

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100026301

Data de retorno do consumidor(a): 23/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO

CNPJ/CPF: 993.666.653-49

Endereço: Rua 15 - 5 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-330

Telefone: (85) 98407-8669

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB

Nome Fantasia: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. - BNB

CPF/CNPJ: 07.237.373/0001-20

Endereço de Correspondência: Avenida Doutor Silas Munguba 5700 - 5700 - Passaré - Fortaleza - CE - 60743-902

Telefone Institucional: 0800 728 3030, (85) 3251-6075

E-mail Institucional: ouvidoria@bnb.gov.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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 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;**
-
- **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.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 13 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Gilene Lima de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

x Carlos Herivelton de Sousa Melo

CARLOS HERIVELTON DE SOUSA MELO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____