

Usuários do 99Pay relatam bloqueio de contas e dificuldade para recuperar valores

Foto: Reprodução | Clientes afirmam que suas contas foram bloqueadas sem explicação e enfrentam dificuldades para atendimento; alguns alegam saldo de até R\$ 10 mil bloqueado.

Diversos internautas estão relatando nas redes sociais que suas contas estão sendo bloqueadas sem motivo aparente no 99Pay, banco digital do aplicativo de mobilidade urbana 99. De acordo com os relatos, os usuários receberam avisos de que suas contas estavam bloqueadas e não conseguem sacar o dinheiro depositado na conta. Um dos clientes que denunciou a situação foi o paraense Deyvid Fernandes, produtor cultural, que possui mais de R\$ 6 mil em sua conta e não consegue resgatar o valor por conta do bloqueio.

“No domingo recebi um valor alto e, na hora de fazer transações para pagar os prestadores de serviço, eles bloquearam minha conta sem nenhuma justificativa plausível. Solicitaram documentos para desbloqueio, enviei e mesmo assim nada. Tentei entrar em contato pelo chat e encerraram o atendimento antes mesmo de tirar minhas dúvidas. Depois, eles me enviam mensagens e, como o chat está encerrado, não consigo responder; daí eles encerram o atendimento alegando falta de resposta. Pelo telefone, fico em média 55 minutos esperando por um atendimento e nada”, disse Deyvid em depoimento ao O Liberal.

O produtor cultural fez uma reclamação no Banco Central e há diversas denúncias no site Reclame Aqui. Um dos relatos compartilhados na web afirma que a conta foi bloqueada com o

valor de quase R\$ 10 mil, e o usuário não consegue acessar a conta devido ao bloqueio.

Para fazer uma reclamação no Banco Central, basta acessar o site do Banco Central, clicar em "Acesso à Informação", depois em "Fale Conosco" e, por fim, "Reclamação contra instituição financeira". Será necessário entrar/criar uma conta gov.br, que garante sua identificação em todos os serviços digitais do governo. Após logar na sua conta, escolha a opção "Reclamação contra Instituição Financeira", "Registrar em meu nome" e clique em "Entrar". Em nota, a 99 informou que a 99Pay "possui uma equipe de especialistas em segurança e risco que analisa possíveis movimentações suspeitas e pode tomar providências internas, seguindo os protocolos requeridos pelo Banco Central do Brasil, para garantir mais segurança e uma melhor experiência para seus usuários.

Um desses protocolos é o bloqueio preventivo de contas, que pode acontecer com transações suspeitas, que não fazem parte do comportamento do usuário ou que possuam alguma restrição judicial".

"Isso é importante para evitar tentativas de fraudes, como o roubo ou invasão de contas, transferências realizadas sob coação, sequestro de dados ou valores das contas, e para proteger os dados sensíveis de cada usuário. Algumas das movimentações atípicas que podem gerar bloqueios de contas incluem: valores fora do perfil do usuário (principalmente valores semelhantes repetidos em curto espaço de tempo ou valores muito acima do que o usuário costuma movimentar ou informado na plataforma como renda mensal) e horários suspeitos de uso, de acordo com o perfil do usuário.

É importante destacar que, mesmo com os alertas acionados, o bloqueio de contas só ocorre depois do enquadramento em regras determinadas pelo Banco Central", disse a empresa, que informou ainda que está à disposição nos canais oficiais de atendimento 24 horas por dia para esclarecer e orientar os

usuários.

Fonte: 0 Liberal e Publicado Por:

<https://www.adeciopiran.com.br> em 08/11/2024/15:18:38

Envie vídeos, fotos e sugestões de pauta para a redação blog

<https://www.adeciopiran.com.br> (93) 98117 7649/ e-mail:

mailto:adeciopiran.blog@gmail.com

<https://www.adeciopiran.com.br>, fone (WhatsApp) para contato

(93)98117- 7649 e-mail: mailto:adeciopiran.blog@gmail.com