



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00026-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/07/2026 às 12:53:42

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO

**CPF do Consumidor:** 993.666.653-49

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                   | <b>Razão Social</b>              | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------------|
| BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB | BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. | 07.237.373/0001-20 | 26.07.0564.001.00026-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

Relata o consumidor que buscou contratar operação de crédito junto ao programa CredAmigo, vinculado ao Banco do Nordeste, por meio do aplicativo disponibilizado pela instituição financeira.

Aduz que, durante o procedimento de contratação, foi exigida a adesão simultânea a dois produtos securitários, quais sejam, Seguro Prestamista e Seguro de Vida, sustentando que o



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

sistema não permitia a conclusão da operação nem a liberação do crédito sem a aceitação de referidos seguros.

Afirma, ainda, que foi informado de que, caso não contratasse os seguros, as chances de aprovação do empréstimo seriam reduzidas, circunstância que, em seu entendimento, caracteriza indução e pressão indevida ao consumidor para aquisição de produtos acessórios.

Relata que, em momento anterior, ao solicitar empréstimo individual, questionou expressamente se a contratação dos seguros era obrigatória. Segundo informa, após tal questionamento, sua proposta de crédito teria sido cancelada sem sua autorização, quando o procedimento já se encontrava na fase de assinatura contratual.

Aduz que, ao buscar esclarecimentos junto ao gerente responsável, recebeu a informação de que “o empréstimo não é seu se você não assinar” e que deveria “procurar seus direitos”, embora afirme possuir elementos que demonstrariam que o próprio sistema condiciona a liberação do crédito à contratação dos seguros.

Sustenta, também, que os clientes vinculados ao grupo CredAmigo vêm aderindo a tais seguros sem que haja informação clara e ostensiva acerca de seu caráter facultativo, tampouco orientação adequada sobre a possibilidade de recusa ou cancelamento, circunstância que, segundo afirma, induz consumidores em erro há longo período.

Diante da ausência de solução administrativa satisfatória, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer o consumidor:**

- 
- **a liberação do empréstimo sem a obrigatoriedade de contratação dos seguros mencionados, caso constatada a vinculação indevida;**
- 
- **o cancelamento imediato dos seguros eventualmente incluídos na operação;**
- 
- **a restituição integral dos valores pagos a título de prêmio de seguro, inclusive em dobro, caso verificada cobrança indevida nos termos da legislação aplicável;**
-



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

- a apuração da conduta da instituição financeira quanto ao cancelamento da proposta sem autorização do consumidor e à eventual imposição indireta da contratação dos seguros;
- 
- o fornecimento de esclarecimentos formais acerca dos critérios de aprovação do crédito e da eventual vinculação entre a concessão do empréstimo e a contratação de produtos securitários.

**TRATATIVAS**

---

13/07/2026 - Carta

**Situação:** Aberta