

---

**Número de Atendimento: 2608056400100030301**

---

**De :** Miria de Melo Barreira <miriafreire@bb.com.br>

seg., 14 de set. de 2026 10:30

**Assunto :** Número de Atendimento: 2608056400100030301

 2 anexos

**Para :** protocolo\_procon <protocolo\_procon@maracanau.ce.gov.br>

**Cc :** Isabel Cristina Monteiro de Carvalho <isabelcarvalho@bb.com.br>

#interna

Prezado(a)s,

Seguem, nos anexos, defesa e carta de preposição referentes à audiência que ocorrerá terça-feira, dia 15/09/2026, às 9:00h.

Número de Atendimento: **2608056400100030301**

**MARIA ANTONIA DE SOUSA DIAS**

CPF: **384.964.533-91**

Atenciosamente,

Míria de Melo Barreira  
Preposta  
Banco do Brasil S.A.

---

 **Defesa Maria Antonia de Sousa Dias.pdf**  
52 KB

 **Carta de Preposição 1 5.pdf**  
359 KB

---

PROCON  
MARIA ANTONIA DE SOUSA DIAS  
2608056400100030301

Prezado(a) Sr(a),

Inicialmente, esclarecemos que o Banco do Brasil, por norma, acata todos os pedidos de contestação de débitos não reconhecidos por clientes e, a partir dessas reclamações, inicia análise criteriosa que passa por diversas instâncias da instituição, inclusive análise técnica de equipes especializadas, para, ao final, deliberar se a suposta fraude é de responsabilidade do Banco do Brasil ou do demandante.

Todavia, o ônus da ocorrência é assumido pelo Banco do Brasil caso não seja comprovada responsabilidade do cliente na ocorrência (imprudência, descuido, negligência entre outros exemplos), inclusive a partir de quebra de sigilo de senha pessoal e intransferível, assinatura eletrônica.

Do ponto de vista técnico, não houve responsabilidade do Banco do Brasil quanto às transações contestadas, efetuadas pela parte reclamante, a partir de alegada engenharia social, ao atuar como facilitadora – mesmo sem intenção.

Portanto, houve indeferimento do pleito por ressarcimento de valores a partir do Banco do Brasil.

Trata-se de caso de segurança pública, fora do ambiente corporativo do Banco do Brasil. Cabe a autoridade policial competente, após registro do fato por parte da vítima, proceder apuração para identificação de autoria e demais providências judiciais.

Orientamos registro de ocorrência policial por apropriação indébita, crime previsto no artigo 168 do Código Penal Brasileiro que consiste no apoderamento de coisa alheia sem consentimento, para posterior diligências da parte interessada.

Desde já, seguimos à disposição para qualquer tipo de esclarecimento. Caso necessário, orientamos comparecimento em atendimento presencial da agência de relacionamento 2879 DISTRITO INDUSTRIAL.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB