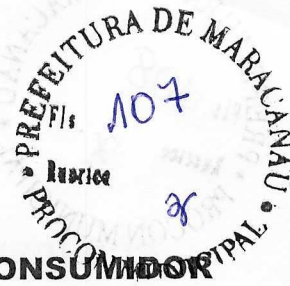


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00023-3**Data/Hora de Abertura:** 08/04/2025 às 09:44:54**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Local 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:** ALESSANDRO ESTEVÃO RODRIGUES**CPF do Consumidor:** 821.507.613-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	25.04.0564.001.00023-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Portabilidade não efetivada**Relato:**

Relata o consumidor que é aposentado, que em 31/10/2024 pegou um empréstimo de R\$1.200,00 (MIL E DUZENTOS REAIS) a serem pagas em 24 parcelas e descontadas diretamente na sua folha de aposentadoria, que por escolha do mesmo ele fez a portabilidade da caixa econômica federal para o banco ora reclamado, ressaltando que tal ação foi feita antes do



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

empréstimo selado em outubro de 2024. Porém o mesmo notou que o banco ora reclamado não estava prestando serviço que o deixa satisfeito, e tentou voltar a receber sua aposentadoria pela Caixa econômica federal.

O mesmo afirma que procurou a Caixa econômica federal para voltar a receber seu benefício e afirma que preencheu todos os documentos indicados pelo representante da CAIXA, porém no mês seguinte, o mesmo nota que sua aposentadoria continua sendo recebida pelo banco ora reclamado.

Sem saber mais o que fazer e não conseguindo mais contato com a reclamada, ele se dirigiu até a sede deste órgão para uma tratativa eficaz

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimento sobre o motivo da impossibilidade de mudança de banco, bem como a referida mudança, já que a mesma irá prejudicar o desconto do empréstimo.

TRATATIVAS

25/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

08/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: Banco Agibank S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100023301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Agibank S.A.

Nome Fantasia: Banco Agibank (Agiplan)

PF/CNPJ: 10.664.513/0001-50

Endereço de Correspondência: Rua Mostardeiro - N° 266 - Moinhos de Vento - Porto Alegre - RS - 90430-000

Telefone Institucional: (51) 3921-1000

E-mail Institucional: juridico@agibank.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **15/05/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

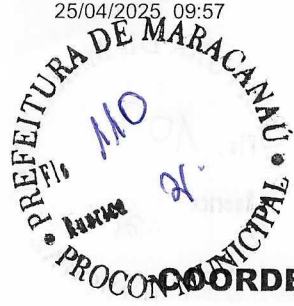
Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zdg-zevd-tqv>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALESSANDRO ESTEVÃO RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 821.507.613-00

Endereço: Rua 39 - 335 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-650



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

Telefone: (85) 98776-6761

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que é aposentado, que em 31/10/2024 pegou um empréstimo de R\$1.200,00 (MIL E DUZENTOS REAIS) a serem pagas em 24 parcelas e descontadas diretamente na sua folha de aposentadoria, que por escolha do mesmo ele fez a portabilidade da caixa econômica federal para o banco ora reclamado, ressaltando que tal ação foi feita antes do empréstimo selado em outubro de 2024. Porém o mesmo notou que o banco ora reclamado não estava prestando serviço que o deixa satisfeito, e tentou voltar a receber sua aposentadoria pela Caixa econômica federal.

O mesmo afirma que procurou a Caixa econômica federal para voltar a receber seu benefício e afirma que preencheu todos os documentos indicados pelo representante da CAIXA, porém no mês seguinte, o mesmo nota que sua aposentadoria continua sendo recebida pelo banco ora reclamado.

Sem saber mais o que fazer e não conseguindo mais contato com a reclamada, ele se dirigiu até a sede deste órgão para uma tratativa eficaz

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimento sobre o motivo da impossibilidade de mudança de banco, bem como a referida mudança, já que a mesma irá prejudicar o desconto do empréstimo.

Maracanaú/CE, 25 de Abril de 2025 :

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____