



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 09:56:06

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: MARIA FERREIRA SERPA

CPF do Consumidor: 163.132.403-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	26.02.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

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

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

Relato:

Relata a consumidora que, ao verificar seu extrato de pagamento do INSS, identificou a existência de descontos referentes a Cartão RMC vinculados ao Banco BMG. Informa que já manteve contrato de empréstimo com a referida instituição financeira, o qual afirma estar devidamente quitado, não reconhecendo a contratação de qualquer cartão de crédito consignado.



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

A consumidora ressalta que, pelos lançamentos observados, os descontos aparentam tratar-se de um débito contínuo, sem previsão clara de quitação. Diante da ausência de informações e do não reconhecimento da contratação, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para esclarecimento da situação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação de cópia do contrato referente ao mencionado Cartão RMC, bem como o imediato cancelamento dos descontos efetuados, além do estorno dos valores eventualmente pagos de forma indevida.

TRATATIVAS

03/02/2026 - Carta

Situação: Aberta