



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 05/05/2026 às 11:10:03

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: FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 122.935.983-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	26.05.0564.001.00011-301
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	26.05.0564.001.00011-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Dificuldade para contratar / recusa injustificada

Relato:

A consumidora relata que possui contrato de empréstimo junto ao Agibank e manifesta interesse em realizar a portabilidade da operação para o Banco do Brasil, por considerar as condições mais vantajosas.



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

Aduz que, ao solicitar a portabilidade, foi informada pela instituição de origem de que o contrato se encontraria quitado. Contudo, ao buscar a efetivação do procedimento junto à instituição destinatária, foi instada a apresentar os respectivos contratos. Informa que, embora o Agibank tenha encaminhado a documentação, o Banco do Brasil alegou inconsistências nos contratos apresentados, razão pela qual a portabilidade não foi concretizada.

Sustenta, portanto, a existência de falha na prestação do serviço por parte das instituições envolvidas, diante da ausência de informações claras e da não efetivação do procedimento solicitado.

Diante dos fatos, a consumidora buscou o órgão de proteção e defesa do consumidor para fins de intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a efetivação da portabilidade dos contratos de empréstimo do Agibank para o Banco do Brasil.

TRATATIVAS

05/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta