

São Paulo, 30 de junho de 2025

**Ao Procon de Maracanaú (CE)**

**Consumidora: FABIA BARBOSA MARCIEL**

**Resposta à CIP: 25.06.0564.001.00055-3**

Em atendimento à reclamação registrada por meio do PROCON, em que a parte reclamante solicita esclarecimentos referente consignado formalizado junto ao Banco Pan (PAN), informamos o quanto segue:

Alega a consumidora que verificou descontos em seu benefício decorrentes da contratação de um empréstimo consignado o qual desconhece. Dessa forma, solicitou esclarecimentos.

- Inicialmente, verificamos que se trata do contrato de empréstimo consignado nº **359987133-6**, formalizado em 25/07/2022, a ser pago em 84 parcelas de R\$39,20 cada, restando 50 parcelas a serem pagas para a quitação, sendo o valor de R\$1.314,72 creditado em conta de sua titularidade.



**Recibo de Pagamento TED - Margem Livre**

Liquidado: 25/07/2022

Valor: 1.314,72

**DADOS DO FAVORECIDO**

Favorecido: FABIA BARBOSA MARCIEL

CNPJ/CPF: 169.732.753-20

Nro do Banco: 341

Banco: Itaú

Agência: 1640

DV:

Conta Corrente: 000051175

DV: 2

**DADOS DO REMETENTE/EMISSION**

Remetente: BANCO PAN

CNPJ/CPF: 59.285.411/0001-13

Endereço: AV PAULISTA

Nro do Banco: 623

Banco: BANCO PAN S/A

Agência: 0001

DV: 9

Conta Corrente: 000011019

DV:

**IDENTIFICAÇÃO**

Número do DOC: 29595611

Situação: Confirmada

**CAC:** para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª a 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

**SAC:** para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000. Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

**CARTÃO E CONTA:** Regiões Metropolitanas: 4003-0101. Demais Localidades: 0800-888-0101. De 2ª a 6ª, das 8h às 22h (Cartão) e 24h por dia (Conta).

**OUVIDORIA:** caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595. De 9h00 às 19h00 de segunda a sexta, exceto feriados.

**OUVIDORIA**

Informamos que não foram identificadas irregularidades na operação ora mencionada, conforme contrato (Cédula de Crédito Bancário – CCB), havendo sua concordância e aceitação quando da formalização do documento, cuja cópia segue anexa.

No que se refere à conduta dos correspondentes no país, que formalizam as contratações de empréstimo consignado, informamos que o PAN atua continuamente com mecanismos de prevenção a fraudes, bem como com aplicação de sanções aos originadores de contratos questionados por nossos consumidores, se cabível. Casos os quais, sejam constatados quaisquer desvios ou conduta indevidas, as medidas cabíveis serão devidamente adotadas, buscando sempre o melhor atendimento aos nossos clientes.

Salientamos, que o valor do crédito liberado em sua conta, decorrente das referidas operações, são de seu livre uso e movimentação, não havendo responsabilidade do PAN quanto ao seu destino.

É importante ressaltar, que a contratação acima mencionada foi realizada por meio eletrônico e possui todos os elementos que comprova a formalização da contratação, bem como a sua titularidade:

- a. O depósito do valor do saque foi realizado em conta de sua titularidade, conforme comprovante anexo.
- b. Houve a validação biométrica de sua face para contratação, conforme as melhores regras e padrão de mercado.
- c. Além disso, para que haja a efetivação da contratação, o contratante deve necessariamente aceitar as condições da operação, com as informações sobre o Termo de Adesão ao Cartão Consignado e valor do saque que seria liberado em sua conta bancária. Somente após o seu aceite é que a operação foi formalizada. Encaminhamos anexo o contrato digital com a evidência do aceite.
- d. Os documentos utilizados para formalizar a operação são íntegros, criptografados e não possuem nenhum indício de adulteração.

Diante do exposto, ressaltamos, que não foram identificadas irregularidades na operação de Empréstimo Consignado, diante disto, o contrato permanecerá ativo no PAN.

Reiteramos nosso compromisso com a transparência das informações e satisfação com nossos serviços.

**CAC:** para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª a 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

**SAC:** para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000. Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

**CARTÃO E CONTA:** Regiões Metropolitanas: 4003-0101. Demais Localidades: 0800-888-0101. De 2ª a 6ª, das 8h às 22h (Cartão) e 24h por dia (Conta).

**OUVIDORIA:** caso não esteja satisfeito com a solução: 0800-776-9595. De 9h00 às 19h00 de segunda a sexta, exceto feriados.

**OUVIDORIA**

Diante do exposto, caso ainda restem dúvidas ou queira informações adicionais, orientamos a estabelecer contato em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800.776.9595 (atendimento exclusivo Procon 0800.775.2233), ou pelo WhatsApp através do número (11) 4003-0101.

Atenciosamente

**Banco PAN S.A.**

**CAC:** para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª a 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

**SAC:** para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000. Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

**CARTÃO E CONTA:** Regiões Metropolitanas: 4003-0101. Demais Localidades: 0800-888-0101. De 2ª a 6ª, das 8h às 22h (Cartão) e 24h por dia (Conta).

**OUVIDORIA:** caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595. De 9h00 às 19h00 de segunda a sexta, exceto feriados.

## Custo Efetivo Total - Proposta 359987133

Novo Empréstimo



|                            |                                    |
|----------------------------|------------------------------------|
| Proposta                   | <b>359987133</b>                   |
| Valor liberado ao cliente  | (87,99%) <b>R\$1.314,68</b>        |
| Quitação da dívida         | (0,00%) <b>R\$0,00</b>             |
| Tarifa de cadastro         | (0,00%) <b>R\$0,00</b>             |
| Seguro                     | (9%) <b>R\$134,47</b>              |
| IOF                        | (3,01%) <b>R\$44,97</b>            |
| Total financiado           | (100.00%) <b>R\$1.494,12</b>       |
| Taxa de juros              | <b>2,14% a.m./<br/>28,93% a.a.</b> |
| Custo Efetivo Total        | <b>2,57% a.m./<br/>36,20% a.a.</b> |
| Valor total devido (A x B) | <b>R\$3.292,80</b>                 |

Nome do cliente

**FABIA BARBOSA MARCIEL**

CPF

**169.732.753-20**

RG

**20077826781**

Valor liberado ao cliente

**R\$1.314,68**

Primeiro desconto

**07/09/2022**

Último desconto

**07/08/2029**

Quantidade de parcelas (A)

**84**

Valor das parcelas (b)

**R\$39,20**

### Assinatura do cliente

Geolocalização

**-3.842259645462036, -38.61818313598633**

Data e hora

**25 de Julho de 2022 / 17:36:39**

Nome do cliente

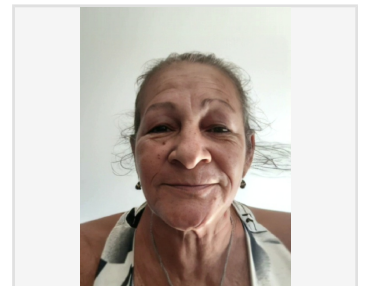
**FABIA BARBOSA MARCIEL**

CPF

**169.732.753-20**

ID da sessão usuário

**41114436**



**Cédula de Crédito Bancário - Proposta 359987133**

Novo Empréstimo



| Emitente                                        |                                    |                              |                                         |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| Nome do cliente<br><b>FABIA BARBOSA MARCIEL</b> |                                    | CPF<br><b>169.732.753-20</b> |                                         |
| RG<br><b>20077826781</b>                        | Data Emissão<br><b>10/01/2011</b>  |                              | Data de nascimento<br><b>06/11/1958</b> |
| Estado civil<br><b>SOLTEIRO(A)</b>              | Nacionalidade<br><b>BRASILEIRA</b> |                              | Sexo<br><b>Feminino</b>                 |
| Endereço<br><b>R RODOLFO TEOFILO , 134</b>      |                                    |                              |                                         |
| Bairro<br><b>PAJUCARA</b>                       | Cidade<br><b>MARACANAU</b>         | UF<br><b>CE</b>              | CEP<br><b>61932210</b>                  |
| Telefone<br><b>(85) 98918-5068</b>              |                                    | E-mail                       |                                         |
| Nome da mãe<br><b>ALDENOURA PAULA DA SILVA</b>  |                                    |                              |                                         |

| Dados Funcionais              |                                |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Fonte pagadora<br><b>INSS</b> |                                | CNPJ/MF<br><b>29.979.036/0001-40</b> |
| Secretaria/Departamento/Setor | Vínculo                        | Cargo/Função                         |
| Data admissão                 | Matrícula<br><b>1901587123</b> | Matrícula inst.                      |

| Dados do Originador                       |                 |                                                      |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| Razão social<br><b>R2 PROMOTORA</b>       |                 | CNPJ/MF<br><b>21.685.618/0001-02</b>                 |
| Endereço<br><b>RUA CORONEL LEITE 2111</b> |                 | Bairro<br><b>CENTRO</b>                              |
| Cidade<br><b>CASCADEL</b>                 | UF<br><b>CE</b> | Contato comercial/ Código do agente<br><b>524465</b> |

**Cédula de Crédito Bancário - Proposta 359987133**

Novo Empréstimo



| Características da Operação |                                    |                            |                    |
|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| Proposta                    | <b>359987133</b>                   | Valor das parcelas (A)     | <b>R\$39,20</b>    |
| Valor líquido do crédito    | (87,99%) <b>R\$1.314,68</b>        | Quantidade de parcelas (B) | <b>84</b>          |
| Tarifa de cadastro          | (0,00%) <b>R\$0,00</b>             | Data da primeira parcela   | <b>07/09/2022</b>  |
| Seguro                      | (9%) <b>R\$134,47</b>              | Data da última parcela     | <b>07/08/2029</b>  |
| IOF                         | (3,01%) <b>R\$44,97</b>            | Juro mensal da operação    | <b>2,14% a.m.</b>  |
| IOF (adicional):            | (0.00%) <b>R\$0,00</b>             | Juro anual da operação     | <b>28,93% a.a.</b> |
| Valor total de crédito      | (100.00%) <b>R\$1.494,12</b>       | Valor total devido (A x B) | <b>R\$3.292,80</b> |
| Custo Efetivo Total         | <b>2,57% a.m./<br/>36,20% a.a.</b> |                            |                    |

| Dados do Seguro                                      |                                                |                               |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|
| Seguro prestamista<br><b>Sim</b>                     | Forma de pagamento de seguro<br><b>A vista</b> | Apólice de seguro<br><b>-</b> |
| Razão social da seguradora<br><b>Too Seguros S.A</b> |                                                | SUSEP Nº<br><b>665-3</b>      |

| Forma de Liberação e Quitação de Dívidas (se houver) |          |                    |                   |
|------------------------------------------------------|----------|--------------------|-------------------|
| Beneficiário                                         | Contrato | Valor              | Data base         |
| <b>FABIA BARBOSA MARCIEL</b>                         |          | <b>R\$1.314,68</b> | <b>25/07/2022</b> |

| Dados Bancários         |                 |             |                    |
|-------------------------|-----------------|-------------|--------------------|
| Conta Corrente          | Código do Banco | Agência     | Conta              |
| <b>Crédito em Conta</b> | <b>341</b>      | <b>1640</b> | <b>000051175-2</b> |

| Condições Gerais |
|------------------|
|------------------|

1) Emito esta CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO ("CCB") como título representativo do empréstimo que solicito ao BANCO PAN S.A., instituição financeira inscrita no CNPJ/MF sob o

nº 59.285.411/0001-13, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Av. Paulista, n.º 1.374, 16º andar, Bela Vista, CEP 01310-100 ("CREDOR").

**2) CONCORDO** que: (i) **esta operação financeira é autônoma e que, preferencialmente, suas Parcelas devem ser descontadas direta e automaticamente dos meus vencimentos/benefício, até a integral liquidação do saldo devedor;** (ii) referidos descontos comprometerão parte da minha renda mensal; (iii) em razão das características do produto, o Custo Efetivo Total ("CET") poderá sofrer variação caso a liberação do crédito ocorra em data posterior à data de emissão desta CCB; e (iv) na hipótese de portabilidade, a liquidação da operação na instituição financeira de origem ocorrerá antes da averbação da margem consignável, portanto, caso por qualquer motivo não seja possível a averbação junto à Fonte Pagadora o valor integral desta operação deverá ser imediata e integralmente restituído por mim ao CREDOR.

**3) DECLARO** que, previamente à emissão desta CCB, compreendi e concordei com todos os fluxos que compõem o CET, em especial: (i) JURO: é a remuneração que, calculada de forma capitalizada, incide sobre o Valor Total do Crédito descrito no quadro preambular ("QUADRO"); (ii) Tarifa de Cadastro: sendo o caso, é o valor cobrado exclusivamente para a realização de pesquisa de dados e informações cadastrais necessárias para início de relacionamento com o CREDOR; (iii) SEGURO: se disponível e por mim contratado, é a proteção financeira que objetiva a amortização ou liquidação da dívida em caso de sinistro, conforme condições contratadas; e (iv) IOF e IOF Adicional: são os Impostos sobre Operações Financeiras, cujos percentuais foram definidos pela legislação em vigor.

**4) Autorizo o CREDOR a amortizar ou liquidar, conforme o caso, as dívidas relacionadas no QUADRO ("Forma de Liberação / Quitação de Dívidas"), as quais reconheço como líquidas, certas e devidas ao CREDOR.**

**5) TENHO CIÊNCIA** de que, conforme o caso, poderá o Valor Líquido do Crédito ser disponibilizado: em conta corrente de minha titularidade; por meio de Ordem de Pagamento; para amortização ou liquidação das dívidas relacionadas no QUADRO e/ou, sendo portabilidade, para pagamento do saldo devedor junto à instituição financeira de origem.

**6) AUTORIZO minha Fonte Pagadora a promover os descontos das Parcelas, conforme disponibilidade de margem consignável, até a integral liquidação do saldo devedor desta CCB.**

**6.1) TENHO CIÊNCIA** de que os descontos serão efetuados sucessivamente na ordem cronológica de vencimento, sendo que o recebimento, pelo CREDOR, de determinada Parcela

não significará a quitação de Parcelas anteriores.

**7) DECLARO** que possuo margem consignável disponível e **TENHO CIÊNCIA** de que se, por qualquer motivo, o valor da Parcela não for descontado dos meus vencimentos/benefício pela Fonte Pagadora no respectivo vencimento, deverei pagá-lo diretamente ao CREDOR, sendo o caso acrescido de encargos, da seguinte forma: (i) desconto automático em conta corrente de minha titularidade; (ii) boleto bancário ou; (iii) outra forma que venha a ser disponibilizada pelo CREDOR.

**7.1) RENUNCIO** à faculdade de realizar depósitos, identificados ou não, na conta corrente do CREDOR, sem que esse tenha prévia e expressamente autorizado, e entendo que qualquer depósito feito em desacordo com o ora estipulado não constituirá quitação e será a mim devolvido quando identificado.

**8) AUTORIZO** o CREDOR, em caráter irrevogável e irretratável, caso ocorra a redução ou a perda de margem consignável, que possa resultar no inadimplemento total ou parcial da Parcela, desde que possível, a aumentar a Quantidade de Parcelas, recalculando, em meu favor e sem majoração, o CET, o Valor da Parcela, os Juros Mensal e Anual, de forma a adequar o fluxo de pagamentos que possibilite a liquidação do saldo devedor desta CCB.

**9)** Na hipótese de extinção do meu vínculo com a Fonte Pagadora, seja qual for a razão, **AUTORIZO** que ela, nos moldes da legislação vigente, disponibilize eventuais créditos rescisórios que eu vier a fazer jus para liquidar/amortizar o saldo devedor desta CCB, sendo certo que havendo saldo remanescente, este deverá ser por mim honrado.

**10) TENHO CIÊNCIA** de que, a qualquer tempo, poderei efetuar a amortização ou liquidação antecipada desta CCB, sendo que o valor presente do pagamento antecipado será calculado com a utilização da taxa de juro da operação, conforme a legislação e a regulamentação vigentes ou, ainda, por outro modelo que venha a ser instituído.

**10.1)** Para efeitos de liquidação antecipada o sistema de amortização respeitará o modelo de incidência do ônus fiscal, sendo que o IOF da operação será calculado e cobrado sobre o valor principal da operação, assim também entendido como a somatória dos valores das Parcelas, nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

**10.2)** Dependendo da data da liquidação antecipada, a Fonte Pagadora poderá não processar tempestivamente as alterações referentes aos descontos na folha de pagamento. Caso isso ocorra, **TENHO CIÊNCIA** de que deverei entrar em contato com o CREDOR, por meio dos seus Canais de Atendimento, para informar qualquer anormalidade nos descontos.

**11)** Na hipótese de inadimplência de qualquer parcela, **TENHO CIÊNCIA** de que o CREDOR cobrará os seguintes encargos sobre o valor em atraso: (i) manutenção do juro remuneratório, aqui definido como Juro Mensal/Anual da Operação, descrito no QUADRO; (ii) juro moratório equivalente a 1% (um por cento) ao mês; e (iii) multa moratória de 2% (dois por cento).

**11.1)** O CREDOR poderá, ainda, promover as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis para a recuperação do valor devido, cujas despesas passarão a compor o Valor Total da Dívida. Da mesma forma, poderei cobrar do CREDOR as despesas que tiver decorrentes da cobrança de qualquer obrigação do CREDOR que não seja pontualmente cumprida por ele.

**12)** Tenho ciência de que esta CCB terá seu VENCIMENTO ANTECIPADO, sem ônus de qualquer aviso, notificação ou interpelação prévia, judicial ou extrajudicial, englobando principal e acessórios, e se tornará imediatamente exigível, de acordo com o previsto em lei e nas seguintes hipóteses: (i) descumprimento de qualquer obrigação pactuada nesta CCB, em especial, a extinção, suspensão ou interrupção dos descontos, repasses ou pagamento das Parcelas; (ii) descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas em outros contratos que eu tenha celebrado com o CREDOR e/ou quaisquer das suas empresas, coligadas, controladoras ou controladas; (iii) se for apurada a falsidade de qualquer declaração, informação ou documento que houver sido, respectivamente, firmado, prestado ou entregue, seja por mim ou pela Fonte Pagadora; (iv) se houver mudança no meu estado econômico-financeiro que, a critério do CREDOR, possa prejudicar minha capacidade de cumprimento das obrigações ora assumidas; e (v) se eu vier a falecer.

**13)** Tenho ciência de que o atraso no pagamento de qualquer Parcela, seja qual for o motivo, sujeitará a negativação do meu nome e CPF nos bancos de dados de proteção ao crédito, exceto nos casos em que os valores sejam descontados do meu vencimento/benefício e deixem de ser repassados ao CREDOR sem que haja culpa ou dolo de minha parte, observada a legislação aplicável.

**14)** Sendo o caso, **CONFIRO**, neste ato, ao CREDOR, todos os poderes necessários para me representar perante a seguradora, caracterizada no QUADRO, legitimando-o a receber a indenização por sinistro, conforme condições contratadas, bem como dar e receber quitação e praticar todos os demais atos necessários para o recebimento do Seguro.

**14.1)** A indenização oriunda do Seguro deverá ser utilizada para liquidação do saldo devedor desta CCB e, caso o valor seja insuficiente, me comprometo a pagar eventual saldo remanescente diretamente ao CREDOR.

**15)** **DECLARO** estar ciente de que esta CCB consiste em título executivo extrajudicial e

representativo de dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível, seja pela soma indicada no QUADRO ou pelo saldo devedor demonstrado em planilha emitida pelo CREDOR, na forma da legislação aplicável, cuja apresentação será suficiente para a exigência do crédito.

**16) TENHO CIÊNCIA** de que o CREDOR poderá, a qualquer tempo, transferir esta CCB ou ceder seus direitos creditórios, independentemente de aviso ou autorização prévia, ficando o cessionário sub-rogado nos direitos do CREDOR.

**17) TENHO CIÊNCIA** de que poderei desistir desta operação de crédito em até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento do crédito em minha conta. Em caso de desistência, DEVEREI restituir o valor total desta operação, acrescido de eventuais tributos incidentes nesta operação.

### **18) TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO EMITENTE**

**18.1) TENHO CIÊNCIA** que a emissão desta CCB demandará a realização de atividades de tratamento dos meus dados pessoais, e que essas atividades serão realizadas pelo CREDOR para garantir o efetivo cumprimento dos termos e condições dessa CCB, além das obrigações legais e regulatórias aplicáveis a esta operação financeira.

**18.2) DECLARO** estar ciente e de acordo e, neste ato **RATIFICO** a autorização por mim concedida ao CREDOR para realização de consulta junto ao INSS/DATAPREV dos meus dados, necessários à contratação da presente CCB, nos termos da Instrução Normativa nº 100, de 28 de dezembro de 2018 do INSS.

**18.3) TENHO CIÊNCIA** de que o CREDOR utilizará meus dados pessoais para me informar acerca de produtos e serviços que possam ser do meu interesse, e que me é garantido o direito de solicitar o cancelamento, a qualquer momento, de ações de marketing institucional por meio dos Canais de Atendimento ou WhatsApp do CREDOR.

**18.4) DECLARO** estar ciente e de acordo e, neste ato **RATIFICO** a autorização por mim concedida ao CREDOR para informar e consultar meus dados pessoais (i) ao/no Sistema de Informações de Crédito (SCR), do Banco Central do Brasil (BACEN), ainda que em momento anterior à emissão desta CCB, conforme disposto no artigo 11 da Resolução CMN nº 4.571 de 26 de maio de 2017; e (ii) aos/nos Bancos de Dados, positivos (conforme artigo 40 da Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011) e negativos (conforme artigo 1º, S30, inciso II da Lei Complementar nº 105/2001), de proteção ao crédito e às/nas Câmaras de Liquidação/Intermediação, para fins de prevenção à fraude e de proteção ao crédito. ESTOU CIENTE de que esta CCB poderá ser registrada em quaisquer registros públicos.

**18.5) AUTORIZO** o CREDOR a compartilhar meus dados pessoais com outras empresas com ele relacionadas, como coligadas, controladoras, controladas ou parceiras prestadoras de serviços de tecnologia, programas de recompensas, para as finalidades de prevenção a lavagem de dinheiro, análises de perfil, processamento de operações de crédito, oferta de produtos financeiros mais benéficos, educação financeira, produtos e serviços que possam ser de meu interesse.

**18.6)** Ao optar pela contratação por meio da plataforma digital do CREDOR, **AUTORIZO** a utilização de minha imagem e/ou voz somente para os fins de comprovação e validação da minha expressa manifestação de vontade em emitir essa CCB.

**19) ACEITO e RECONHEÇO** como válida a emissão desta CCB por assinatura eletrônica através da plataforma digital do CREDOR e **CONCORDO** que eventuais aditamentos e/ou refinanciamentos oriundos desta CCB, junto ao CREDOR, poderão ser pactuados, mediante minha específica concordância, inclusive, de forma eletrônica/ digital e/ou por meio de ligação telefônica gravada, se disponíveis, sendo esses meios adequados para a representação da dívida e da minha expressa manifestação de vontade, em conformidade com a legislação em vigor.

**20)** A tolerância ou omissão por parte do CREDOR no exercício de qualquer direito que lhe é conferido não importará em alteração ou novação, nem o impedirá de exercê-lo, a qualquer momento.

**21) DECLARO** sob as penas da lei, que todas as informações fornecidas nesta CCB, são verdadeiras e completas e que manterei atualizadas as minhas informações cadastrais.

**22) DECLARO** que os recursos oriundos desta CCB não serão destinados, direta ou indiretamente, para quaisquer fins considerados ilícitos e/ou que possam causar danos sociais, ambientais, climáticos ou que, de alguma forma, contribuam com a prática de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou corrupção, incentivo à exploração sexual, prática de trabalho análogo ao escravo e/ou uso de mão-de-obra infantil.

**22.1) DECLARO** que não estive ou estou envolvido em práticas que violem as normas e legislações relacionadas à: (i) regulamentação trabalhista, social, ambiental e climática; (ii) não utilização de mão de obra infantil ou análoga à escravidão; (iii) não exploração sexual, com ou sem obtenção de lucro; bem como (iv) prática da lavagem de dinheiro, corrupção ou financiamento ao terrorismo.

**23)** Fica eleito o Foro do local de emissão desta CCB para dirimir quaisquer dúvidas dela

oriundas, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**Assinatura do cliente**

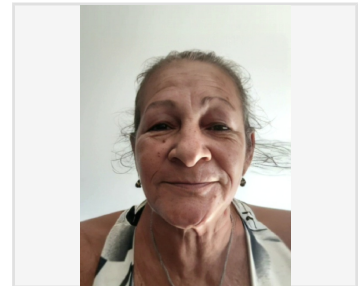
Geolocalização **-3.842259645462036, -38.61818313598633**

Data e hora **25 de Julho de 2022 / 17:36:39**

Nome do cliente **FABIA BARBOSA MARCIEL**

CPF **169.732.753-20**

ID da sessão usuário **41114436**

**CAC**

Para consultas, informações e demais serviços, ligue:  
Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687.  
Demais Localidades: 0800-775-8686.  
De 2ª à 6ª, das 8h às 21h e sábados, das 9h às 15h.

**Ouvidoria**

Caso não esteja satisfeito com a solução:  
0800-776-9595.  
De 2ª à 6ª, das 9h às 18h.

**SAC**

Para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000. Atendimento a Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

**Internet**

Acesse:  
[www.bancopan.com.br](http://www.bancopan.com.br)

## Pan Consignado Super Proteção INSS

Com o seguro PAN Consignado INSS, você conta com a **Too Seguros** para o pagamento, total ou parcial, da dívida do empréstimo consignado, junto ao Banco PAN.

### Quem pode contratar esse seguro?

Você que está contratando um empréstimo consignado INSS, pessoa física, com idade entre 18 (dezoito) e 75 (setenta e cinco) anos completos.

### Dados pessoais

Nome completo

**FABIA BARBOSA MARCIEL**

CPF

**169.732.753-20**

Data de nascimento

**06/11/1958**

Pessoa Politicamente Exposta? (1)

**Não**

Endereço completo

**R RODOLFO TEOFILO**

Complemento

Bairro

**PAJUCARA**

Cidade

**MARACANAU**

UF

**CE**

CEP

**61932210**

Telefone 1

**85 98918-5068**

Telefone 2

**85 98594-5011**

E-mail

Autoriza envio

**Sim**

(1) você ou seus familiares diretos desempenha ou desempenhou nos últimos cinco anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiros, cargos, empregos ou funções públicas relevantes (chefes de estado e de governo, políticos de alto nível, altos servidores dos poderes públicos, magistrados ou militares de alto nível, dirigentes de empresas públicas ou dirigentes de partidos políticos).

### Informações do seu seguro

Proposta

**359987133**

Tipo

**Empréstimo consignado**

Tipo de valor segurado

Vinculado: igual ao valor da dívida (margem livre) ou valor liberado (refin) limitado ao máximo de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais)

| Evento coberto                                        | Valor segurado     | Carência                               | Franquia      |
|-------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|---------------|
| <b>Invalidez Permanente Total por Acidente (IPTA)</b> | <b>R\$1.494,12</b> | <b>Não há</b>                          | <b>Não há</b> |
| <b>Morte</b>                                          | <b>R\$1.494,12</b> | <b>180 dias e 2 anos para suicídio</b> | <b>Não há</b> |

**Carência** é o período em que você ainda não tem direito a nenhum acionamento, contado a partir do início da data de validade do seu seguro. As situações ocorridas no período de carência não estão cobertas pelo seguro.

**Franquia** é o período durante o qual não há direito ao pagamento de indenização, sendo devida somente após o período de franquia. Esse tempo é contado a partir da data que aconteceu o evento coberto.

#### Benefícios

##### Saúde - Desconto em consultas, exames e medicamentos

Ampla rede credenciada com descontos em consultas médicas, consultas e procedimentos odontológicos, especialidades de apoio (psicologia, fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, etc.), telemedicina, exames laboratoriais e de imagem, medicamentos e outros.

As solicitações podem ser feitas pela Central de Atendimento no 0800 775 9191 ou ainda pelo WhatsApp (11) 99724 1439.

Quer saber mais sobre os benefícios, acesse o guia completo no site [tooseguros.com.br/assistencias](http://tooseguros.com.br/assistencias)

O agendamento de exames deve ser realizado diretamente com os laboratórios credenciados. Para isso, escolha o laboratório de sua preferência disponíveis no aplicativo e solicite o contato na central de atendimento, mas lembre-se, quando agendar seu exame, informe sobre o benefício para garantir o seu desconto.

Para utilização do desconto em medicamentos, você deverá aguardar o prazo de 8 dias a partir desta adesão ao seguro. Após esse prazo, você simplesmente informa o seu CPF ao efetuar a compra dos medicamentos.

**IMPORTANTE: o benefício saúde possui validade de 12 meses a partir da adesão ao seguro.**

##### Capitalização

participação em sorteio mensal, no último sábado de cada mês a partir do mês posterior ao pagamento do custo do seguro. Valor bruto do sorteio R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Você receberá da seguradora a cessão gratuita do direito à participação em 01 (um) sorteio mensal. Promoção Comercial vinculada a Títulos de Capitalização da modalidade incentivo emitidos por ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73 e Processo SUSEP nº 15414.900643/2019-89. Período: 01/04/2019 a prazo indeterminado. Prêmio no

valor bruto a ser deduzido Imposto de Renda - IR, conforme legislação em vigor. O regulamento está disponível em [www.tooseguros.com.br](http://www.tooseguros.com.br).

SAC Icatu Capitalização 08000 286 0109. Ouvidoria Icatu Seguros 0800 286 0047. A participação ocorrerá por meio do número da sorte, composto de forma aleatória por 5 (cinco) algarismos. Será contemplado o número da sorte vigente na data do sorteio, desde que esteja em dia com o pagamento do custo do seguro, cuja combinação de sorteio coincida com os números da coluna formada pelos algarismos da unidade simples dos 05 (cinco) primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal, lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir: 1º prêmio: 48.397 - 2º prêmio: 63.263 - 3º prêmio: 15.279 - 4º prêmio: 23.755 - 5º prêmio: 18.020 - NÚMERO CONTEMPLADO: 73.950. O resultado da Loteria Federal do Brasil poderá ser acompanhado no site: [http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos\\_resultados.asp](http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp) bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil. Se por qualquer motivo, a Loteria Federal não realizar a extração no sábado previsto, para fins da apuração disposta neste item, será considerada a primeira extração realizado na data subsequente à prevista ou qualquer outra extração definida pela loteria federal.

#### Qual a validade do meu seguro?

A cobertura do seguro inicia-se às 24h do dia da concessão do empréstimo consignado e será válido enquanto seu empréstimo estiver ativo junto ao Banco PAN. Em caso de refinanciamento ou quitação antecipada da dívida, o seguro estará cancelado, devendo a seguradora ser formalmente comunicada, sem prejuízo, se for o caso, da devolução do custo do seguro proporcional ao período restante.

#### Quem irá receber o seguro?

O valor da indenização será pago diretamente ao Banco PAN para pagamento total ou parcial do financiamento, respeitando o saldo devedor e o limite do valor segurado contratado.

#### Custo do Seguro

O custo do seguro é chamado de “pagamento de prêmio” nas condições gerais, especiais e contratuais do seguro.

Periodicidade de pagamento

**Único**

Forma de pagamento

**À vista**

Custo líquido total

**R\$133,96**

IOF (imposto)

**R\$0,51**

Custo bruto total

**R\$134,47**

**Importante saber**

Consulte as condições gerais para conhecer os riscos excluídos, no link [www.tooseguros.com.br](http://www.tooseguros.com.br)

**Declaração para contratação**

Por esta proposta, reconheço a opção de contratação do seguro Prestamista e autorizo a minha inclusão na apólice estipulada pelo Banco PAN S.A., e para tanto, declaro expressamente que tenho ciência do limite de idade na contratação: mínimo de 18 (dezoito) anos completos e máximo de 75 (setenta e cinco) anos completos; que recebi e li as Condições Gerais do Seguro Prestamista - Processo Susep nº 15414.902343/2019-34, concordando com seu inteiro teor, não tendo dúvidas sobre suas cláusulas, inclusive sobre aquelas que tratam do pagamento do prêmio, da suspensão da cobertura, da renovação do contrato, dos riscos ou eventos excluídos da cobertura contratual.

Reconheço ainda que minha assinatura neste documento autoriza o Estipulante, acima informado, a agir em meu nome, ficando investido dos poderes de representação necessários perante a seguradora, inclusive no repasse a título de pagamento do prêmio único do seguro.

Estou ciente de que este seguro é facultativo e contratado por prazo determinado, tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de seu vencimento, sem devolução dos prêmios pagos, de que a seguradora terá o direito de recusar esta proposta, no todo ou em parte, ou solicitar informações e/ou documentos complementares, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data do seu recebimento; que poderei ter acesso, a qualquer tempo, à íntegra das condições gerais do seguro que se encontram junto ao estipulante, ao corretor de seguros e por meio do site [www.tooseguros.com.br](http://www.tooseguros.com.br).

Declaro ainda, para todos os fins e efeitos estar ciente de que não haverá cobertura para eventos e doenças dos quais já tinha prévio conhecimento à contratação deste seguro, conforme previsto nas condições gerais. Concordo em que as declarações que prestei passem a fazer parte integrante do contrato de seguro celebrado com a Seguradora, ficando a mesma autorizada a utilizá-las em qualquer época, no amparo e na defesa de seus direitos, incluindo, mas não exclusivamente, verificação de documentos médicos, hospitalares ou qualquer outra entidade médica, sem que tal autorização implique ofensa ao sigilo profissional. Também declaro ciente que, de acordo com o Código Civil Brasileiro (Art. 766), se tiver prestado informações incorretas ou omitido circunstâncias que possam influir na aceitação desta proposta de adesão ou do prêmio, perderei o direito ao valor do seguro e à devolução dos prêmios pagos.

Declaro que o seguro o qual estou aderindo não será destinado, direta ou indiretamente, para quaisquer fins considerados ilícitos e/ou que possam causar danos sociais, ambientais, climáticos ou que, de alguma forma, contribuam com a prática de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou corrupção, incentivo à exploração sexual, prática de trabalho análogo ao escravo e/ou uso de mão-de-obra infantil. Declaro ainda que não estive ou estou envolvido em práticas que violem as normas e legislações relacionadas à: (i) regulamentação trabalhista, social, ambiental e climática; (ii) não utilização de mão de obra infantil ou análoga à escravidão; (iii) não exploração sexual, com ou sem obtenção de lucro; bem como (iv) prática da lavagem de dinheiro, corrupção ou financiamento ao terrorismo.

Declaro, para todos os fins e efeitos, que estou em plena atividade de trabalho e em perfeitas condições de saúde, que não possuo nenhuma deficiência de órgãos, membros ou sentidos, que não sofri, nos últimos 5 anos, de nenhuma moléstia que tenha me obrigado a consultar médicos regularmente, hospitalizar-me e/ou submeter-me a intervenções cirúrgicas ou tratamentos continuados.

Autorizo, a seguradora disponibilizar em sua central de atendimento e/ou a enviar por correio, e-mail, mensagens de texto e/ou por quaisquer outros meios possíveis, informações sobre o seguro. A contratação do seguro é opcional, sendo facultado ao segurado o seu cancelamento a qualquer tempo, com devolução do prêmio pago referente ao período a decorrer, se houver. O registro do plano deste seguro na SUSEP – Superintendência De Seguros Privados – autarquia federal responsável pela fiscalização, normatização e controle de mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros, não implica, por parte da referida autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. A situação cadastral do corretor de seguros poderá ser consultada no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) ou através do número 0800 021 8484, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome, CNPJ OU CPF. As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), de acordo com o número de processos constante da apólice/proposta. Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice. A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco.

## Proposta de adesão - Pan Consignado Super Proteção INSS

Processo SUSEP 15414.902343/2019-34 | Ramo: 0977 - Prestamista



### Assinatura do cliente

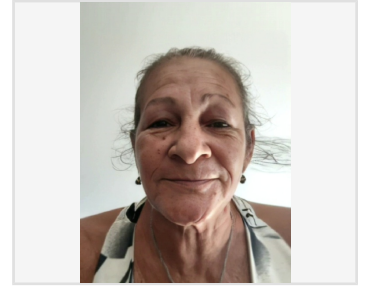
Geolocalização **-3.842259645462036, -38.61818313598633**

Data e hora **25 de Julho de 2022 / 17:36:50**

Nome do cliente **FABIA BARBOSA MARCIEL**

CPF **169.732.753-20**

ID da sessão usuário **41114436**



Dados do Estipulante: Banco PAN S.A | CNPJ: 59.285.411/0001-13

Dados do Corretor: PAN Corretora de Seguros Ltda. | CNPJ: 14.143.271/0001-00 | Código SUSEP: 1020056109

Custo de intermediação: 26% do valor do custo líquido.

### Too Seguros S.A

CNPJ: 33.245.762/0001-07 | Registro SUSEP: 665-3 | Av. Paulista, 1374 | Bela Vista | São Paulo | SP

### Central de Atendimento

Telefone 0800 775 9191 - Chat [tooseguros.com.br/fale-conosco](https://tooseguros.com.br/fale-conosco)

2ª via de documentos, cancelamentos, informações sobre apólices ou acionamento do seguro

Dias úteis | das 8h às 20h

#### SAC 24h - 0800 776 2252

Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou dificuldade de fala - **0800 776 2253**

**Ouvidoria** - Exclusivo para casos não atendidos ou respostas insatisfatórias.

Dias úteis | das 9h às 18h (horário de São Paulo/SP)  
**0800 776 2254**

## Dossiê de Contratação

Proposta #359987133

| Dados da Assinatura                             |                              |                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Nome do cliente<br><b>FABIA BARBOSA MARCIEL</b> | CPF<br><b>169.732.753-20</b> |  |  |
| ID da Sessão do Usuário<br><b>41114436</b>      | Canal<br><b>CLIENTE</b>      |                                                                                     |  |
| Produto(s)<br><b>Empréstimo Pessoal</b>         |                              |                                                                                     |  |
| Proposta(s)<br><b>#359987133</b>                |                              |                                                                                     |  |

| Guarda de Logs                                                   |                                |                                          |                      |                  |                  |                   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Eventos                                                          | Data/Hora                      | Geolocalização                           | ID do Device         | OS               | Device Model     | IP / Porta        |
| Aceite da política de biometria facial e política de privacidade | 25/07/2022<br>17:36:33 (GMT-3) | -3.842259645462036<br>-38.61818313598633 | Jd8PN09oG92LeRkQhgEe | Android<br>8.1.0 | Chrome<br>Mobile | 177.69.38.129/443 |
| Ciente Dicas de Segurança                                        | 25/07/2022<br>17:36:33 (GMT-3) | -3.842259645462036<br>-38.61818313598633 | Jd8PN09oG92LeRkQhgEe | Android<br>8.1.0 | Chrome<br>Mobile | 177.69.38.129/443 |
| Aceite da CET e CCB #359987133                                   | 25/07/2022<br>17:36:39 (GMT-3) | -3.842259645462036<br>-38.61818313598633 | Jd8PN09oG92LeRkQhgEe | Android<br>8.1.0 | Chrome<br>Mobile | 177.69.38.129/443 |
| Aceite de Seguro Prestamista #359987133                          | 25/07/2022<br>17:36:50 (GMT-3) | -3.842259645462036<br>-38.61818313598633 | Jd8PN09oG92LeRkQhgEe | Android<br>8.1.0 | Chrome<br>Mobile | 177.69.38.129/443 |

## Dossiê de Contratação

Proposta #359987133

| Eventos                         | Data/Hora                                    | Geolocalização                                         | ID do Device                | OS                             | Device Model                   | IP / Porta               |
|---------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Aceite IN-100 #359987133</b> | <b>25/07/2022</b><br><b>17:36:54 (GMT-3)</b> | <b>-3.842259645462036</b><br><b>-38.61818313598633</b> | <b>Jd8PN09oG92LeRkQhgEe</b> | <b>Android</b><br><b>8.1.0</b> | <b>Chrome</b><br><b>Mobile</b> | <b>177.69.38.129/443</b> |
| <b>Captura da Selfie</b>        | <b>25/07/2022</b><br><b>17:37:41 (GMT-3)</b> | <b>-3.842259645462036</b><br><b>-38.61818313598633</b> | <b>Jd8PN09oG92LeRkQhgEe</b> | <b>Android</b><br><b>8.1.0</b> | <b>Chrome</b><br><b>Mobile</b> | <b>177.69.38.129/443</b> |



# JORNADA CLIENTE

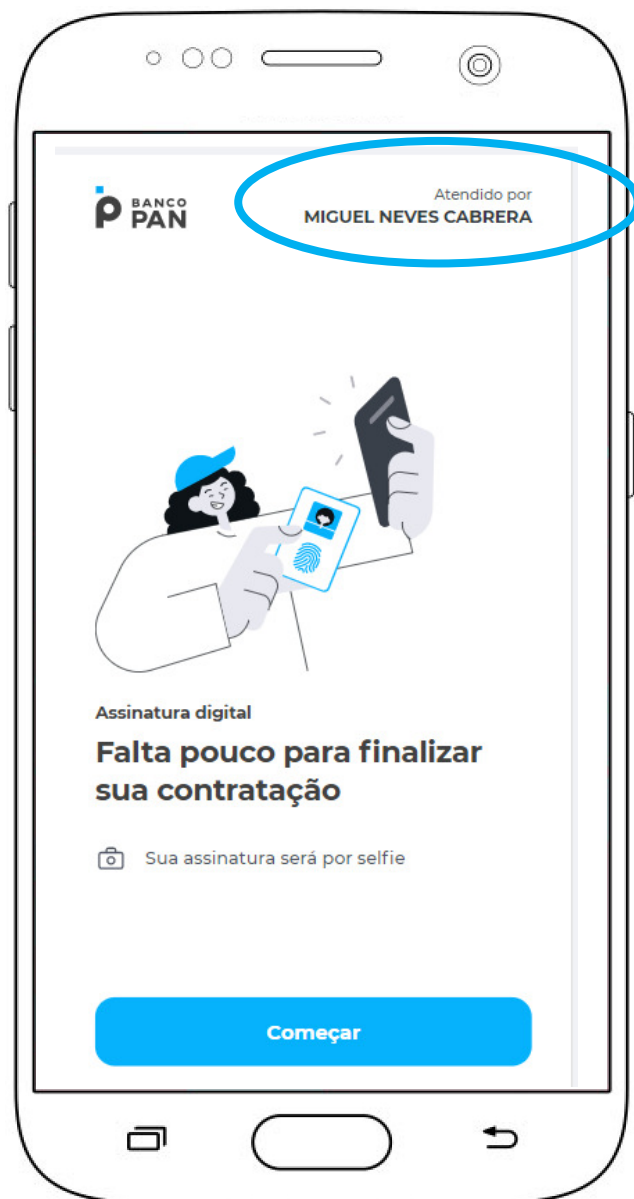


O cliente recebe o link em seu celular com o prazo de 72 horas para formalização.

Após esse prazo, é necessário que o vendedor gere um novo link e envie ao cliente.



# JORNADA CLIENTE



Uma vez que o cliente abre o link ele recebe uma tela de boas vindas para confirmar que este é seu link de assinatura e apresentamos **o nome do vendedor**

A localização é obrigatória e o cliente só prossegue após essa autorização.

Ao aceitar os termos capturamos as seguintes informações:

- Data e Hora do aceite
- Geolocalização
- IP
- Modelo do aparelho
- Navegador utilizado
- Sistema operacional utilizado



# JORNADA CLIENTE



Aceite do termo de política e privacidade.





FLUXO | FORMALIZAÇÃO DIGITAL

# JORNADA CLIENTE

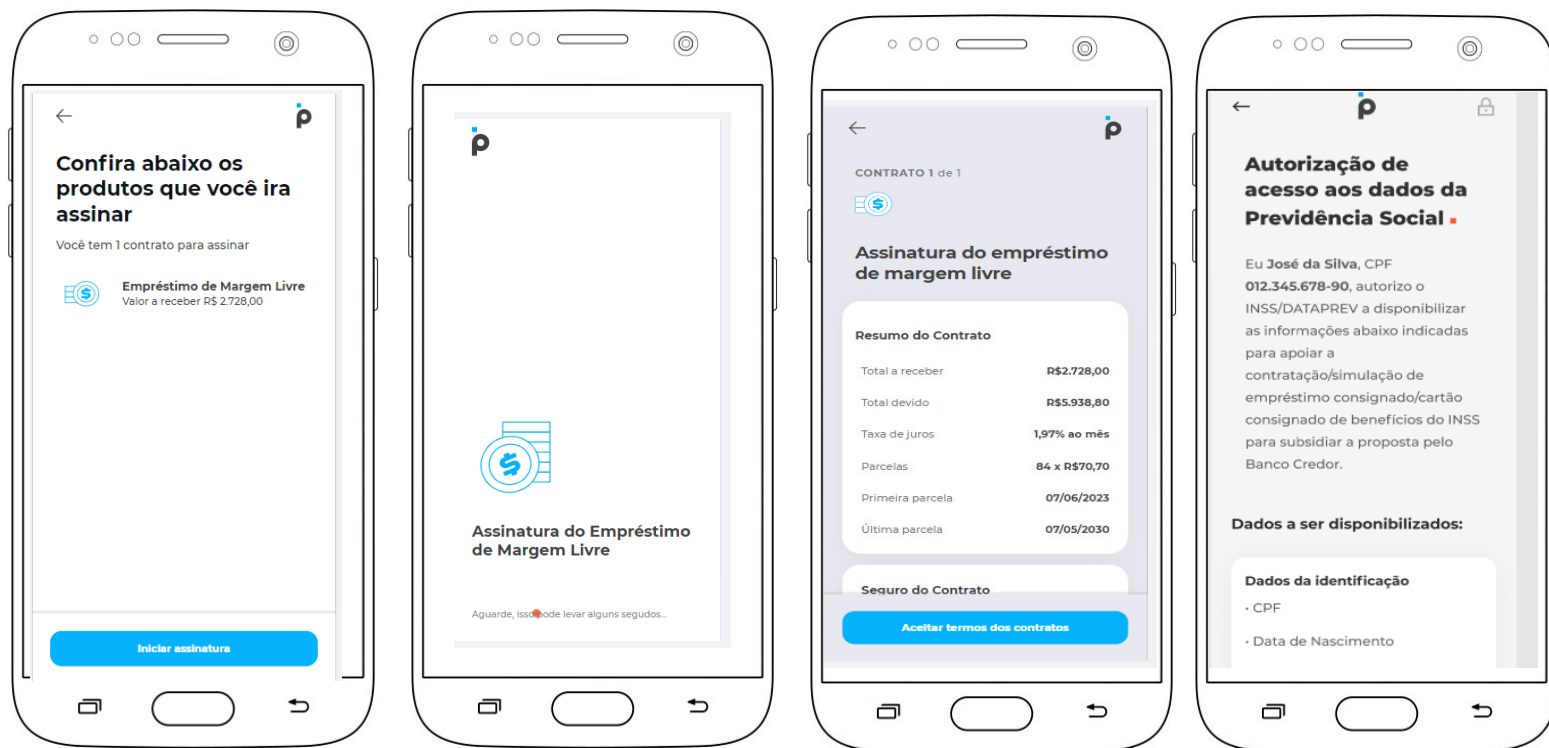


Tela com dicas para evitar golpes.





# JORNADA CLIENTE – (i) empréstimo consignado



Aceite do cliente no resumo do contrato + CET + CCB

A cada aceite é registrado:

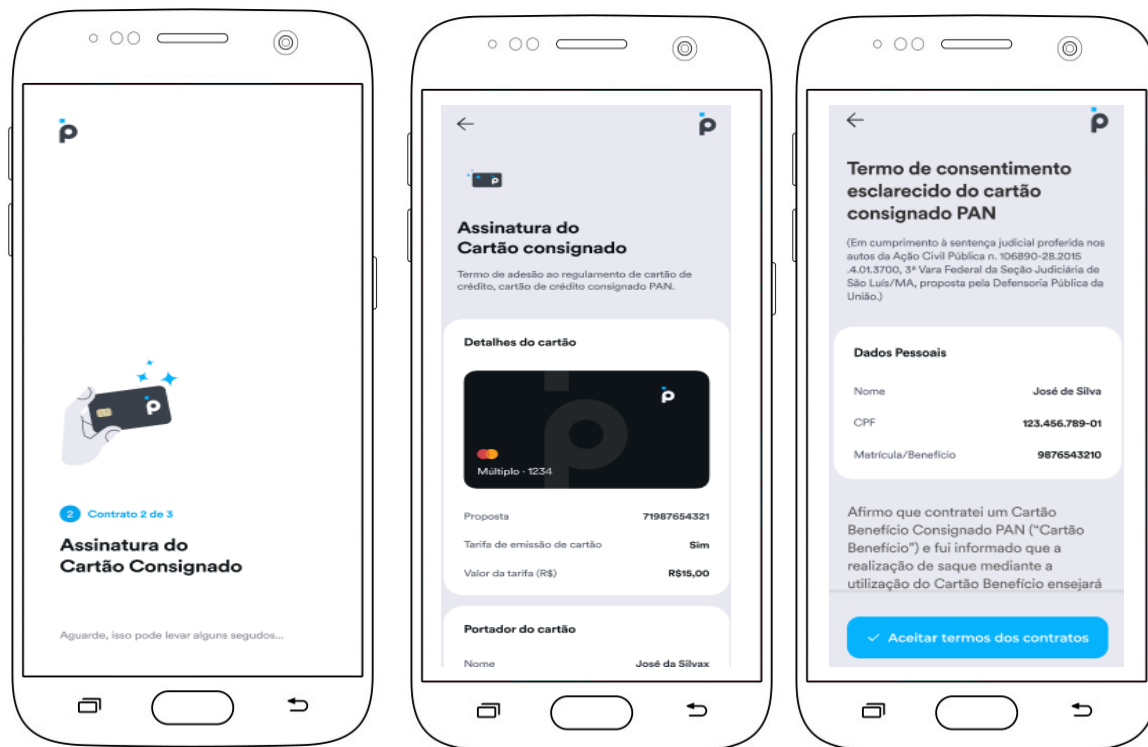
- Data e Hora do aceite
- Geolocalização
- IP
- Modelo do aparelho
- Navegador utilizado
- Sistema operacional utilizado

Caso o cliente tenha mais de uma operação aparecerá uma nova tela com resumo do contrato, CET e CCB

Caso a operação seja de INSS iremos solicitar autorização de consulta aos dados da Dataprev.



## JORNADA CLIENTE – (ii) cartão consignado



Aceite do cliente no resumo do contrato + CET + CCB

A cada aceite é registrado:

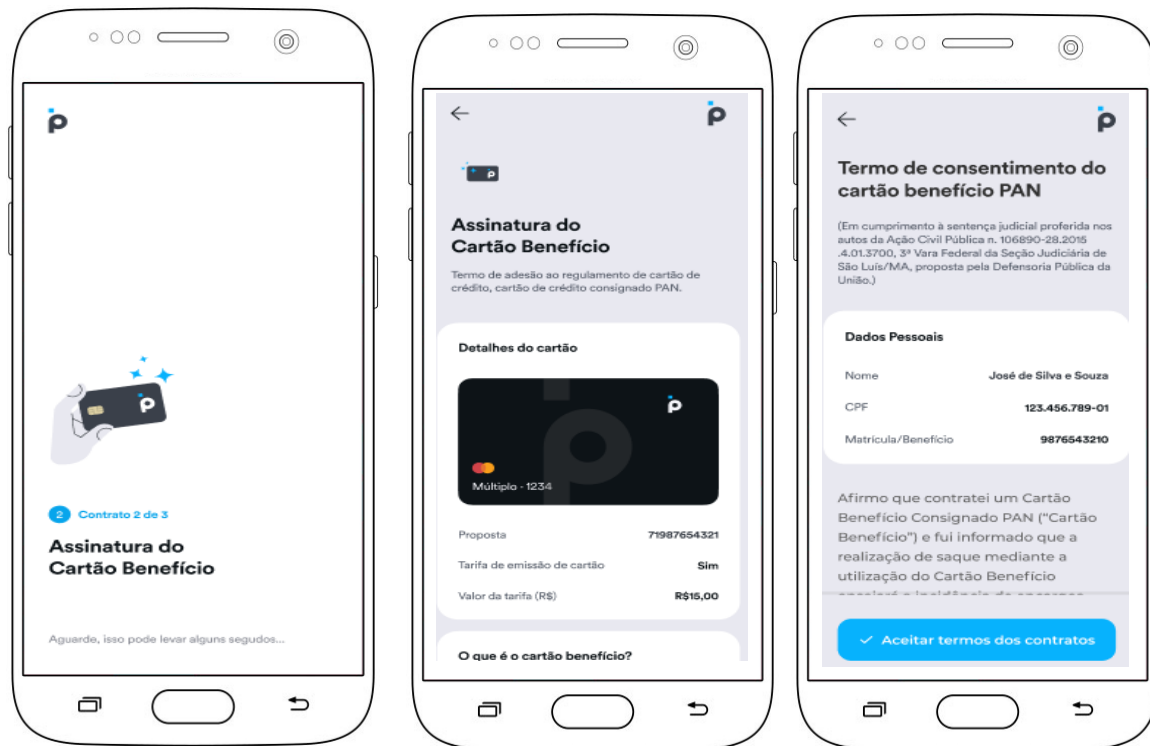
- Data e Hora do aceite
- Geolocalização
- IP
- Modelo do aparelho
- Navegador utilizado
- Sistema operacional utilizado

Caso o cliente tenha mais de uma operação aparecerá uma nova tela com resumo do contrato, CET e CCB

Além da assinatura do contrato, há também necessidade de assinatura do Termo de Consentimento do cartão.



## JORNADA CLIENTE – (iii) cartão benefício consignado



Aceite do cliente no resumo do contrato + CET + CCB

A cada aceite é registrado:

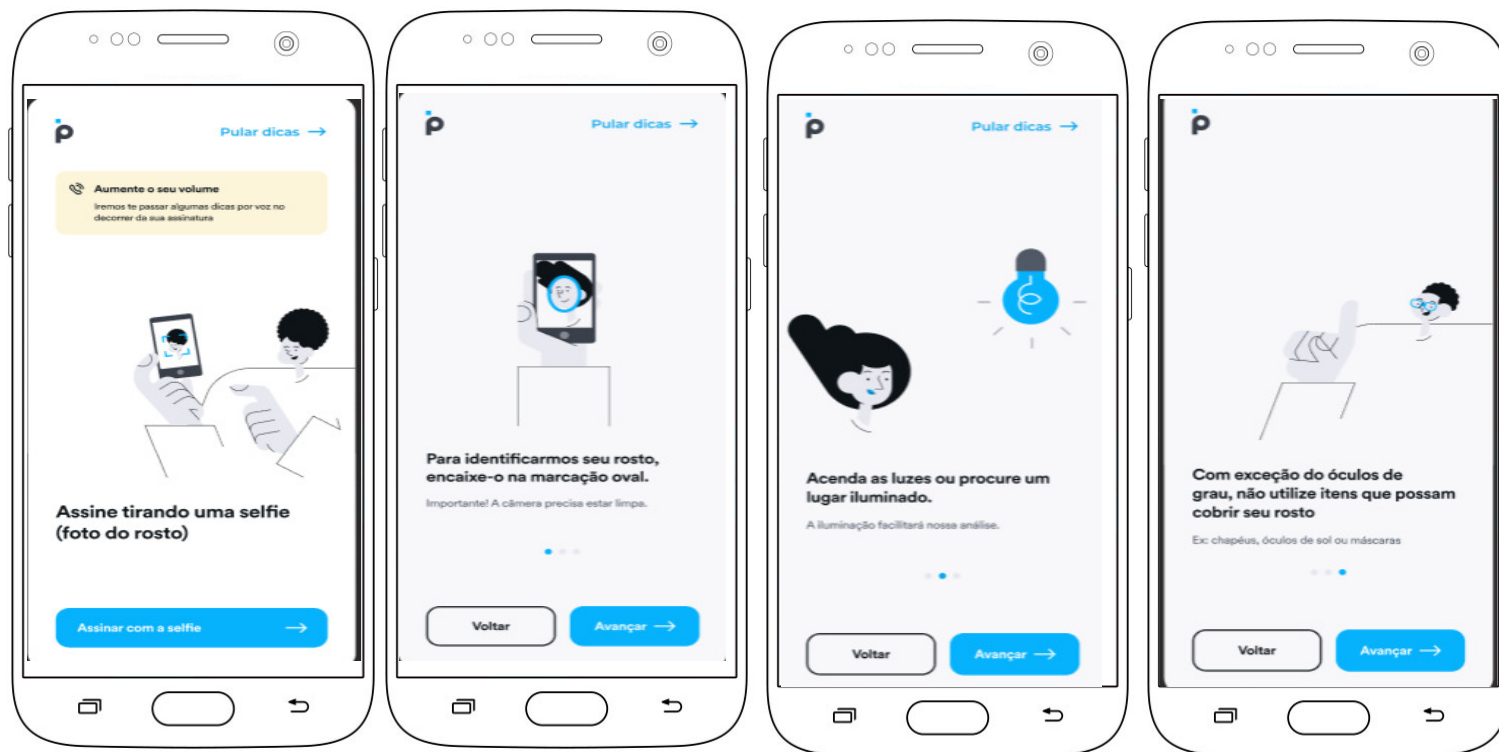
- Data e Hora do aceite
- Geolocalização
- IP
- Modelo do aparelho
- Navegador utilizado
- Sistema operacional utilizado

Caso o cliente tenha mais de uma operação aparecerá uma nova tela com resumo do contrato, CET e CCB

Além da assinatura do contrato, há também necessidade de assinatura do Termo de Consentimento do cartão.



# JORNADA CLIENTE



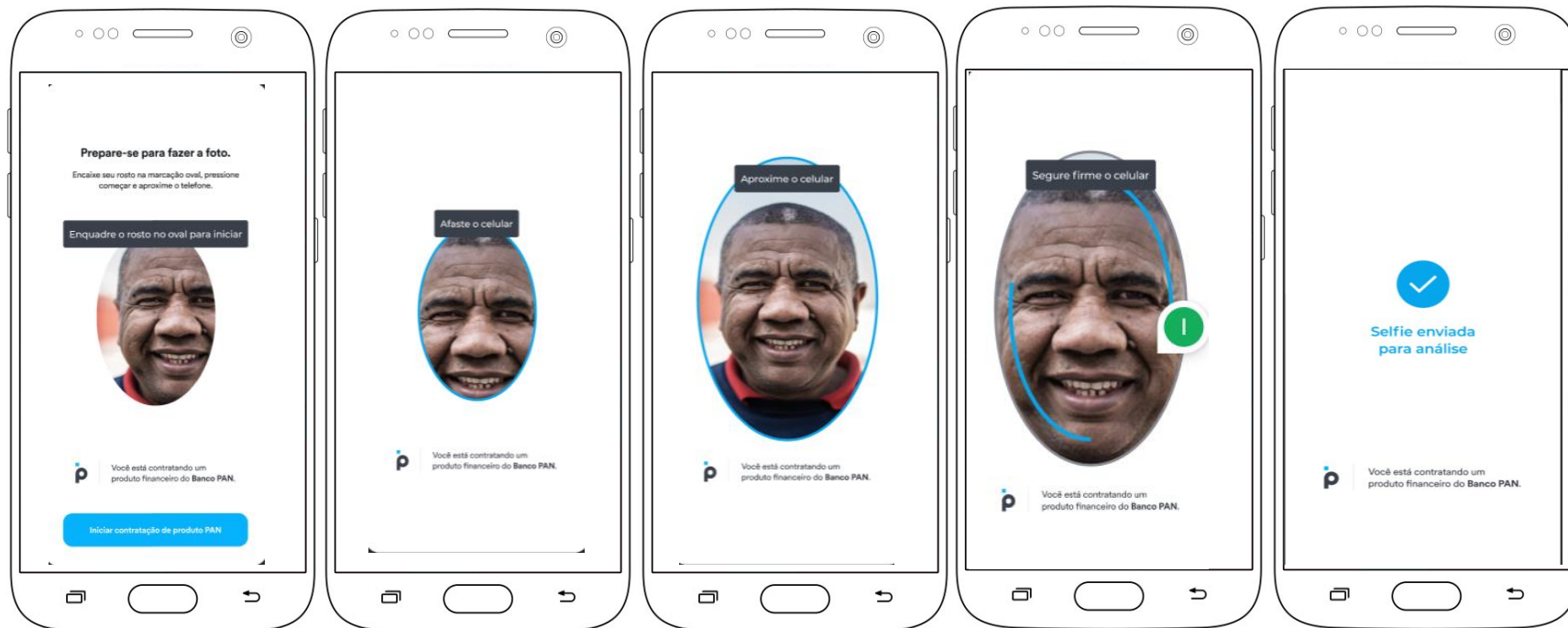
Exibimos instruções para selfie

Caso seja necessário, o cliente também pode aumentar o volume do aparelho para ouvir as dicas.



FLUXO | FORMALIZAÇÃO DIGITAL

# JORNADA CLIENTE

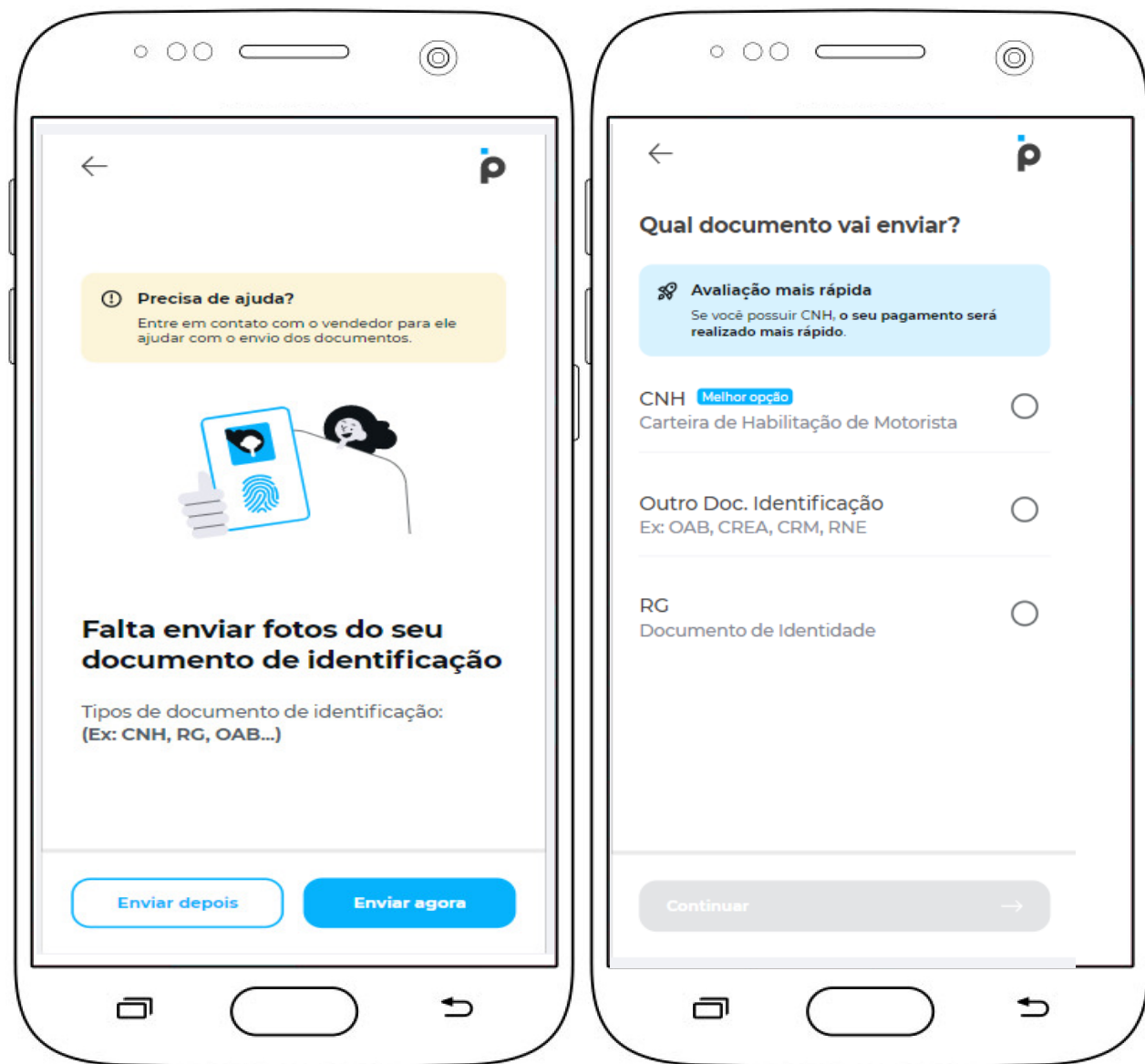


Após as dicas, abrimos a câmera para que o cliente realize o processo de captura da selfie e o fornecedor valide a prova de vida.

Não há limite de tentativas nessa etapa, porem o cliente so consegue prosseguir caso o resultado da selfie seja positivo para prova de vida.



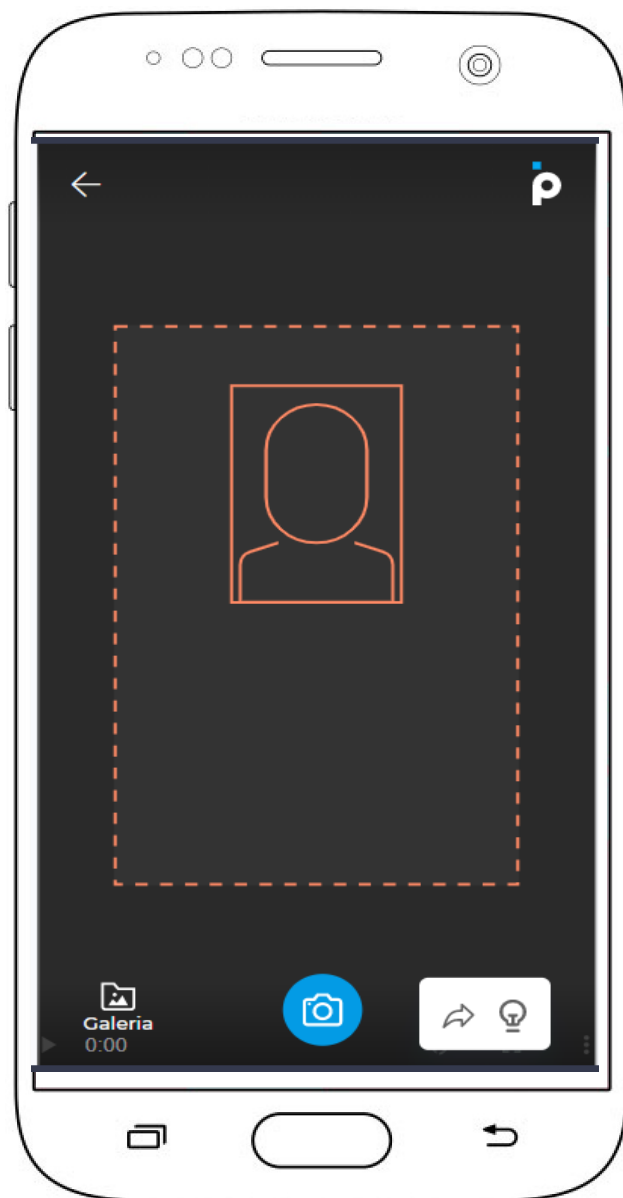
# JORNADA CLIENTE



Nesta etapa, apresentamos ao cliente a opção para enviar o documento de identificação.



# JORNADA CLIENTE

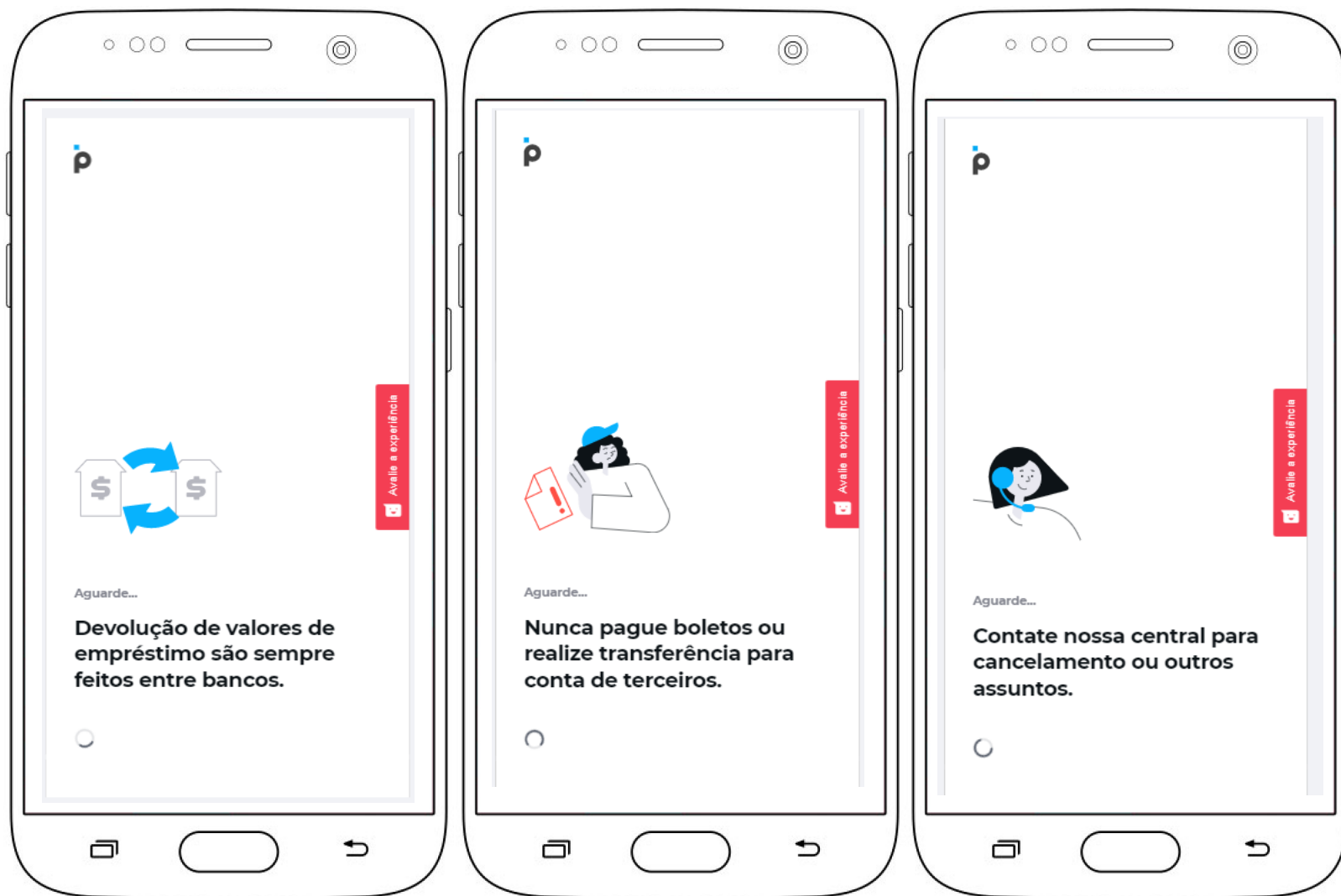


O cliente escolhe o tipo de documento de identificação que deseja utilizar e recebe instruções de como realizar a captura da imagem dos documentos



FLUXO | FORMALIZAÇÃO DIGITAL

# JORNADA CLIENTE



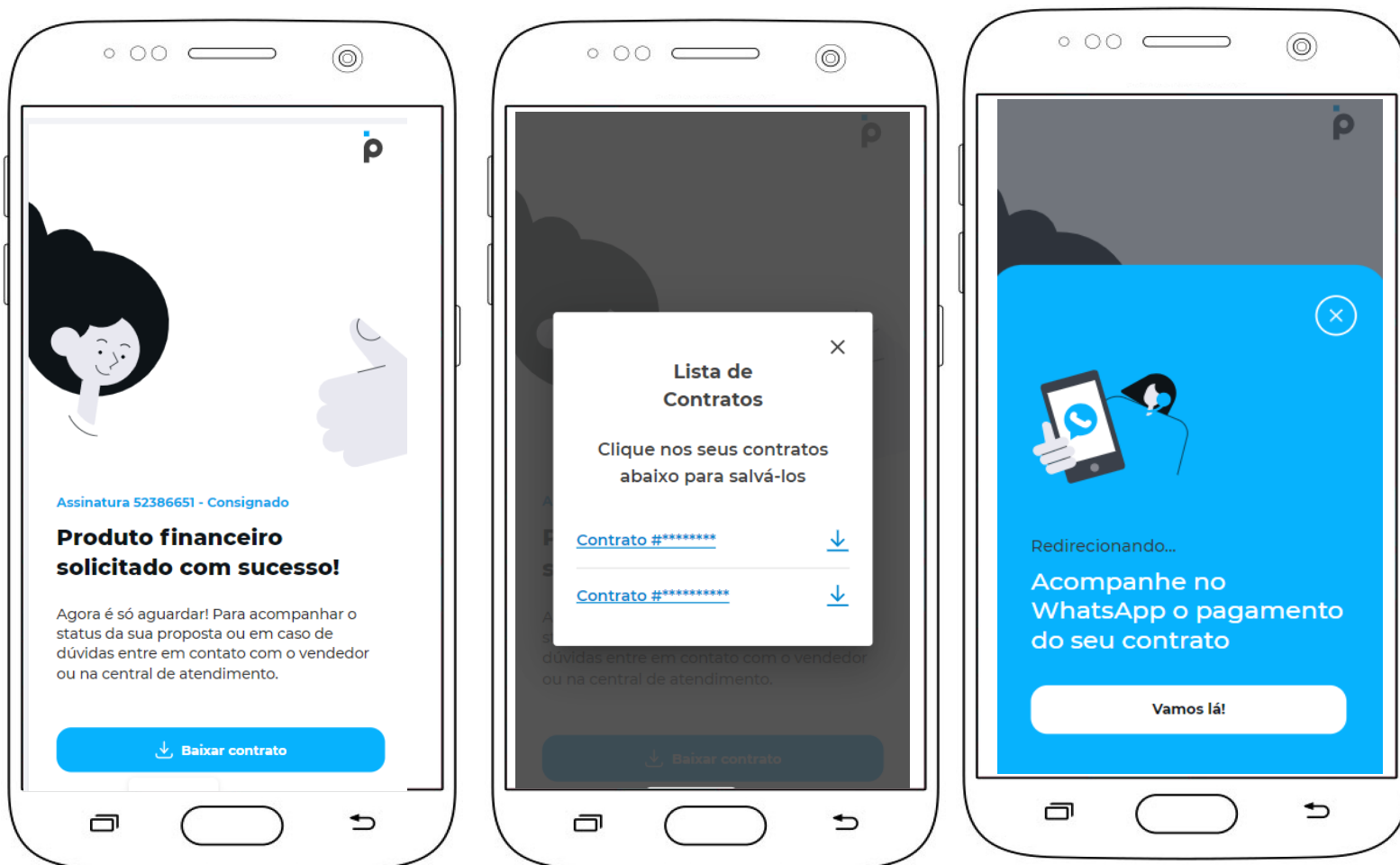
Telas de loading reforçando dicas para evitar golpes.





FLUXO | FORMALIZAÇÃO DIGITAL

# JORNADA CLIENTE



Após finalizar a jornada, o contrato está assinado e será avaliada pelo banco.

Também neste momento fica disponível para o cliente a opção de efetuar o download do seu contrato e direcionamento para o chat da central de atendimento, obtendo posição de status da proposta.

