

PROCON Maracanaú - CE

CIP / F.A Nº: 2608056400100030301

Nome: MARIA ANTONIA DE SOUSA DIAS

CPF: 384.964.533-91

Prezados Senhores,

Em atenção à manifestação registrada nesse PROCON esta Ouvidoria entrou em contato com as partes envolvidas na ocorrência e apuramos que foram abertos os processos de Registro de Ocorrência de Ilícitos (ROI) abaixo relacionados para apuração dos fatos:

2026/2879-000000387

2026/2879-000000383

2026/2879-000000382

2026/2879-000000381

2026/2879-000000380

2026/2879-000000379

2026/2879-000000378

2026/2879-000000370

Os processos foram concluídos e as análises concluíram que não houve indício de falha operacional e/ou de sistema por parte do Banco do Brasil. Por isso, não será possível estornar os valores reclamados pela cliente.

A cliente informou em seu relato que foi vítima de engenharia social. Nessas situações, não acontece fraude eletrônica ou documental, mas sim um golpe de terceiros, que ocorre no ambiente externo ao Banco, não havendo fragilidade em nossos processos e sistemas.

Ressaltamos que o uso e a guarda do cartão, da senha e do código de acesso, são de inteira responsabilidade do cliente além disso, a senha é pessoal e intransferível, ou seja, não deve ser compartilhada com ninguém, até mesmo com parentes e amigos.

Em casos como o da cliente, para transações via PIX conforme determinação do Banco Central, o BB realiza a comunicação de forma automática à instituição financeira beneficiária do crédito questionado através do MED - Mecanismo Especial de Devolução.

A notificação de infração destinada à instituição detentora da conta transacional do favorecido do crédito possibilita o bloqueio do valor questionado, caso haja saldo disponível, para devolução

total ou parcial ao cliente vítima do golpe.

As ações adotadas pelo Banco do Brasil, estão em conformidade com a Comissão de Prevenção a Fraudes da FEBRABAN.

Salientamos que uma reanálise dos processos encerrados pode ser solicitada, desde que surja(m) novo(s) fato(s) técnico(s) que possam alterar o entendimento das ocorrências.

Quanto a operação de crédito contratada junto ao BB, informamos que localizamos apenas o contrato 983727839 BB CRÉDITO ACESSIBILIDADE realizado em 17/03/2022 com parcelas no valor de R\$ 339,63.

Informamos ainda, que o cancelamento é permitido quando solicitado pelo cliente no mesmo dia da formalização do contrato, e de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, quando a contratação ocorrer via canais remotos (TAA Terminal de Autoatendimento e Internet) no prazo de até sete dias corridos a partir da data da contratação.

Para maiores informações no BB, a cliente deverá ir em uma agência BB no atendimento presencial e/ou contatar a Central de Relacionamento do BB nos números 4004-0001 ou 0800 729 0001.

Ademais, cabe à autoridade policial competente, após registro do fato por parte da vítima, proceder à apuração para identificação de autoria e demais providências judiciais.

Pelo exposto, lamentamos pela situação ocorrida com a cliente e quaisquer dúvidas e esclarecimentos e caso seja necessário basta nos contatar novamente.

Aproveitamos a oportunidade para orientar que a agência de relacionamento da cliente está à disposição e todas as agências do BB e também nossos canais remotos estão aptos a prestar atendimento e atender suas demandas e poderá consultar todas as nossas opções no site do BB, no link <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/atendimento#/>

Desde já, agradecemos por seu contato e permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB.

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, informando os números autorizados. O cadastro pode levar até 3 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.

Ouvidoria BB