



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: 25.07.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 14/07/2025 às 11:04:13

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 Sé da Silva Fonseca

CPF do Consumidor: 235.834.527-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.07.0564.001.00044-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora, aposentada, que recebe seu pagamento pelo Banco Bradesco, relata ter identificado descontos referentes a um empréstimo vinculado ao contrato de número 323055559-5, firmado com o Banco Pan, com valores elevados e que não foram creditados em sua conta. Dessa forma, a consumidora não reconhece tais descontos. Ao analisar o extrato do INSS, constatou que a data de início consta como 01/2019 e a data de término como 12/2018, informações estas que aumentam sua estranheza em relação à legitimidade do referido contrato.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante dessa situação, a consumidora procurou o Procon para solicitar intermediação na busca de informações detalhadas acerca dos descontos realizados junto ao Banco Pan.

Pedido:

Em razão do exposto, requer-se ao Banco Pan a apresentação das cópias integrais do contrato número 323055559-5, incluindo as datas corretas de início e término, bem como todos os detalhes relativos à forma como o contrato foi celebrado, a fim de esclarecer a legitimidade e regularidade dos descontos efetuados.

TRATATIVAS

14/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta