

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00013-303

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DO SOCORRO ANASTÁCIO DOS SANTOS DA SILVA em face dos fornecedores CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO MERCANTIL DO BRASIL, e BANCO BMG, na qual a autora expõe que, em outubro de 2024, optou pela portabilidade de seu benefício previdenciário do Banco BMG para a Caixa Econômica Federal, onde passou a receber regularmente. Contudo, em abril de 2025, percebeu que o pagamento havia sido creditado novamente no Banco BMG, sem sua autorização. Solicitou nova portabilidade para a Caixa, mas, posteriormente, constatou que o Banco Mercantil havia transferido seu benefício para si, também sem consentimento. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer receber seu benefício exclusivamente pela Caixa.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que os fornecedores prestaram os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, a Caixa Econômica Federal esclareceu que o processo de portabilidade do benefício previdenciário depende de análise e autorização por parte do INSS, cabendo exclusivamente a este órgão acatar ou não a solicitação. Assim, os dados recebidos pela CAIXA não vinculam automaticamente o repasse do crédito, uma vez que é o INSS quem encaminha os dados cadastrais e os valores a serem pagos, caso aprove a portabilidade. Por sua vez, o Banco BMG informou que qualquer alteração de domicílio bancário deverá ser requerida diretamente na instituição financeira para a qual o beneficiário deseja transferir o recebimento. Esta, por sua vez, formaliza a solicitação junto ao INSS, responsável pela execução da mudança. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 16 de maio de 2025, conforme certidão constante à p. 05 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que os fornecedores prestaram os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao processo de portabilidade do benefício previdenciário, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão acostada aos autos, p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 04 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú