

Osasco, SP, 22 de agosto de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643
Rua 04, 370 -
Jereissati I
61900350 - Maracanaú/CE
procon@maracanau.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 25080564001000223

-
Reclamante: MARIA DE FATIMA FERREIRA MAGALHAES

Protocolo: 341138136

Em resposta à sua manifestação, realizamos uma análise detalhada dos fatos narrados na CIP – Carta de Informações Preliminares. Fizemos um levantamento abrangente de informações, garantindo que todos os seus apontamentos fossem tratados com a devida atenção.

Os saques contestados foram devidamente processados por meio do PACB 061 - Word Games, utilizando cartão magnético e senha pessoal.

Ressaltamos que o cartão e a senha são instrumentos de uso pessoal e intransferível, cuja guarda e confidencialidade são de responsabilidade exclusiva do titular da conta, conforme previsto no contrato de abertura e nas normas vigentes do Banco Central do Brasil.

O sistema de segurança registrou a utilização regular e válida dos dispositivos de autenticação, não sendo identificado qualquer indício de fraude ou falha operacional por parte da instituição. Dessa forma, as operações foram legitimamente autorizadas pelos mecanismos de segurança vinculados ao cliente, afastando a responsabilidade da agência e do banco quanto à origem dos saques.

A senhora esteve na agência, onde conversou com sua gerente sobre o ocorrido e recebeu todos os esclarecimentos pertinentes. Embora devidamente informada, optou por não concordar com o posicionamento apresentado.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO
OUVIDORIA BRADESCO



SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
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.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de **Cidadania Financeira** e descubra dicas e ferramentas para cuidar do seu dinheiro!
www.banco.bradesco/cidadania-financeira



Reiteramos nosso compromisso com a segurança das operações e permanecemos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais.

Esperamos que os esclarecimentos tenham sido compreendidos. Caso ainda tenha dúvidas, você pode acessar o site www.bradesco.com.br, seguindo o caminho: Atendimento > SAC/Ouvidoria. Também é possível obter mais informações por meio da leitura do QR Code abaixo.

ENTRE NÓS, VOCÊ VEM PRIMEIRO OUVIDORIA BRADESCO

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383
SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099
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.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de Cidadania Financeira e descubra dicas e ferramentas para cuidar do seu dinheiro!
www.banco.bradesco/cidadania-financeira



bradesco

Extrato Mensal

REDE BRADESCO - CONSULTA DE SALDO

MARIA DE FATIMA FERREIRA MAGALHA

17:2 HRS

AGENCIA 2999 CONTA 0021265-2

20/AGO/2025

-----Dezembro/2024-----
 DIA HISTORICO N.DOCTO VALOR
 31 SALDO ANTERIOR 0,00

-----Janeiro/2025-----

DIA HISTORICO N.DOCTO VALOR
 02 RENT.INV.FACIL 2734086 0,04
 RENT.INV.FACIL 3759705 0,01
 SAQ DIN CB CART 2999061 860,00-
 ESPECIE
 SAQ DIN CB CART 2999061 1.500,00-
 ESPECIE
 CAPITALIZACAO 0202999 200,00-
 SALDO EM 02/01 0,02

16 RESGATE FUNDOS 4262190 2.630,31
 SIMPLES AUTOM
 SAQ DIN BCO 24H 1601952 1.000,00-
 00024596 16012024
 SALDO EM 16/01 1.630,33

17 RENT.INV.FACIL 6018510 0,01
 SAQ DIN CB CART 2999061 1.500,00-
 ESPECIE
 SALDO EM 17/01 130,34

20 BX AUTOM FUNDOS 4262190 10,64
 SAQ DIN CB CART 2999061 140,00-
 ESPECIE
 SALDO EM 20/01 0,98

-----Fevereiro/2025-----

DIA HISTORICO N.DOCTO VALOR
 03 TRANS SAL P/C/C 0302999 3.452,92
 CEARA GOVERNO DO ESTADO
 SAQ DIN CB CART 2999061 2.000,00-
 ESPECIE
 CAPITALIZACAO 0302999 100,00-
 CAPITALIZACAO 0302999 100,00-
 SALDO EM 03/02 1.253,90

04 BX AUTOM FUNDOS 4262190 56,62
 RENT.INV.FACIL 6286750 0,01
 SAQ DIN CB CART 2999061 1.310,00-
 ESPECIE
 SALDO EM 04/02 0,53

17 BX AUTOM FUNDOS 4262190 2.000,47
 SAQ DIN CB CART 2999061 2.000,00-
 ESPECIE
 SALDO EM 17/02 1,00

18 RESGATE FUNDOS 4262190 53,97
 SIMPLES AUTOM
 SALDO EM 18/02 54,97

24 SAQ DIN CB CART 2999061 54,00-

Extrato Mensal

	ESPECIE		
	SALDO EM	24/02	0,97
28	TRANS SAL P/C/C 2802999		3.452,92
	CEARA GOVERNO DO ESTADO		
	SAQ DIN CB CART 2999061		2.000,00-
	ESPECIE		
	SALDO EM	28/02	1.453,89
-----Março/2025-----			
DIA	HISTORICO	N.DOCTO	VALOR
05	RENT.INV.FACIL 9735623		0,01
	SAQ DIN CB CART 2999061		1.453,00-
	ESPECIE		
	SALDO EM	05/03	0,90
20	RESGATE FUNDOS 4262190		2.116,21
	SIMPLES AUTOM		
	SAQ DIN CB CART 2999061		1.917,00-
	ESPECIE		
	CAPITALIZACAO 1902999		100,00-
	CAPITALIZACAO 1902999		100,00-
	SALDO EM	20/03	0,11
-----Abril/2025-----			
DIA	HISTORICO	N.DOCTO	VALOR
01	TRANS SAL P/C/C 0102999		3.677,19
	CEARA GOVERNO DO ESTADO		
	SAQ DIN CB CART 2999061		1.677,00-
	ESPECIE		
	CAPITALIZACAO 0102999		100,00-
	CAPITALIZACAO 0102999		100,00-
	SALDO EM	01/04	1.800,30
02	BX AUTOM FUNDOS 4262190		200,69
	RENT.INV.FACIL 5542393		0,01
	SAQ DIN CB CART 2999061		2.000,00-
	ESPECIE		
	SALDO EM	02/04	1,00
09	BX AUTOM FUNDOS 4262190		865,15
	SAQ DIN CB CART 2999061		865,15-
	ESPECIE		
	SALDO EM	09/04	1,00
10	BX AUTOM FUNDOS 4262190		2.000,02
	SAQ DIN CB CART 2999061		2.000,00-
	ESPECIE		
	SALDO EM	10/04	1,02
-----Maio/2025-----			
DIA	HISTORICO	N.DOCTO	VALOR
02	TRANS SAL P/C/C 0202999		3.901,38
	CEARA GOVERNO DO ESTADO		
	SAQ DIN CB CART 2999061		2.000,00-
	ESPECIE		
	CAPITALIZACAO 0202999		100,00-
	CAPITALIZACAO 0202999		100,00-
	SALDO EM	02/05	1.702,40
05	RENT.INV.FACIL 1384070		0,01

Extrato Mensal

	SAQ DIN CB CART 2999061	1.700,00-
	ESPECIE	
	SALDO EM 05/05	2,41
30	TRANSFE PIX 0036056	505,05
	REM: SECR. DA RECEITA FEDE 30/05	
	SAQ DIN BCO 24H 3005896	500,00-
	00024596 30051446	
	SALDO EM 30/05	7,46
-----Junho/2025-----		
DIA	HISTORICO N.DOCTO	VALOR
02	TRANS SAL P/C/C 0202999	3.689,91
	CEARA GOVERNO DO ESTADO	
	CAPITALIZACAO 0202999	100,00-
	CAPITALIZACAO 1171 0051040596-0	
	CAPITALIZACAO 0202999	100,00-
	CAPITALIZACAO 1171 0051040596-0	
	SAQ DIN BCO 24H 0206190	1.000,00-
	00024596 02061201	
	SALDO EM 02/06	2.497,37
03	RENT.INV.FACIL 8709132	0,01
	SAQ DIN CB CART 2999061	1.450,00-
	ESPECIE	
	SALDO EM 03/06	1.047,38
04	RENT.INV.FACIL 8709132	0,01
	SAQ DIN CB CART 2999061	1.047,00-
	ESPECIE	
	SALDO EM 04/06	0,39
-----Julho/2025-----		
DIA	HISTORICO N.DOCTO	VALOR
01	TRANS SAL P/C/C 0102999	3.508,80
	CEARA GOVERNO DO ESTADO	
	TRANS SAL P/C/C 0102999	3.689,91
	CEARA GOVERNO DO ESTADO	
	SAQ DIN CB CART 2999061	2.000,00-
	ESPECIE	
	CAPITALIZACAO 0102999	100,00-
	CAPITALIZACAO 1171 0051040596-0	
	CAPITALIZACAO 0102999	100,00-
	CAPITALIZACAO 1171 0051040596-0	
	SALDO EM 01/07	4.999,10
02	SAQ DIN CB CART 2999061	999,00-
	ESPECIE	
	SAQ DIN CB CART 2999061	1.000,00-
	ESPECIE	
	SALDO EM 02/07	3.000,10
03	RENT.INV.FACIL 6094634	0,01
	SAQ DIN BCO 24H 0307005	1.000,00-
	00024596 03071457	
	SALDO EM 03/07	2.000,11
04	RENT.INV.FACIL 6094634	0,02
	SAQ DIN CB CART 2999061	2.000,00-
	ESPECIE	
	SALDO EM 04/07	0,13

Extrato Mensal

-----Agosto/2025-----			
DIA	HISTORICO	N.DOCTO	VALOR
01	TRANS SAL P/C/C	0102999	3.406,41
	CEARA GOVERNO DO ESTADO		
	SAQUE DIN ATM	0948091	1.320,00-
	Ag02999maq010948seq0309101081000		
	CAPITALIZACAO	0102999	100,00-
	CAPITALIZACAO	1171 0051040596-0	
	CAPITALIZACAO	0102999	100,00-
	CAPITALIZACAO	1171 0051040596-0	
	SALDO EM	01/08	1.886,54
05	RENT.INV.FACIL	5474132	0,01
	SAQ DIN BCO 24H	0508025	1.000,00-
	00055378	05081126	
	SALDO EM	05/08	886,55
06	RENT.INV.FACIL	5474132	0,02
	SAQ DIN BCO 24H	0608586	880,00-
	00055378	06081055	
	SALDO EM	06/08	6,57