizada via canal INTERNET/SHOPCREDIT.

Esclarecemos que, os empréstimos/renegociações adquiridos no App Bradesco, Internet Banking, Autoatendimento e nos Portais de Renegociação não geram contratos físicos assinados, pois o cliente faz o Aceite Digital com a validação de suas credenciais de segurança, as quais são de uso pessoal e intransferível.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO 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



bradesco

O regulamento do contrato está disponível no site Bradesco/Produtos e Serviços/Empréstimos e Financiamentos/Selecionar o produto contratado, o qual teve acesso, antes de efetivar a confirmação da operação. As condições da operação são conhecidas antes do aceite e o comprovante da operação pode ser impresso ou enviado por e-mail pelo próprio cliente no ato da contratação.

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 E60746948202508141616A0699C5zglc, 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.

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.

Esclarecemos que a prestação dos serviços bancários aos clientes e usuários tem sido feito de forma adequada, e em consonância com as exigências de segurança e conforto visadas, sendo que o fato relatado pela cliente ocorreu em ambiente externo.

O Banco não solicita que cliente entregue suas credenciais de acesso a terceiros que é de responsabilidade do cliente, o uso e guarda do cartão e dispositivo de segurança, bem como o sigilo da senha, sem a qual as transações não teriam ocorrido.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO 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



Se receber ligação suspeita de alguém dizendo que é funcionário do Banco, jamais forneça senha, chave de segurança ou outras informações sigilosas, estas não são práticas adotadas pelos funcionários do Banco. Orientamos que desligue imediatamente a ligação e entre em contato com a Central de Atendimento (número que consta no verso do cartão), utilizando outro telefone, diferente do telefone que recebeu a ligação.

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 PRIMEIRO 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