

**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: 25.09.0564.001.00042-3**Data/Hora de Abertura:** 11/09/2025 às 12:22:14**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome do Consumidor: MARIA JOSÉ NOBRE SILVA LIMA**CPF do Consumidor:** 881.760.374-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Inbursa	BANCO INBURSA S.A.	04.866.275/0001-63	25.09.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária**Relato:**

A consumidora, pensionista que recebe seu pagamento por meio da Caixa Econômica Federal, identificou a existência de um empréstimo em seu nome junto ao Banco Inbursa S.A., referente ao contrato nº 202505090817318, no valor de R\$ 19.870,55 (dezenove mil, oitocentos e setenta reais e cinquenta e cinco centavos), o qual não reconhece.



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

A consumidora afirma que não solicitou nem contratou referido empréstimo, desconhecendo os termos e condições relacionados a esse contrato.

Diante dessa situação, a consumidora buscou o PROCON em busca de solução para o problema.

Pedido: Requer, portanto, ao Banco Inbursa S.A. os seguintes esclarecimentos: detalhamento da origem e validade do contrato mencionado; cópia integral do contrato; informações acerca das condições de pagamento; apresentação da assinatura constante no documento; bem como comprovação do uso de biometria ou outro meio de autenticação utilizado na contratação.

TRATATIVAS

11/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta