



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00002-301

Reclamante: ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO, **CPF:** 093.787.152-49, **Endereço:** Rua 9 - 14 A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100, **Telefone:** (85) 98617-1692.

Reclamado: Banco Pan S.A, **CNPJ:** 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100.

Aos 09 de setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Jéssica Vanessa Oliveira Conceição, inscrita no CPF de nº 068.350.854-79, e-mail: jessica.oliveirs@freiregerbasi.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Jéssica Oliveira, esta informa que, O Banco Pan analisou a reclamação e não foi constatado irregularidades na operação. Dessa forma para maiores esclarecimentos, estamos encaminhando o contrato, comprovante de TED, as últimas faturas e o extrato evolutivo referente às operações mencionadas. Caso o(a) consumidor(a) não reconheça o recebimento do valor mencionado, solicita-se, por gentileza, a apresentação do extrato bancário referente ao período correspondente, a fim de possibilitar a realização das análises necessárias. Nesse sentido, o Banco PAN confia em que esse PROCON promoverá o arquivamento da presente reclamação como FUNDAMENTADA e ATENDIDA, na medida em que prestados os devidos esclarecimentos. Sem mais, o Banco PAN permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários, inclusive por meio dos canais de atendimento abaixo indicados: • Telefone: 0800 776 9595 (atendimento exclusivo PROCON: 0800 775 2233) • WhatsApp: (11) 4003-0101 • E-mail: gestaoaudiencias@btgpactual.com. Centrais de atendimento disponíveis nos telefones 0800.888.0101 e/ou 4003.0101

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que reconhece o valor do empréstimo realizado, no entanto tem interesse em realização da quitação por completo.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo em audiência.

A conciliadora em audiência solicitou a preposta da empresa o valor do saldo devedor atualizado e possíveis parcelamentos, que seja enviado para o seguinte e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br, no prazo de 10 (dez) úteis, mesmo a preposta já tendo disponibilizado os canais oficiais de atendimento ao cliente.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú
ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL
Jéssica Vanessa Oliveira Conceição (Preposta)
Banco Pan S.A (Reclamada)

10:32 | PROCESSO: 2608056400100002301



PROCESSO: 260805640010000... X

parte autora, esta informa que reconhece o valor do empréstimo realizado, no entanto tem interesse em realização da quitação por completo.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante esta a proposta de parte reclamada apresentou escusamentos a respeito de ciência apresentada pela parte reclamante, não apresentando proposta de acordo em audiência.

A conciliadora em audiência solicitou a preposta da empresa o valor do saldo devedor atualizado e pendente parcelamentos, que seja enviado para o seguinte e-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br, no prazo de 10 (dez) dias, mesmo a preposta já tendo disponibilizado os dados oficiais de atendimento ao cliente.

Informo ainda que a referida proposta recebeu parecer de certa de preposta e de área administrativa.

Ante o exposto, e não havendo acordo entre as partes, pronuncio a esta audiência de conciliação, encerrando a presente

Enviar uma mensagem

Mostrar área de trabalho