



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: 25.06.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 03/06/2025 às 11:06:11

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: RITA MARIA COELHO DA SILVA

CPF do Consumidor: 434.424.043-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Crefisa	BANCO CREFISA S.A.	61.033.106/0001-86	25.06.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Não entrega de cartão

Relato:

A consumidora relata que, no ano de 2023, passou a receber sua aposentadoria por meio do Banco Crefisa. No entanto, seu cartão de benefício venceu no mês de dezembro de 2024. Em janeiro de 2025, ao tentar sacar seu benefício, não obteve êxito devido ao vencimento do referido cartão.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante da situação, dirigiu-se até uma agência da instituição bancária para obter esclarecimentos. Na ocasião, foi solicitado que fornecesse seus dados pessoais para a emissão de um novo cartão, sendo informada de que, enquanto o novo cartão não chegasse, receberia seu benefício pela Caixa Econômica Federal, por meio de casas lotéricas. Foi-lhe comunicado que, no prazo de 27 dias, o novo cartão seria entregue.

Passado o prazo e não tendo recebido o cartão, a consumidora retornou à agência em busca de um posicionamento. Na segunda visita, questionou se havia a possibilidade de retirar o cartão diretamente na agência, mas foi informada de que tal opção não seria possível. Seus dados foram novamente solicitados, e foi garantido que até o dia 12 de maio de 2025, o cartão estaria em sua posse.

Contudo, o prazo expirou sem que o compromisso fosse cumprido. Até o presente momento, a consumidora continua recebendo seu benefício por meio da Caixa Econômica Federal, via atendimento em casas lotéricas, o que tem gerado transtornos e insegurança quanto à regularidade no recebimento dos valores.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a imediata disponibilização de seu novo cartão de benefício, com a possibilidade de retirá-lo diretamente na agência bancária, a fim de evitar novos atrasos e garantir o pleno acesso aos seus direitos previdenciários.

TRATATIVAS

03/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta