



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: 25.08.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 12/08/2025 às 10:22:23

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 CARLINDA MARTINS DA SILVA

CPF do Consumidor: 832.859.033-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	25.08.0564.001.00016-301

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, beneficiária de pensão por morte em decorrência do falecimento de seu esposo, relata ter realizado um empréstimo junto ao Banco Itaú há aproximadamente quatro anos, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Afirma que, considerando o período decorrido, o referido empréstimo já deveria ter sido quitado. Contudo, tem constatado descontos em sua



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

aposentadoria referentes a valores que não reconhece, o que tem comprometido sua subsistência. A consumidora ressalta não reconhecer qualquer outro empréstimo além daquele mencionado.

Diante dessa situação, procurou o Procon com o intuito de intermediar a questão e, por meio deste, solicita ao Banco Itaú a confirmação da existência de contratos de empréstimo em seu nome. Caso existam, requer maiores esclarecimentos.

Pedido: Diante do exposto, requer o envio da segunda via do contrato, bem como informações detalhadas acerca das datas de início e término do contrato e demais esclarecimentos pertinentes.

TRATATIVAS

12/08/2025 - **Carta**
Situação: Aberta