



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ouvidoria BB 2025/ 123073726
Procon Municipal de Maracanaú, CE
Número do Acompanhamento: 2510056400100057301
NOME: Francisco Thiago de Castro Silva Alves
CPF: 88103455334

Prezado(s) Senhor(es),
Acionamos as áreas responsáveis para prestar os seguintes esclarecimentos.

Em atenção à manifestação registrada por meio do Procon, referente ao Sr. Francisco Thiago de Castro Silva Alves, informamos que a Ouvidoria do Banco do Brasil analisou detalhadamente o relato e os registros internos relacionados ao depósito realizado em 10/10/2025, no terminal identificado pelo número 7800-70715, localizado na dependência 3302 □ Maracanaú.

Conforme descrito, o consumidor relata que, ao efetuar o depósito de R\$ 2.000,00 em caixa eletrônico, não recebeu o comprovante habitual da operação, sendo emitido, em seu lugar, um recibo de registro de incidente. Após contato com o gerente da unidade, foi orientado a buscar solução pelos canais digitais, onde lhe foi informado um prazo de cinco dias úteis para resolução. No entanto, até o momento da abertura da CIP, o valor não havia sido creditado ou devolvido.

Após análise dos sistemas internos, verificamos que o valor mencionado foi devidamente creditado na conta do Sr. Francisco Thiago em 17/10/2025, por meio de lançamento identificado como □ CONTESTACAO TAA 534.729□, no valor de R\$ 2.000,00. O crédito foi realizado na conta corrente nº 57307-8, agência 3302-2, conforme extrato bancário emitido em 21/10/2025 às 15:41:13.

Dessa forma, esclarecemos que a solicitação do consumidor foi atendida na data de 17/10/2025, com a regularização do valor depositado. O procedimento adotado está em conformidade com os normativos internos do Banco do Brasil, que preveem a análise e contestação de incidentes em depósitos realizados via terminal de autoatendimento.

Reforçamos nosso compromisso com a ética, o respeito e a escuta ativa em todas as interações com nossos clientes. Caso tenha dúvidas adicionais ou deseje mais esclarecimentos, permanecemos à disposição pelos canais oficiais do Banco do Brasil e por meio do sistema Fale Procon.

Novidade no atendimento ao PROCON!

Agora, ao ligar para o Procon Fone BB (0800-729-6789), o próprio PROCON pode fazer a identificação do consumidor, sem necessidade de comparecimento presencial.

Para utilizar o serviço, siga estes passos:

> Cadastro dos telefones: envie este pedido a partir de um e-mail oficial do PROCON, para unidadeouvidoria@bb.com.br, informando os números autorizados. O cadastro pode levar até 3



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

dias.

> Ligação com dados do consumidor: tenha em mãos nome completo, CPF e data de nascimento. O acesso ao telefone deve ser restrito a colaboradores do PROCON.

O Procon Fone é um canal exclusivo do Banco do Brasil para atendimento ao PROCON, com equipe treinada para agilizar a resolução das demandas dos consumidores.

/

Recomendamos o uso deste canal para um atendimento mais rápido e eficiente.

//

Atenciosamente,
Ouvidoria BB

Cliente

Nome

FRANCISCO T CASTRO SILVA

Agência

Conta

3302-2

57.307-8

Movimento

Data	Dep. origem	Histórico	Documento	Valor	Saldo
30/09/2025		Saldo Anterior			0,00 C
06/10/2025	7800-X	DEP DIN ATM 06/10 21:56 SOP-MARACANAU	780.071.136.215.609	460,00 C	460,00 C
06/10/2025		PIX - ENVIADO 06/10 22:00 FRANCISCO THIAGO DE CASTR	100.602	460,00 D	0,00 C
08/10/2025	7800-X	DEP DIN ATM 08/10 11:16 SOP-MARACANAU	780.071.136.111.635	300,00 C	300,00 C
08/10/2025		PIX - ENVIADO 08/10 11:17 FRANCISCO THIAGO DE CASTR	100.801	300,00 D	0,00 C
09/10/2025	7800-X	DEP DIN ATM 09/10 07:38 SOP-MARACANAU	780.071.135.073.851	31,00 C	31,00 C
09/10/2025	7800-X	DEP DIN ATM 09/10 07:36 SOP-MARACANAU	780.071.136.073.635	13,00 C	44,00 C
09/10/2025		PIX - ENVIADO 09/10 07:39 FRANCISCO THIAGO DE CASTR	100.902	44,00 D	0,00 C
10/10/2025	7800-X	DEP DIN ATM 10/10 19:22 SOP-MARACANAU	780.071.135.192.211	1.900,00 C	1.900,00 C
10/10/2025		TAR PACOTE SERV Cobrança referente 10/10/2025	882.831.201.192.992	27,80 D	1.872,20 C
10/10/2025		APLIC.POUPANCA Poupança Bco Postal (var.61)	150	1.872,20 D	0,00 C
13/10/2025		PIX - ENVIADO 11/10 07:09 FRANCISCO THIAGO DE CASTR	101.301	1.872,20 D	1.872,20 D
13/10/2025		RESGATE POUPANC Poupança Bco Postal (var.61)	150	1.872,20 C	0,00 C
17/10/2025		CONTESTACAO TAA	534.729	2.000,00 C	2.000,00 C
17/10/2025		PIX - ENVIADO 17/10 11:18 FRANCISCO THIAGO DE CASTR	101.701	2.000,00 D	0,00 C
21/10/2025		S A L D O			0,00 C

Saldo 0,00 C

Juros * 0,00

Data de Debito de Juros 03/11/2025

IOF * 0,00

Data de Debito de IOF 03/11/2025

(*)Apurados de acordo com o somatório dos saldos devedores diários no mês anterior ao débito.

Informações Adicionais

*** A CONTA NAO FOI MOVIMENTADA ***

Impresso em 21.10.2025 às 15:41:13

Central de Atendimento BB - 4004 0001 ou 0800 729 0001
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC - 0800 729 0722
Ouvidoria BB - 0800 729 5678
Deficientes Auditivos ou de Fala - 0800 729 0088