

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100045301**RECLAMANTE:** FRANCISCO EDNO DA SILVA **CPF:** 119.693.183-68**RECLAMADA:** BANCO AGIBANK S.A. **CNPJ:** 10.664.513/0001-50

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo consumidor FRANCISCO EDNO DA SILVA em face da fornecedora BANCO AGIBANK S.A., por meio da qual relata que ao receber seu benefício previdenciário, identificou descontos de valores elevados e, após consultar o INSS, constatou desconto vinculado à instituição financeira. Afirmou não reconhecer qualquer contratação de empréstimo ou operação de crédito junto ao banco, tampouco ter autorizado os descontos incidentes sobre seu benefício. Diante disso, requereu a apresentação da cópia integral dos contratos supostamente celebrados, dos documentos comprobatórios das contratações e das autorizações para os respectivos descontos, além do cancelamento das operações e da cessação dos descontos caso não fosse comprovada sua legitimidade.

A reclamada apresentou manifestação informando a existência de operações vinculadas ao CPF do consumidor, destacando os contratos nº 1523272856, referente a crédito consignado, e nº 1543766172, referente a crédito pessoal. Quanto ao primeiro, informou operação no valor total de R\$ 1.593,94 (mil quinhentos e noventa e três reais e noventa e quatro centavos), a ser paga em 84 parcelas de R\$ 37,30 (trinta e sete reais e trinta centavos). Em relação ao segundo, indicou valor total de R\$ 2.055,50 (dois mil e cinquenta e cinco reais e cinquenta centavos), dividido em 17 parcelas de R\$ 259,36 (duzentos e cinquenta e nove reais e trinta e seis centavos). A instituição financeira sustentou, ainda, que as operações foram regularmente formalizadas e que os documentos correspondentes estavam sendo apresentados para comprovação.

Em relação ao contrato nº 1523272856, a Cédula de Crédito Bancário apresentada pela reclamada identifica FRANCISCO EDNO DA SILVA como emitente e estabelece se tratar de empréstimo mediante consignação em folha de pagamento ou benefício, tendo o INSS como fonte pagadora. O documento registra valor total da operação de R\$ 1.593,94 (mil quinhentos e noventa e três reais e noventa e quatro centavos), valor liberado de R\$ 1.541,09 (mil quinhentos e quarenta e um reais e nove centavos), 84 parcelas de R\$ 37,30 reais (trinta e sete reais e trinta centavos) e primeiro vencimento em 08/03/2025. A própria CCB contém autorização para desconto das parcelas em folha ou benefício e prevê, nas hipóteses de impossibilidade de consignação, mecanismos alternativos de cobrança. A documentação relativa à contratação do referido empréstimo também apresenta registros do processo de formalização, com coleta de dados, envio e retorno de checklist, análise da operação e efetivação. Consta, ainda, registro de biometria facial e assinatura eletrônica por meio do aplicativo do consultor. Na parte final da CCB, à fl. 58, consta que o documento foi assinado eletronicamente por Assinante a Rogo e/ou Representante Legal, mediante biometria facial, com a participação de três testemunhas. Assim, há prova documental da formalização eletrônica da operação.

Quanto à efetiva liberação do crédito, a documentação financeira juntada pela reclamada registra operação vinculada ao contrato nº 1523272856, realizada em 22/01/2025, no valor de R\$ 1.541,09 (mil quinhentos e quarenta e um reais e nove centavos), destinada a conta-corrente de titularidade de FRANCISCO EDNO DA SILVA. Esse elemento reforça a existência da operação financeira e demonstra que o valor correspondente ao crédito foi efetivamente disponibilizado ao consumidor.

No que se refere ao contrato nº 1543766172, a Cédula de Crédito Bancário identifica igualmente FRANCISCO EDNO DA SILVA como emitente e estabelece a modalidade de crédito pessoal com pagamento mediante débito em conta. O instrumento registra valor da operação de R\$ 2.055,50 (dois mil e cinquenta e cinco reais e cinquenta centavos), valor liberado de R\$ 1.997,07 (mil novecentos e noventa e sete reais e sete centavos) e 17 parcelas de R\$ 259,36 (duzentos e cinquenta e nove reais e trinta e seis centavos). Também consta autorização relacionada ao tratamento de dados para prevenção a fraudes e formalização da operação por meios eletrônicos.

No tocante à assinatura, a CCB nº 1543766172 também apresenta, à fl. 70, registro de aceite dos termos e assinatura eletrônica por meio do dispositivo do consultor com biometria facial, realizada por Assinante a Rogo e/ou Representante Legal, com a participação de três testemunhas. Portanto, assim como ocorre com a operação consignada, a documentação demonstra a formalização eletrônica do contrato, mas não apresenta assinatura diretamente lançada pelo consumidor no campo de emitente. Essa circunstância deve ser registrada com precisão, sem, contudo, desconsiderar os demais elementos que compõem o procedimento de contratação. Além da documentação contratual, a reclamada apresentou extrato bancário referente à conta de titularidade do consumidor, no qual consta, em 05/03/2026, o crédito de R\$ 1.997,07 reais (mil novecentos e noventa e sete reais e sete centavos) identificado como empréstimo vinculado ao contrato nº 1543766172. Na mesma data, o extrato registra movimentações posteriores na conta, com registros de saques. Trata-se de elemento documental que corrobora a disponibilização do valor da operação em conta vinculada ao reclamante.

Conforme Termo de Audiência de Conciliação de fl. 328, a preposta do Banco Agibank S.A. sustentou a regularidade das contratações e das cobranças questionadas, com destaque para os contratos nº 1523272856, referente a empréstimo consignado com desconto em benefício previdenciário, e nº 1543766172, referente a crédito pessoal com pagamento mediante débito em conta. Dessa forma, em relação às operações que efetivamente possuem documentação individualizada em nome do reclamante, verifica-se a existência de instrumentos contratuais, registros de formalização eletrônica, utilização de biometria facial, participação de testemunhas, previsão das respectivas formas de pagamento e elementos financeiros relacionados à liberação dos valores. No caso do contrato consignado nº 1523272856, há ainda previsão expressa de desconto em benefício previdenciário, circunstância compatível com a natureza da operação questionada. Quanto ao contrato nº 1543766172, há previsão contratual de pagamento mediante débito em conta e registro documental da disponibilização do crédito. Embora o consumidor negue ter realizado as contratações, os documentos

apresentados pela reclamada constituem elementos destinados a demonstrar a formalização das operações e a disponibilização dos respectivos recursos. A existência de assinatura por assinante a rogo ou representante legal, em conjunto com o registro de biometria facial e demais elementos do procedimento de formalização, deve ser considerada na apreciação da controvérsia, sem que se possa afirmar, exclusivamente a partir desses documentos, que houve assinatura diretamente pelo consumidor. Não obstante, não foram apresentados, no presente processo administrativo, elementos documentais que demonstrem falsidade da contratação, adulteração dos registros ou utilização indevida dos mecanismos de autenticação apresentados pela instituição financeira.

Assim, considerando o conjunto probatório disponível e delimitando a análise às operações efetivamente documentadas em nome do reclamante, não foram identificados elementos suficientes capazes de demonstrar a ocorrência de prática que vá de encontro com as normas de proteção e defesa do consumidor. As inconsistências existentes na identificação de outras operações, especialmente quanto aos contratos nº 1529105495 e nº 1100762731, não afastam os elementos documentais relacionados aos contratos nº 1523272856 e nº 1543766172, que apresentam documentação própria de formalização e registros financeiros compatíveis com as operações descritas pela reclamada. Por conseguinte, considerando os elementos efetivamente comprovados no presente processo administrativo, não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, razão pela qual conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se a adoção dos procedimentos necessários ao arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 07/10/2026 08:48:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante no presente processo administrativo, não foram identificados elementos suficientes capazes de demonstrar a ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, caracterizo a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando a adoção dos procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de outubro de de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:06:42
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú