



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 03/08/2026 às 08:56:59

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: Maria de Fátima Emídio dos Santos

CPF do Consumidor: 986.260.513-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	26.08.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço

Relato:

A consumidora relata que possui um contrato de empréstimo junto ao banco reclamado, cujas parcelas são descontadas diretamente de seu benefício assistencial BPC/LOAS.

Informa que, desde meados de maio de 2026, vem enfrentando dificuldades para obter o extrato referente ao referido contrato. Segundo relata, ao comparecer à agência localizada no bairro



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

Jereissati II, neste município, não recebe atendimento satisfatório, sendo-lhe negado o fornecimento do extrato do empréstimo e de quaisquer documentos oficiais, recebendo apenas informações manuscritas em papel.

Acrescenta que, ao solicitar o extrato, foi informada por uma funcionária da instituição financeira de que não seria possível acessá-lo, sob a alegação de que "já faz muito tempo" que o empréstimo foi contratado.

Diante da impossibilidade de obter a documentação diretamente junto à instituição reclamada, a consumidora compareceu a este órgão em busca de solução para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, requer que o banco reclamado apresente o extrato completo do contrato de empréstimo vinculado ao seu benefício BPC/LOAS, contendo todas as informações pertinentes, a fim de assegurar seu direito de acesso às informações contratuais.

TRATATIVAS

03/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta