



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 08:54:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Raimunda Teixeira Pires Martins

CPF do Consumidor: 524.491.573-87

Nome do Procurador: Yara Sabrina Cordeiro Aragão

CPF do Procurador: 072.155.873-98

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	26.09.0564.001.00063-301
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	26.09.0564.001.00063-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a procuradora, neta da consumidora, que, ao auxiliar sua avó no saque de seu benefício, constatou que, em vez de receber o valor integral, estavam sendo realizados descontos dos quais



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

a consumidora não tinha conhecimento.

Diante disso, a procuradora solicitou o extrato detalhado do benefício, a fim de verificar a origem dos descontos. Após análise, constatou que estes se referiam a Cartão RMC e RCC. A procuradora afirma que a consumidora não solicitou, tampouco foi informada acerca da contratação dos referidos cartões, não tendo conhecimento sobre a origem dos descontos realizados em seu benefício do INSS, nem sobre a contratação ou posse dos cartões.

Informa, ainda, que tentou inicialmente solucionar a situação diretamente junto à reclamada, porém não obteve êxito nas tentativas de contato. Diante da ausência de solução administrativa, a procuradora buscou este Órgão em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: A procuradora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral dos contratos referentes aos cartões RMC e RCC, bem como o cancelamento imediato dos referidos cartões e a cessação dos descontos realizados em seu benefício.

TRATATIVAS

28/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta