

YMAT – Onde comprova o crédito em conta:

28/11/2024 09:10		BRADESCO EXTRATO MENSAL		CICL5M12 AT45	
2999 DIST. INDUST-UMARAI		07 05	20 500-0	AMELIA FERRER DE MENEZES	
				CPF/CNPJ 192.583.133-22	
data	historico	n.docto	valor	debito	da cpmf
22/11/2024	Saldo anterior		0,00		
22/11/2024	00005 EMPREST PESSOAL	5947974	11.211,98		
22/11/2024	00005 EMPREST PESSOAL	5971700	1.926,00		
22/11/2024	00092 LTB EMPRES/FINC	5946849	14.776,84		
22/11/2024	00277 TARIFA BANCARIA	0011174	31,20		
CUSTA TACTE SUPER					

A área de Produtos não participa de negociações junto ao cliente, sendo responsabilidade da agência, que deverá prestar os devidos esclarecimentos ao cliente.

Em relação a contestação:

Informamos que para efetivar a contratação de empréstimos via mobile ou internet banking, é apresentado ao cliente os dados da transação, os quais são: Taxas de Juros, Custos da Operação, Quantidade e Vencimento de Parcelas, entre outros. Ao ser apresentado tais informações, é solicitado a chave de segurança para efetivação. Cabe frisar, que validação com o dispositivo de segurança, caracteriza confirmação por parte do cliente, ou seja, está ciente e concorda com as condições da operação de crédito. O comprovante é gerado automaticamente ao finalizar a operação, podendo ser salvo/impresso ou encaminhado via e-mail/WhatsApp, dependendo das opções que o canal apresentar.

Assim ratificamos que o DEF não possui atuação em contestação. Esse processo é conduzido pela agência, de acordo com as instruções da segurança corporativa.

Se a operação foi realizada de forma fraudulenta, ANTES houve a quebra de segurança de acesso aos canais.

CONTESTAÇÃO – SGRE- ASSUNTO ENTRE AGÊNCIA E SEGURANÇA CORPORATIVA NORMATIVO 05.1062

O SGRE deve ser utilizado, exclusivamente, para reembolso de transações provenientes de fraudes ocorridas nos Canais Digitais (Internet Banking, Net Empresa, Bradesco Celular e Fone Fácil) e com o produto Cartão de Débito.

Não podem ser reembolsadas transações oriundas de roubo, furto, sequestro, coação, perda ou entrega de cartão e credenciais (Senhas e Dispositivo de Segurança) a terceiros e golpe de qualquer natureza, situação em que o Cliente realizou a transação por livre e espontânea vontade, porém foi vítima de estelionato. Ficando sob avaliação da Agência o possível ressarcimento por questões comerciais.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO

OUVIDORIA BRADESCO

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099

BIA: 11 3335 - 0237

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.



bradesco

processo está autorizado exclusivamente

Contratos Expurgados:

Contrato nº 515971700 formalizado em 27/11/2024 – No valor de R\$ 1.980,00 – Feito em 12 parcelas de R\$ 380,12.

20/02/2025	SISTEMA DE EMPR. E FINANCIAMENTO	00:00:13
EMPRESA	CONSULTA HISTORICO CONTRATO FINANCEIRO - DADOS BASICOS	EMPRESA
CONTRATO	515971700	PROD. CRED. PESSOAL SUPER CREDITACION
SITUACAO CONTRATO	ENCERRADO - LIQUIDACAO ANULADA	
NOME CLIENTE	AMELIA FERRER DE MENEZES	
AGENCIA/CONTA	00000000000000000000	19/08/13 22
SISTEMA DE ORCEN	INTERINTEGRODIT	N. CONTRATO ORCEN: 140000000
AGENCIA NEGOC	00000000000000000000	N. PAR/PAL: 0
AGENCIA OPER	00000000000000000000	
VER CONTRATO	11.233,98 DE CANCELACAO: 27/11/2024	
DE VOTO DA PARCELA	20/11/2024 DIA BAS	25 PARCELA ABERTO: 0000
DE VOTO FINAL	20/11/2024	DE VOTO FINAL: 0,00
RETO LITIGACAO	CONTA CORRENTE	VALOR SEGURO: 0,00
VER TAXA CONTRATO	0,00 NIVEL TX CONTR: 100 % MODALIDADE: PRE	%
TIPO INDICE	0000 REAL	
TAXA DE JUROS	15,00000000 % AN	TX DIARIA BO: 0,4095294
TAXA FATOR ANTE	%	TX DIARIA TAB: %
TIPO LIGACAO		
PLANO PAGAMENTO	00000000000000000000	PARCELA INCLUIR MENSAL
DOCUMENTO	00000000000000000000	ORCEN: ORCEN
DESCOMPLEMENTAR		
IDENTIFICACAO	LIBRE DE CREDITO PESSOAL ATUALZ: 27/11/2024	
001	TECE UMA DAS PIS ABAIXO	
PI:	1 AJUDA 3 PROCESSO ANTERIOR 5 MENU ROTINAS 8 AVANCA 10 MENU EM	

YMAT – Onde comprova o crédito em conta:

20/02/2025	BRADESCO - EXTRATO MENSAL	00:10:45
20000000000000000000	AMELIA FERRER DE MENEZES	
data	historico	valor debito da cpmt
27/11/2024	00005 EMPREST PESSOAL 5947974	11.233,98
27/11/2024	00005 EMPREST PESSOAL 515971700	1.980,00
27/11/2024	00005 EMPREST PESSOAL 5947974	14.270,84
27/11/2024	00727 TARIFA BANCARIA 0011124	31,59
	CUSTA TACH SUPER	

Contrato nº 515947974 formalizado em 27/11/2024 – No valor de R\$ 11.233,98 – Feito em 36 parcelas de R\$ 740,00.

28/02/2025	SISTEMA DE EMPR. E FINANCIAMENTO	00:10:52
EMPRESA	CONSULTA HISTORICO CONTRATO FINANCEIRO - DADOS BASICOS	EMPRESA
CONTRATO	515947974	PROD. CRED. PESSOAL SUPER CREDITACION
SITUACAO CONTRATO	ENCERRADO - LIQUIDACAO ANULADA	
NOME CLIENTE	AMELIA FERRER DE MENEZES	
AGENCIA/CONTA	00000000000000000000	19/08/13 22
SISTEMA DE ORCEN	INTERINTEGRODIT	N. CONTRATO ORCEN: 140000000
AGENCIA NEGOC	00000000000000000000	N. PAR/PAL: 0
AGENCIA OPER	00000000000000000000	
VER CONTRATO	11.233,98 DE CANCELACAO: 27/11/2024	
DE VOTO DA PARCELA	10/01/2025 DIA BAS	10 PARCELA ABERTO: 0000
DE VOTO FINAL	10/01/2025	DE VOTO FINAL: 0,00
RETO LITIGACAO	CONTA CORRENTE	VALOR SEGURO: 0,00
VER TAXA CONTRATO	0,00 NIVEL TX CONTR: 0 % MODALIDADE: PRE	%
TIPO INDICE	0000 REAL	
TAXA DE JUROS	15,00000000 % AN	TX DIARIA BO: 0,4095294
TAXA FATOR ANTE	%	TX DIARIA TAB: %
TIPO LIGACAO		
PLANO PAGAMENTO	540 CREDITO PARCELADO	CARENCA ESPECIAL
DOCUMENTO	00000000000000000000	ORCEN: ORCEN
DESCOMPLEMENTAR		
IDENTIFICACAO	LIBRE DE CREDITO PESSOAL ATUALZ: 27/11/2024	
001	TECE UMA DAS PIS ABAIXO	
PI:	1 AJUDA 3 PROCESSO ANTERIOR 5 MENU ROTINAS 8 AVANCA 10 MENU EM	

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO

OUVIDORIA BRADESCO

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
BIA: 11 3335 – 0237
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.



Este documento foi classificado pela Ouvidoria e o seu acesso está autorizado exclusivamente aos destinatários contidos nesta mensagem.

CONFIDENCIAL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACANAU
Rubrica 26
MUN. CPAL

28/FEV/2025 09:05 BRADESCO - EXTRATO MENSAL CICS012 AT45						
2099 DIST. INDUST. UMARAC 02-05 20.506-0 AMELIA FERRER DE MENEZES						
CPF/CNPJ 192.583.133-72						
data	historico	n.docto	valor	debito	da cpmf	
	Saldo anterior		0,00			
27/11/2024	00085 EMPREST PESSOAL 5942974		11.233,98			
27/11/2024	00085 EMPREST PESSOAL 5971700		1.980,00			
27/11/2024	00092 LIB EMPRESA/FINC 5946449		14.776,84			
27/11/2024	00777 TARIFA BANCARIA 0011174		31,20			
	CESTA FACIL SUPER					

Contrato nº 516077952 formalizado em 29/11/2024 – No valor de R\$ 14.150,00–
Feito em 60 parcelas de R\$ 497,06.

28/02/25 SISTEMA DE EMPR. E FINANCIAMENTO 09:05:39						
EMP1100 CONS. SITUACAO ATUAL CONTR. FINANCEIRO DADOS BASICOS EMP1101						
CONTRATO 3 516077952 500:000 PROD: CRED.PESSOAL SUBPR: EMPVINCUB						
SITUACAO CONTRATO: ENCERRADO LIQUIDACAO ANTECIPADA						
NOME CLIENTE: AMELIA FERRER DE MENEZES						
AGENCIA/CONTA: 02999 0020506 CGC/CPF: 192583133 72						
SISTEMA DE ORIGEM: COMERCIALIZACAO F.F. N. CONTRATO ORIGEM: 334240156						
AGENCIA NEGOC: 00001 MATRIZ N. PAR/PAR: 1						
AGENCIA OPER: 02999 DIST. INDUST. UMARAC						
VER. CONTRATO: 14.150,00 DT. CELEBRACAO: 29/11/2024						
DT. VCTO. JA PARC: DIA BASE: DT. VCTO. FINAL:						
DT. VENCIMENTO: 03/12/2029 VALOR SEGURO: 0,00						
MOTO LIBERACAO: CONTA CORRENTE NIVEL TX CONTR: 0 % MODALIDADE: PRE						
VER. TAXA CONTRAL: 0,00 TIPO INDICE: 003 REAL						
TAXA DE JUROS: 2,62000000 % AN TX DIARIA BCO: 0,0878712						
TAXA FABRICANTE: % TX DIARIA TAB: PARC. EM ABERTO: 000						
TIPO TEGUALIZACAO: PLANO PAGAMENTO: 008 PRIMEIRO DIA UTIL (PRINC. FIM MENSAL)						
DOCUMENTO: DOCTO. ORIGIN: SEGURO MENSAL: NAO SE APLICA						
DESC. COMPLEMENTAR: 0 DT. ULT. ATUALZ: 29/11/2024						
IDENT. DE LIMITE: PI: 1 AJUDA 3 PROCESSO ANTERIOR 5 MENU ROTINAS 8 AVANCA 10 MENU EMP1						

Contrato celebrado e formalizado via terminal financeiro.

YMAT – Onde comprova o crédito em conta:

28/FEV/2025 09:07 BRADESCO EXTRATO MENSAL CICS012 AT45						
2099 DIST. INDUST. UMARAC 02-05 20.506-0 AMELIA FERRER DE MENEZES						
CPF/CNPJ 192.583.133-72						
data	historico	n.docto	valor	debito	da cpmf	
	Saldo anterior		0,45			
29/11/2024	00085 EMPREST PESSOAL 6077952		14.150,00			
29/11/2024	00060 BX. ANL. FIN/LMP 5942974		11.650,08			
	AMORTIZ. SALDO - CONTR 515942974					

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO

OUVIDORIA BRADESCO

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
BIA: 11 3335 – 0237
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.



Osasco, SP, 12 de março de 2025.

Ao
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643
 Rua Manoel Pereira, 196 -
 Centro
 61900005 - Maracanaú/CE
 PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643

Ref.: CIP/FA nº 25020564001000213

Reclamante: AMELIA FERRER DE MENEZES
Protocolo: 338893700

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.

23/02/2025	SISTEMA DE EMPR. E FINANCIAMENTO	001.578.10
TIPO: CIP	SELEÇÃO DOS CONTRATOS ENCERRADOS DO TOMADOR	TIPO: 001
CPF/END: 192584113/0000 22 AMELIA FERRER DE MENEZES		
SEQ. AG/CONTA	PRODUTO	CONTRATO
1 02999/0000500	CRÉD. PESSOAL 012	515946449 27/11/2024
2 02999/0000500	CRÉD. PESSOAL 012	516022952 29/11/2024

Contrato nº 515946449 formalizado em 27/11/2024 – No valor de R\$ 14.776,84 – Feito em 96 parcelas de R\$ 366,43.

23/02/2025	SISTEMA DE EMPR. E FINANCIAMENTO	001.578.10
TIPO: CIP	SELEÇÃO DOS CONTRATOS ENCERRADOS DO TOMADOR	TIPO: 001
CPF/END: 192584113/0000 22 AMELIA FERRER DE MENEZES		
SEQ. AG/CONTA	PRODUTO	CONTRATO
1 02999/0000500	CRÉD. PESSOAL 012	515946449 27/11/2024
2 02999/0000500	CRÉD. PESSOAL 012	516022952 29/11/2024

YMAT – Onde comprova o crédito em conta:

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO
OUVIDORIA BRADESCO

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
 Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
 BIA: 11 3335 – 0237
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.



Cliente esteve na agencia em 04/12/2024 informando que entrou na em sua conta para realizar uma transação via PIX e identificou que havia sido realizado vários empréstimos e transferência PIX sem seu conhecimento de duas contas que a mesma possui na agencia, são elas: 20506-0 e 8117-5, no mesmo atendimento cliente apresentou B.O e carta de contestação.

No dia 05/12/2024 enviamos BO e carta de contestação para segurança corporativa através do Portal DEO, para solicitação de reembolso de FRAUDE – SGRE, referente as duas contas.

No dia 07/01/2025 obtivemos o retorno do 4859 – Segurança Corporativa deferindo o reembolso por exceção, no valor de R\$ 25.890,00, creditado no dia 15/01/2025, na ocasião foram baixados os empréstimos contestado pela cliente. Referente a contestação da conta 8117 não obtivemos retorno do 4859.

Referente o reembolso da conta 8117 a agencia contatou a cliente no dia 06/02/2025 e informou o indeferimento da solicitação, conforme parecer do DEF, as operações foram realizadas via Mobile Bank, validadas com senha e dispositivo de segurança, onde 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.

Conforme rege o normativo 05.1062 SGRE, a demanda da cliente não se trata de fraude, ocasião esta que o banco realiza o reembolso, a mesma foi vítima de Golpe, e assim não é passível de reembolso, reforçamos que a cliente foi induzida a realizar as transações.



Classificação: Interna

Título

SGRE - Contestação de Transações dos Canais Digitais e Produto Cartão de Débito

Número	Versão	Data de Publicação	Tipo
05.1062	12	25/02/2022	Norma

1 Regras Gerais

O SGRE deve ser utilizado, exclusivamente, para reembolso de transações provenientes de fraudes ocorridas nos Canais Digitais (Internet Banking, Net Empresa, Bradesco Celular e Fone Fácil), produto Cartão de Débito e Seguro Proteção Digital.

Não podem ser reembolsadas transações oriundas de roubo, furto, sequestro, coação, perda ou entrega de cartão e credenciais (Senhas e Dispositivo de Segurança) a terceiros e golpe de qualquer natureza, situação em que o Cliente realizou a transação por livre e espontânea vontade, porém foi vítima de estelionato. Ficando sob avaliação da Agência o possível ressarcimento por questões comerciais.

Portanto não houve falha no atendimento a cliente, uma vez que ao ser contatado a agencia realizou os procedimentos de forma correta, a demanda em questão é improcedente à agência 2999/ Distrito Industrial.

Redirecionar manifestação para o 4859 – Sefuraca Corporativa para parecer referente a análise de reembolso da conta 8117 e para a Bradesco Experience – análise do LOG de contratação