



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 28/07/2026 às 13:45:13

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: FRANCISCO ADAUTO DE SOUZA

CPF do Consumidor: 168.572.753-00

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	26.07.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata o consumidor que contratou empréstimo consignado junto ao Banco Agibank há mais de 04 (quatro) anos. Aduz que, por ocasião da contratação, foi-lhe oferecido um cartão de crédito vinculado ao contrato, oportunidade em que manifestou desinteresse em aderir ao referido produto.



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

Afirma, contudo, que foi informado pela instituição financeira de que a emissão do cartão seria necessária para a formalização da operação de crédito. Relata que chegou a utilizar o cartão por curto período, mas posteriormente deixou de utilizá-lo.

Sustenta que, apesar da ausência de utilização do cartão há vários anos, permanecem sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, identificado como Reserva de Cartão Consignado (RCC), há mais de 04 (quatro) anos, sem que tenha ciência da origem, composição ou previsão de quitação da suposta dívida, circunstância que lhe causa a impressão de se tratar de obrigação de caráter contínuo e sem perspectiva de extinção.

Alega que buscou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, contudo, não obteve esclarecimentos ou solução satisfatória para a demanda.

Diante da ausência de resolução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira apresente os contratos supostamente firmados, devidamente assinados, bem como toda a documentação comprobatória da contratação do cartão de crédito consignado, de modo a demonstrar a regularidade da contratação e dos descontos efetuados a título de RCC. Requer, ainda, o cancelamento imediato dos descontos realizados em seu benefício previdenciário referentes à Reserva de Cartão Consignado (RCC), caso não seja comprovada a regularidade da contratação, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

TRATATIVAS

28/07/2026 - **Carta**
Situação: Aberta