



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.04.0564.001.00043-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/04/2026 às 10:13:50

**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:** BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO

**CPF do Consumidor:** 666.394.173-91

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	26.04.0564.001.00043-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida

**Relato:**

Relata a consumidora que possui empréstimo consignado junto ao Banco Pan, vinculado ao benefício assistencial (BPC) de seu filho.

Afirma que, ao receber o cartão, acreditava que poderia utilizá-lo para compras com posterior pagamento por meio de faturas mensais. No entanto, passou a identificar descontos sob a modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC), os quais não teriam sido devidamente



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

esclarecidos no momento da contratação, especialmente quanto à realização de descontos diretamente no benefício de seu filho.

Aduz que não concorda com a forma de cobrança, tendo em vista que os valores descontados aparentam não reduzir significativamente o saldo devedor, gerando a percepção de dívida contínua. Informa, ainda, que tentou contato com a instituição financeira para negociação e regularização da forma de pagamento, porém não obteve êxito, sob a alegação recorrente de indisponibilidade do sistema.

Diante da ausência de solução, a consumidora buscou o Procon para intermediação da demanda.

**Pedido: Requer, ao final, a realização de acordo que possibilite a quitação integral da fatura do cartão, em condições claras e adequadas.**

#### **TRATATIVAS**

---

24/04/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta