

Osasco, SP, 20 de março de 2025.



Ao
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643
Rua Manoel Pereira, 196 -
Centro
61900005 - Maracanaú/CE
procon@maracanau.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 25020564001000963

Reclamante: FRANCISCO SANTIAGO BARRETO DE ARAUJO
Protocolo: 339070883

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.

Em atenção às informações dispostas no relato, identificamos um apontamento interno vinculado ao CPF do manifestante. O apontamento é o **260 - OBS INT SEG CORPORATIVA - 5, grau 5, que de acordo com o Normativo de Nº 05.626 - Apontamentos Sob Gestão do Departamento da Segurança Corporativa**, o CPF que esteja enquadrado neste apontamento, deverá ser impedido de ter relacionamento com a organização. Inclusive, existe a recomendação de que as contas, e demais produtos, vinculados ao CPF com esta restrição, sejam encerrados.

Diante dos fatos, ressaltamos que não se trata de funcionalidade do produto PIX, mas de um procedimento de segurança, pois o referido reclamante está impossibilitado de realizar ou receber transações Bradesco. Destacamos também que tal informação possui caráter sigiloso, sendo de interesse exclusivo do banco e do BACEN, não devendo ser exposto ao cliente.

Destacamos que esses casos são incontornáveis, o cliente deverá ser orientado de que não identificamos irregularidades e que deverá procurar a agência do banco onde possui sua conta atualmente para maiores informações. Reforçamos que somente a agência poderá justificar o crédito contestado e, se comprovado idoneidade, solicitar a exclusão do apontamento.

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.

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 está autorizado exclusivamente