

Demanda nº 12121593

Belo Horizonte, 17 de julho de 2026.

AO**PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE**

Reclamante: FRANCISCA LIMA DA SILVA

Reclamado: BANCO MERCANTIL S.A.

Ref.: F.A.: 26.07.0564.001.00021-3

Prezados Senhores,

BANCO MERCANTIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº. 17.184.037/0001-10, sediada na Av. do Contorno, 5800, Savassi, Belo Horizonte/MG, CEP 30110-042, com endereço eletrônico: ouvidoriamb@mercantil.com.br, vem, em resposta a reclamação/ solicitação enviada à esta Instituição Financeira, prestar as informações e esclarecimentos que se fazem necessários:

Primeiramente, necessário esclarecer que no Banco Mercantil são adotadas políticas que estejam estritamente em conformidade com as disposições do Banco Central do Brasil, bem como com o conteúdo normativo previsto na Legislação Consumerista e legislações afins, especialmente no tocante ao tratamento de dados conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a fim de fornecer proteção e segurança a todos os clientes e usuários.

Nesse sentido, nos cumpre informar que **o pedido de portabilidade do benefício deve ser realizado pelo próprio beneficiário junto ao banco de sua preferência**. Desde já pedimos desculpas por eventuais transtornos e **orientamos que o cliente faça um novo pedido de portabilidade para a Instituição de sua preferência**. Após a solicitação, o INSS pode levar até 45 dias para efetivar o pedido.

Por fim, registramos que a Ouvidoria se encontra à inteira disposição do consumidor e deste Órgão, por meio do telefone: (31) 3057-6588 ou do e-mail: ouvidoriamb@mercantil.com.br.

Isso posto, requer o Reclamado o arquivamento da presente reclamação, tendo em vista os esclarecimentos apresentados.

Sendo o que tínhamos a informar, colocamo-nos à disposição para quaisquer elucidações suplementares.

Atenciosamente,


FABIANA DINIZ ALVES
OAB/MG 98.771

