



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/09/2026 às 13:50:30

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: ABNER COSME DANTAS

CPF do Consumidor: 549.532.003-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	60.872.504/0001-23	26.09.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade para contratar / recusa injustificada

Relato:

Relata o consumidor que possui conta-salário junto ao Banco Itaú e que, diante de seu interesse em ampliar os serviços bancários utilizados, solicitou a abertura de uma conta corrente junto à instituição financeira. Contudo, afirma que teve seu pedido recusado pelo banco.

Aduz o consumidor que, após buscar reiteradamente esclarecimentos acerca da negativa, foi informado pela instituição financeira de que a recusa decorreria de uma suposta “decisão comercial”. Ressalta que mantém a conta-salário junto ao



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

banco há determinado período e que não lhe foi apresentada justificativa objetiva, clara e suficiente que demonstrasse eventual impedimento para a abertura da conta corrente pretendida.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e por não concordar com a negativa apresentada, o consumidor procurou o PROCON, visando à intermediação da controvérsia e à obtenção de informações precisas acerca dos fundamentos que ensejaram a recusa.

Pedido: Dessa forma, requer que a instituição financeira esclareça, de maneira objetiva e fundamentada, qual o efetivo impedimento para a abertura da conta corrente, bem como que seja reavaliada a solicitação e, inexistindo óbice legal ou contratual devidamente justificado, seja viabilizada a abertura da conta corrente pretendida.

TRATATIVAS

01/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta