

**Demanda nº 12240524**

Belo Horizonte, 24 de setembro de 2026.

**AO****PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE**

Reclamante: FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA

Reclamado: BANCO MERCANTIL

**Ref.: Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00032-3**

Prezados Senhores,

**BANCO MERCANTIL**, 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](mailto:ouvidoriamb@mercantil.com.br), vem, em resposta a reclamação/ solicitação enviada à esta Instituição Financeira, prestar as informações e esclarecimentos que se fazem necessários:

Encaminhamos anexo a cópia dos documentos, conforme solicitado.

Reforçamos que o Banco Mercantil está à disposição por meio dos nossos canais de atendimento:

 SAC mercantil 0800 89 46 527 (Reclamações, cancelamentos, sugestões, informações e elogios) – Serviço disponível 24 horas nos 7 dias da semana

 Central de Atendimento 0800 21 21 21 1

 Atendimento Exclusivo Procon 0800 70 70 398

 Agência Matriz e Postos de Atendimento

 Ouvidoria 0800 70 70 384 (Para situações eventualmente não solucionadas nos demais canais)

**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



|                                |  |                                       |              |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------|
| Multiextrato                   |  | Julho 2026                            | Pág. 001/001 |
| FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA |  | Ag ncia: 0001 MATRIZ / BELO HORIZONTE |              |
|                                |  | Conta: 01-648033-5                    |              |

OUVIDORIA MB: 0800 707 03 84

RUA JOAO T. DE ARAUJO 000001  
ALTO DA MANGUEIRA - MARACANAU - CE  
61905-120

Movimentação da Conta Corrente

© Posição dos Saldos

| SALDO ANTERIOR | D/C | TOTAL DE DÉBITOS | TOTAL DE CRÉDITOS | SALDO ATUAL | D/C |
|----------------|-----|------------------|-------------------|-------------|-----|
| 0,00           | C   | 1.601,33         | 1.601,33          | 0,00        | C   |

© Demonstrativo ( vale como aviso de débito e/ou crédito )

| DIA | HISTÓRICO           | COMPLEMENTO LANCAMENTO    | NUM. DOC | DÉBITO   | CRÉDITO  | SALDO D/C | CHEQ. NUM. /DIA |
|-----|---------------------|---------------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------------|
|     | SALDO ANTERIOR      |                           |          |          |          | 0,00      | C               |
| 07  | CONTRATO EMPRESTIMO |                           | 00023276 |          | 1.601,33 |           |                 |
| 07  | PIX - PAGAMENTO     | FRANCISCO CARLOS FELIX GA | 00039876 | 1.120,93 |          |           |                 |
| 07  | DEB. SEG. PREST.    |                           | 00023275 | 480,40   |          | 0,00      | C               |

Tarifas Cobradas em Conta Corrente

© Demonstrativo

VALORES COBRADOS NO MÊS EM REFERÊNCIA

Não houve cobrança de tarifa nesse mês

|                                |  |                                       |              |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------|
| Multiextrato                   |  | Agosto 2026                           | Pág. 001/001 |
| FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA |  | Ag ncia: 0001 MATRIZ / BELO HORIZONTE |              |
|                                |  | Conta: 01-648033-5                    |              |

OUVIDORIA MB: 0800 707 03 84

RUA JOAO T. DE ARAUJO 000001  
ALTO DA MANGUEIRA - MARACANAU - CE  
61905-120

Movimentação da Conta Corrente

© Posição dos Saldos

|                |     |                  |                   |             |     |
|----------------|-----|------------------|-------------------|-------------|-----|
| SALDO ANTERIOR | D/C | TOTAL DE DÉBITOS | TOTAL DE CRÉDITOS | SALDO ATUAL | D/C |
| 0,00           | C   | 3.227,00         | 3.227,00          | 0,00        | C   |

© Demonstrativo ( vale como aviso de débito e/ou crédito )

| DIA | HISTÓRICO           | COMPLEMENTO               | LANCAMENTO | NUM. DOC | DÉBITO   | CRÉDITO  | SALDO D/C | CHEQ. NUM. /DIA |
|-----|---------------------|---------------------------|------------|----------|----------|----------|-----------|-----------------|
|     | SALDO ANTERIOR      |                           |            |          |          |          | 0,00      | C               |
| 27  | PIX - PAGAMENTO     | FRANCISCO CARLOS F LIX GA | 00028250   |          | 5,00     |          |           |                 |
| 27  | PIX - RECEBIMENTO   | FRANCISCO CARLOS FELIX GA | 00028249   |          |          | 5,00     | 0,00      | C               |
| 28  | CONTRATO EMPRESTIMO |                           | 00013192   |          |          | 3.222,00 |           |                 |
| 28  | PIX - PAGAMENTO     | FRANCISCO CARLOS FELIX GA | 00031427   |          | 0,60     |          |           |                 |
| 28  | PIX - PAGAMENTO     | FRANCISCO CARLOS F LIX GA | 00031428   |          | 577,00   |          |           |                 |
| 28  | PIX - PAGAMENTO     | FRANCISCO CARLOS F LIX GA | 00031429   |          | 2.000,00 |          |           |                 |
| 28  | DEB. SEG. PREST.    |                           | 00013191   |          | 644,40   |          | 0,00      | C               |

Tarifas Cobradas em Conta Corrente

© Demonstrativo

VALORES COBRADOS NO MÊS EM REFERÊNCIA

Não houve cobrança de tarifa nesse mês

Operações de Crédito Contratadas

© EMPRESTIMO RESOLVE

|                   |         |                      |                          |                        |               |
|-------------------|---------|----------------------|--------------------------|------------------------|---------------|
| DIA DO VENCIMENTO | PARCELA | QTDE. PARCELAS PAGAS | QTDE. PARCELAS NAO PAGAS | VALOR PARCELA NO VENC. | SALDO DEVEDOR |
| 01                |         | 000                  | 036                      | 526,54                 | 3.381,70      |

© Autorizações vigentes - Débito em Conta

|                  |                    |                                              |
|------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| DATA DO CADASTRO | PRODUTO/SERVICO    | VIGENCIA DA AUTORIZACAO                      |
| 28/08/2026       | EMPRESTIMO RESOLVE | INDETERMINADO (ATE A LIQUIDACAO DO CONTRATO) |

# COMPROVANTE DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO RESOLVE

BANCO  
**MERCANTIL**

## Dados do Cliente:

Nome: FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA  
Identidade: 99015050997 Filiação: MARIA EDILIA FELIX GADELHA  
Endereço: Joao T. de Araujo 1, -, Alto da Mangueira, Maracanau, CE, 61905120  
Estado Civil: Solteiro CPF/CNPJ: 657.002.283-00 Profissão: \_\_\_\_\_  
Nacionalidade: Brasileiro E-Mail: \_\_\_\_\_  
Telefone de Assinatura da Proposta: (85) 989468646

## Dados da Operação:

Data da Operação: 07 / 07 / 2026 Número do Contrato: 510168963  
Valor Líq. do Empréstimo: 1601,33 Valor do IOF: 43,88 Valor Financiado: 1645,21  
Taxa de Juros Mensal: 12,1502 Taxa de Juros Anual: 295,9100 Custo Efetivo Total - CET Mensal: 12,8300  
Custo Efetivo Total - CET Atual: 325,6900 Valor do IOF/Valor Financiado: 43,88/1645,21  
Valor Líq. Empréstimo/Valor Financiado: 1601,33/1645,21 Nº Parcelas: 12 Valor Mensal da Parcela: 297,00  
Valor Total a Ser Pago: 3564,00 Vencimento da 1a Parcela: 01 / 09 / 2026 Vencimento do Contrato: 01 / 08 / 2027  
Produto Consignado INSS: 500  
Tipo de Operação: **Contratação**  
Opções para Pagamento/Liquidação das Parcelas: DÉBITO EM CONTA CORRENTE MB  
Dados Bancários do Cliente: Bc: 389. Aq: 1. Ct: 16480335

## Dados do Correspondente não Bancário no País:

Razão Social: POPULAR 3RN LTDA ME CNPJ: 38.378.309/0-00192  
Endereço: ITABERAÍ/GO  
Nome do Agente: \_\_\_\_\_ CPF: 546.096.658-24  
Telefone: \_\_\_\_\_ Comissão do Agente: \_\_\_\_\_

df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626 141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626



# COMPROVANTE DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO RESOLVE



 **ATENÇÃO:** Você acabou de contratar um empréstimo denominado "Crédito Pessoal" e pode desistir desta operação em até 7 dias, contados do dia subsequente a data da contratação, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo.

Enviaremos em até 24 horas o SMS com a confirmação e detalhes desta contratação e, em até 2 dias úteis, a cópia do contrato.



## PRINCIPAIS CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO:

Aceito esta contratação conforme condições do contrato de crédito pessoal registrado no 1º ofício de registro de títulos e documentos de Belo Horizonte/MG em 01 de julho de 2011, sob o No 1318109 e seus aditamentos, que fazem parte integrante deste contrato, cópia no site [www.bancomercantil.com.br](http://www.bancomercantil.com.br). O IOF foi financiado e considerado para cálculo do custo efetivo total-CET e está incorporado ao valor da parcela. Os juros são apurados pela metodologia price e capitalizados mensalmente a partir da data desta contratação. Declaro ter ciência que tenho direito a portabilidade de crédito a qualquer tempo, observadas as disposições legais e regulamentares vigentes.

## AUTORIZO O BANCO MERCANTIL S.A.:

- Debitar em minha conta as parcelas deste empréstimo, até a sua liquidação integral.
- Prorrogar o vencimento de parcela(s) em atraso, ajustando o prazo da operação, se necessário, sendo gerado novo número da operação, mantendo-se as mesmas cláusulas contratuais.
- Ceder este crédito a terceiros, a seu exclusivo critério.

## COMPROMETO-ME A:

- Manter saldo disponível em conta para cumprimento das obrigações decorrentes desta operação.
- Pagar juros moratórios de 1% ao mês; juros remuneratórios à taxa prevista no comprovante de contratação e multa de 2% sobre o valor devido, se houver atraso.

## DECLARO-ME CIENTE DE QUE:

- Em caso de restrição interna, nas situações em que o INSS não autorizar a consulta dos dados ou retornar com informações divergentes, e/ou negativa para abertura da conta corrente, esta operação será cancelada automaticamente.
- O valor presente para liquidação antecipada será calculado conforme normas do Banco Central.
- Poderei solicitar a portabilidade do presente contrato.

DECLARO QUE NÃO TENHO DÚVIDAS E ESTOU DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES ESTIPULADAS NESTA CONTRATAÇÃO, REALIZADA POR MEIO ELETRÔNICO, MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DA MINHA ASSINATURA ELETRÔNICA.



**ATENÇÃO: CRÉDITO É UMA DÍVIDA A SER PAGA.**

## Em caso de dúvidas entre em contato conosco por meio dos nossos canais de atendimento:

Central de Atendimento (SAC) - Whatsapp ou ligações: 0800 7070 398

Ouvidoria: 0800 707 0384

[bancomercantil.com.br](http://bancomercantil.com.br)

df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626

141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626



[bancomercantil.com.br](http://bancomercantil.com.br)

Central de Atendimento (SAC) - WhatsApp ou ligações: 0800 7070 398

Ouvidoria: 0800 707 0384

MOD. 620.204 - Janeiro/2022

# COMPROVANTE DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO RESOLVE

BANCO  
**MERCANTIL**

## Assinatura do Cliente:

df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626

Assinatura da Proposta

07/07/2026 14:13

Data e hora:

141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626

Assinatura do Reconhecimento Facial

07/07/2026 14:13

Data e hora:

FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA

Nome do Cliente

657.002.283-00

CPF

df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626

141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626



# DOSSIÊ DE CONTRATAÇÃO



| Eventos:                                        | Data e Hora         | Geolocalização | ID do Device             | OS                                                                 | Device Model                                    | IP | Porta |
|-------------------------------------------------|---------------------|----------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----|-------|
| df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626 | 07/07/2026 14:13:15 |                |                          | Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like |                                                 |    |       |
| 141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626 | 07/07/2026 14:13:15 |                | -38876509,0/-386274424,0 | Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like |                                                 |    |       |
|                                                 |                     |                | -38876509,0/-386274424,0 |                                                                    |                                                 |    |       |
| df6cf7d0-2124-4763-8179-068d9412652d 1783447626 |                     |                |                          |                                                                    | 141a2fa5-2c70-41df-ac35-f04d6db55eac 1783447626 |    |       |

