

Osasco, SP, 24 de janeiro de 2025

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

Ref.: CIP/FA nº 25010564001000393

Reclamante: SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA
Protocolo: 338366080

Prezados,

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.

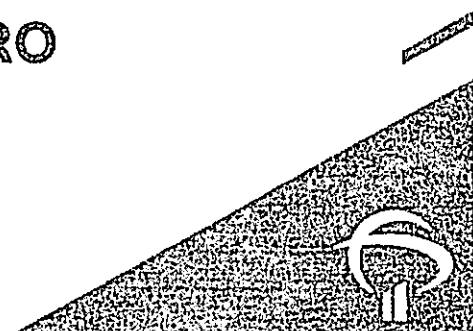
Identificamos que o crédito foi destinado à empresa MERCADO PAGO, que, foi contatada para tentativa de bloqueio e devolução, contudo não houve êxito na recuperação do valor.

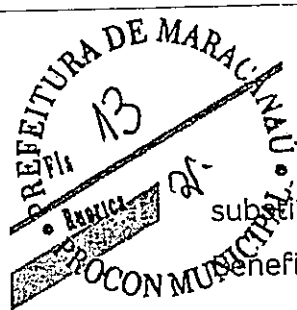
Esclarecemos que a empresa MERCADO PAGO, é intermediadora de meios de pagamentos, teve sua conta aberta no Banco Bradesco de forma regular, cumprindo rigorosamente a Resolução 2025 do Banco Central do Brasil, que normatiza a abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos. Detém, também, Contrato de Prestação de Serviços da Cobrança Bradesco, observando os padrões estabelecidos.

Consignamos ainda, que com a modernização do produto Boleto de Cobrança, denominada NPC - Nova Plataforma de Cobrança, O Bradesco demonstra em seus canais os dados do destino do documento (Beneficiário e Pagador) no momento do pagamento, assim, antes da sua efetivação o pagador deve conferir os dados apresentados e se detectada irregularidade/divergência este deverá interromper a operação e comunicar imediatamente ao Beneficiário para

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO

OUVIDORIA BRADESCO





substituição do documento, bem como ao banco para providências junto ao beneficiário.

Pelo exposto, ratificamos que o envolvimento do Banco Bradesco no processo, restringe-se a operacionalizar o registro do evento e pedido de bloqueio e devolução do recurso junto ao seu cliente, retornando com a resposta ao reclamante, sem quaisquer responsabilidades de suportar o ônus de eventuais reembolsos. Para informações adicionais recomendamos que o pagador mantenha contato com o Beneficiário do Título por meio dos seus canais oficiais.

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.

Atenciosamente,

164767 – Patrícia Abrantes de Senna

Banco Bradesco S.A.

Ouvidoria*

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.

