



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00067-301

Reclamante: Maria Genoveva Gomes da Silva, **CPF:** 899.683.108-59, **Endereço:** Rua São Francisco - 170 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-500, **Telefone:** (85) 99294-5041. **Procurador(a):** Clara Irineia Gomes de Oliveira, **CPF:** 962.025.723-53, **Telefone:** (85) 99294-5041

Reclamado: Banco Santander (Brasil) S.A., **CNPJ:** 90.400.888/0001-42, **Endereço:** Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060.

Reclamado: BANCO DAYCOVAL S/A, **CNPJ:** 62.232.389/0001-90, **Endereço:** Avenida Paulista - Número 1793 - 3º Andar - Bela Vista - São Paulo - SP - 01311-200.

Aos 29 de setembro de 2026 às 09h00, 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, a preposta da parte reclamada Santander, a sra. Bruna Paiva, inscrita no CPF de nº 292.731.898-06, e-mail: bruna.paiva@santander.com.br e o preposto do Banco Daycoval, o sr. Francisco Reginaldo Pereira Cantanhede Neto, inscrito no CPF de nº 028.451.143-97, e-mail: alice.rodriques@hbadvx.com, 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 Santander, a sra. Bruna Paiva, esta informa que, Em consulta ao seu CPF, identificamos vínculo junto ao cartão consignado, contrato nº 107037681, proposta nº 851254253. O contrato foi formalizado em 18/01/2016 e foi disponibilizado saque na sua conta junto ao Banco Bradesco (Ag. 2999 / C.c. 0736324-9) no valor de R\$ 1.031,80. Informamos que em março de 2026 houve o processo de cessão da carteira dos contratos de cartão consignado Santander ao Banco Daycoval S.A., operação que consiste na transferência da titularidade do crédito para outra instituição financeira. Esclarecemos que não se trata de portabilidade solicitada, mas de uma negociação entre instituições, prevista na regulamentação vigente, que não requer autorização individual do cliente. Ressaltamos que houve comunicação prévia sobre esta alteração. As condições originalmente contratadas foram integralmente mantidas, sem qualquer alteração de taxas, prazos ou forma de pagamento, ocorrendo apenas a substituição da instituição credora responsável pela gestão do contrato. Dessa forma, o Banco Daycoval passou a ser o responsável pela administração do seu cartão consignado. Quaisquer dúvidas, solicitações de documentos (contrato, fatura, entre outros) ou pedidos de cancelamento devem ser direcionados diretamente ao Daycoval: Central Daycoval: 4090-1392 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 000 3936 (demais regiões).

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, o sr. Francisco Reginaldo, este informa que, O Banco Daycoval alega que: O contrato de cartão consignado (RMC) foi firmado pela reclamante com o Banco Santander Olé em 18/01/2016 e cedido ao Daycoval em março/2026 (cessão legítima, sem necessidade de anuência da devedora). Houve contratação regular, com pré-saque de R\$ 1.031,80 depositado na conta da reclamante no mesmo dia. O Termo de Adesão e as faturas deixam claro que se trata de cartão de crédito consignado (não empréstimo), com desconto apenas do valor mínimo (FMC) e saldo remanescente pago via fatura, sob pena de crédito rotativo. Não há "dívida infinita": os descontos amortizam o principal e permitem a quitação se não houver novas utilizações. A alegação de fraude exige perícia grafotécnica, incompatível com o rito do Procon, razão pela qual requer o arquivamento. Agiu de boa-fé; caso haja multa, pede aplicação das atenuantes de primariedade e adesão ao Consumidor.gov.br

Facultada a palavra novamente a procuradora da parte autora, esta informa que, buscou o banco Daycoval em outras ocasiões e ao repassar as informações de sua mãe, é informada que não os dados estão divergentes em relação ao nome da sra. Maria Genoveva, são solicitados os quatro primeiros números do cpf, bem como os últimos números do cartão que a consumidora não possui tal informação. Que diante da ausência de informações em relação o saldo devedor e sem proposta de acordo, recorrerá ao Poder Judiciário para que seja resolvido sua demanda.

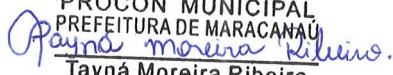
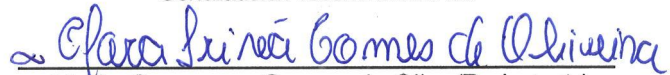
DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, os representantes dos bancos apresentaram esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não foi ofertado proposta de acordo em audiência.

Informo ainda que foi juntado aos autos do processo carta de preposto e defesa administrativa, por ambos prepostos.

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.

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora - Matr. 56132
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Maria Genoveva Gomes da Silva (Reclamante)
Clara Irineia Gomes de Oliveira (Procuradora)

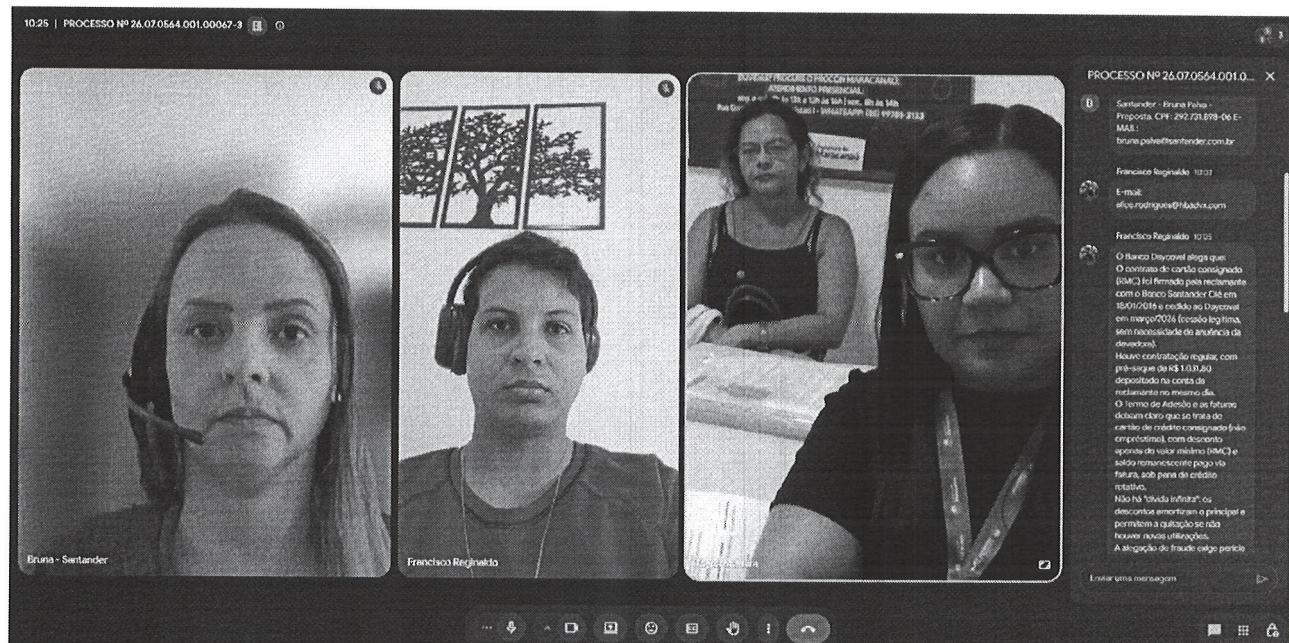
Maracanaú/CE, 29 de setembro de 2026.

PRESEÇA VIRTUAL

Bruna Paiva (Preposta)
Banco Santander (Brasil) S.A. (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Francisco Reginaldo Pereira Cantanhede Neto (Preposto)
Banco Daycoval (Reclamada)



PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ
Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliação - Mat: 56132

[Handwritten signature]