



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 15/05/2025 às 15:08:36

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: ANA LUCIA VIEIRA FRANCO

CPF do Consumidor: 358.212.993-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	25.05.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)

Relato:

A consumidora relata que, no dia 24 de abril de 2025, ao tentar sacar o valor referente à sua aposentadoria, foi surpreendida ao constatar a ausência do referido montante em sua conta



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

bancária. Buscando entender o ocorrido, verificou o extrato de sua conta e identificou uma transação via PIX, no valor de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), destinada a uma pessoa desconhecida pela reclamante.

Na tentativa de solucionar a situação junto à instituição reclamada, a consumidora seguiu o procedimento orientado, restando pendente apenas a anexação de um Boletim de Ocorrência. Após registrar o referido boletim, tentou encaminhá-lo à reclamada, porém não obteve êxito. Diante da ausência de retorno por parte da instituição, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a devolução do valor indevidamente descontado.

TRATATIVAS

15/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):

Prezados,

Segue anexa resposta à reclamação.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Banco Agibank S/A