



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 16/10/2025 às 15:02:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA ERICA DE PAIVA

CPF do Consumidor: 015.336.293-66

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	07.237.373/0001-20	25.10.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora relata que possui, atualmente, uma dívida com o banco reclamado. A referida dívida originou-se de um empréstimo contratado no ano de 2023. O empréstimo foi acordado para ser quitado em 5 (cinco) parcelas de aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais) cada, das quais foram pagas 3 (três).



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

As 2 (duas) parcelas restantes permaneceram em aberto, o que resultou na inclusão do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes (SPC).

Buscando solucionar a situação, a consumidora procurou a instituição financeira reclamada, contudo, foi-lhe oferecida apenas a opção de pagamento à vista no valor de R\$ 7.175,46 (sete mil, cento e setenta e cinco reais e quarenta e seis centavos), quantia esta que ela declara não possuir condições de arcar no momento.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora solicita a intermediação deste órgão no sentido de viabilizar uma proposta de acordo que seja justa e acessível para ambas as partes.

TRATATIVAS

16/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta