



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00021-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2026 às 11:33:19

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 LIMA DA SILVA

CPF do Consumidor: 027.587.133-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Mercantil do Brasil	Banco Mercantil do Brasil S/A	17.184.037/0001-10	26.07.0564.001.00021-301
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	26.07.0564.001.00021-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Atendimento Bancário

Problema: Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking

Relato:

A consumidora relata ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e informa que, desde o ano de 2025, recebe seu benefício por meio do Banco Mercantil, ora reclamado.



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

Afirma que enfrenta dificuldades recorrentes sempre que realiza o saque ou movimentação do benefício, razão pela qual decidiu solicitar a portabilidade bancária para o Banco Bradesco.

Para tanto, compareceu a uma agência do Banco Bradesco e requereu a portabilidade do benefício, acreditando que o procedimento havia sido devidamente realizado. Entretanto, ao chegar a data prevista para o recebimento, constatou que o benefício continuou sendo creditado na instituição financeira reclamada. A consumidora informa que não obteve esclarecimentos ou solução junto às instituições financeiras envolvidas.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com os bancos e por considerar-se prejudicada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

TRATATIVAS

09/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta