

**Demanda nº 12053474**

Belo Horizonte, 11 de junho de 2026.

**AO**

**PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

Reclamante: AMANDA MARIA DO NASCIMENTO VERAS

Reclamado: BANCO MERCANTIL

**Ref.: FA: 26.06.0564.001.00002-3**

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:

Esclarecemos que pedido de portabilidade do benefício deve ser realizado pelo próprio beneficiário junto ao INSS ou diretamente no banco onde deseja receber, não sendo possível que o pedido seja realizado pelo Banco Mercantil ou por qualquer outra Instituição Financeira, conforme regras estabelecidas pelo INSS.

Desta forma, para que seu benefício seja transferido para outra Instituição Financeira, **é necessário que o Consumidor compareça ao INSS ou diretamente no banco de sua preferência onde deseja receber, para solicitar a portabilidade de seu benefício.** Após a solicitação, o INSS pode levar até 45 dias para efetivar o pedido.

Por fim, registramos que a Ouvidoria do Banco Mercantil se encontra à inteira disposição do Consumidor e deste Órgão, por meio do telefone: 0800 70 70 390 ou do e-mail: [ouvidoriamb@mercantil.com.br](mailto:ouvidoriamb@mercantil.com.br).

**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,



Amanda Alvarenga Campos Veloso  
OAB/MG 99.054  
OAB/SP 385.562

