



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

PROCON Maracanaú - CE
CIP / F.A Nº : 2504056400100018301
Nome: ANTONIO EDILSON PEREIRA DE SOUZA
CPF: 379.773.773-49

Prezados Senhores,

Em atenção à manifestação registrada nesse PROCON esta Ouvidoria entrou em contato com as partes envolvidas na ocorrência e apuramos o que segue:

Cartão: OUROCARD PLATINUM VISA

— 17.12.2024 19:22:15 Compra	1.000,00 APROVADO 843093
— 09.12.2024 16:23:26 Compra	1.000,00 APROVADO 108881

Informamos que o Banco do Brasil precisa do máximo de informações para garantir o sucesso no processo de contestação junto à Bandeira e o estabelecimento comercial.

Esclarecemos que os cartões Ourocard funcionam apenas como meio de pagamento no qual o Banco do Brasil processa nas faturas os lançamentos recebidos das processadoras (Cielo/Redecard/Getnet/Stone, entre outras), não lhe sendo permitido cancelar, unilateralmente, uma compra ou serviço contratado por um cliente junto a um estabelecimento comercial.

Quando há a apresentação ao Banco do Brasil da contestação envolvendo desacordo comercial e/ou cancelamento de compra, esta é submetida a um processo que envolve as processadoras e estabelecimentos, seguindo prazos e regras internacionais das Bandeiras de Cartão de Crédito (Amex/Visa/Mastercard).

Portanto, é necessário apresentar o comprovante de cancelamento da compra emitido pelo estabelecimento ou mesmo tentativa malsucedida de contato com o vendedor/prestador de serviços (seja e-mail, contato telefônico SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor + comprovante da compra e/ou devolução, contrato, recibo, Nota Fiscal, invoice, voucher) documentos pertinentes ao processo de contestação para o e-mail cartao.doc@bb.com.br, desde que sejam atualizados e com data inferior a 120 dias.

Além da documentação acima, será necessário que o cliente anexe carta explicativa detalhando toda a compra, o valor a ser recuperado, a quantidade de sessões acordadas, a quantidade de sessões efetivamente prestadas e a data quando o serviço deixou de ser prestado. É necessário que a interrupção do serviço esteja dentro do prazo contratual de 90 dias para efetuarmos a tentativa de recuperação, ainda que parcial.

Feito isso, o cliente poderá acompanhar o resultado do cancelamento da compra pelo Whatsapp conforme as orientações abaixo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

1. Cadastre o número (61) 4004-0001 nos contatos do seu celular;
2. Abra seu WhatsApp e envie para o BB a mensagem "Consultar o andamento de uma contestação"
3. E é só seguir as instruções.

Para maiores informações, o cliente deverá contatar a Central de Relacionamento BB nos telefones 4004-0001 ou 0800 729 0001.

Para falar na agência de relacionamento ligar no número 4003-3001.

Esclarecemos que os nossos funcionários são orientados e preparados para prestar o melhor atendimento e quando identificada alguma situação que não condiz com o padrão de qualidade esperado, tomamos todas as providências para que isso não se repita.

Desde já, lamentamos pela situação ocorrida com o cliente e quaisquer dúvidas e esclarecimentos e caso seja necessário basta nos contatar novamente.

Aproveitamos a oportunidade para orientar que a agência de relacionamento do 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#/>

Agradecemos por seu contato e permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB.

"Aproveitando: você conhece a solução Procon Fone do Banco do Brasil?

É uma linha direta com o Banco do Brasil, criada exclusivamente para o Procon.

Pelo telefone 0800-729-6789 o Procon falará com um funcionário do Banco apto para ajudar na resolução dos problemas apresentados pelos clientes que procuram o órgão.

Pedimos distribuir o material anexo (ProconFone Banco do Brasil.pdf) para todos os atendentes desse Procon. Incentive a utilização deste canal!

Queremos ser ágeis e resolutivos!"