

AO ILUSTRÍSSIMO DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROCESSO N°: 26.09.0564.001.00059-3

RECLAMANTE (consumidor): FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS

RECLAMADO (Fornecedor): BANCO PINE S.A



BANCO PINE S.A, instituição financeira qualificada nos autos em referência à reclamação proposta em seu desfavor por **FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS**, parte devidamente qualificada nos autos, vem respeitosamente, à presença de V. Exa., por intermédio do advogado subscritor, apresentar a presente

DEFESA ADMINISTRATIVA

na qual se comprovará que não houve nenhuma falha na prestação de serviço por parte do Banco Pine, consoante passa-se a demonstrar:

DO RELATO DO CONSUMIDOR

Discorre a parte consumidora que firmou um contrato com o Banco, buscando o PROCON com intuito de obter uma proposta de quitação de seu contrato.

Pelo que ingressou com a presente reclamação, para que haja esclarecimentos acerca dos fatos supramencionados por meio de resposta escrita.

DA QUITAÇÃO

Em atenção à vossa manifestação, esclarecemos que para as tratativas a título de negociação, a parte consumidora deverá entrar em contato com o Banco pelos canais de atendimento, informado os dados da conta do titular do contrato.

Atendimento SAC Consignado: 0800 772 5283 (Exclusivo para Empréstimo e saque aniversário)

Atendimento SAC Cartão: 0800 772 5271 (Exclusivo para Cartão de Crédito e Cartão Benefício)

Atendimento SAC Pine Online: 0800 942 1702 (Exclusivo para Investimentos Pine Online)

Ouvidoria (9h às 18h - Segunda a sexta, exceto feriados): 0800 725 7463

Inobstante, para quitação à vista de seus contratos, possuímos a seguinte proposta, tomando por base o saldo devedor atualizado da parte adversa:

Contrato n. 199082720008R1 – R\$ 492,78

Dessa forma, a quitação do saldo devedor deve ser realizada, exclusivamente, via Transferência Eletrônica Disponível (TED), conforme os dados bancários abaixo discriminados:

- Banco: BANCO PINE (643)
 - Agência: 0001
- Conta Corrente: 900.019-6
- Favorecido: PINE AQ CRED SAQUE FGTS E CONSIG
- CNPJ: 62.144.175/0001-20

- **E-mail:** operacoesvarejo@pine.com - descrevendo no assunto: COMPROVANTE DE PAGAMENTO e informando nome completo e CPF.

Ademais, em razão das políticas internas de segurança bancária, bem como do dever legal de proteção de dados e de sigilo das informações dos clientes, todas as solicitações, requisições de informações e eventuais pedidos de esclarecimento deverão ser formalizados diretamente junto ao Banco, por meio de seus canais oficiais de atendimento. Tal medida visa resguardar a integridade das operações, a autenticidade das demandas e a confidencialidade dos dados envolvidos, em consonância com os princípios da boa-fé objetiva e da segurança jurídica, previstos nos arts. 113 e 422 do Código Civil.

Cumprir destacar que as instituições financeiras estão sujeitas a rigorosos controles internos e normativos, de modo que o fornecimento de informações ou o atendimento a solicitações realizadas por vias informais ou por terceiros não legitimados pode comprometer a segurança do sistema bancário e violar o dever de sigilo, nos termos do art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001. Ademais, o Código de Processo Civil, ao prestigiar a cooperação entre as partes e a observância da boa-fé processual (art. 6º e art. 77), impõe que as comunicações e requerimentos sejam realizados de forma regular, transparente e pelos meios adequados.

Dessa forma, o Banco mantém à disposição canais de atendimento próprios e devidamente estruturados para o recebimento e tratamento das demandas, garantindo a rastreabilidade, a segurança da informação e o adequado cumprimento das obrigações legais e contratuais, razão pela qual se requer que toda e qualquer solicitação seja direcionada exclusivamente por tais meios.

Portanto, considerando que o Banco Pine procedeu com todos os esclarecimentos necessários à solução da presente reclamação, bem como, apresentação do contrato, requer que a presente reclamação seja encerrada como resolvida.

DOS DOCUMENTOS SOLICITADOS

Em resposta à sua solicitação, temos o prazer de informar que os contratos podem ser obtidos através dos nossos canais de atendimento os quais não foram buscados pelo consumidor, <https://www.pine.com/fale-conosco/>.

DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Diante dos motivos de fato e de direitos anteriormente expostos, REQUER seja reconhecida a presente resposta e seja considerada a presente reclamação como solucionada, ante a apresentação e esclarecimentos solicitado.

Dando por dirimida a questão, subscrevemo-nos, à disposição para eventuais esclarecimentos cuja necessidade este órgão julgue remanescer, mediante notificação.

Maracanaú - CE, 1 de outubro de 2026.

DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA

OAB/CE 41.218-A

Cálculo de Liquidação Antecipada - Resolução BACEN	Proc. : 01/10/2026 20:23:17 Sist.:01/10/2026 Cont.:13/09/2026
Nr. Contrato: 199082720008R1 - Data Referência: 01/10/2026 - Data base do cálculo: 01/04/2025	CDC - C705478 CAMILA.SOUZA - MTRS3516

Operação:	199082720008R1	Cliente:	FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS	CPF:	653.002.203-10
Data Base:	01/04/2025	Taxa SELIC data base:	0,0000	Taxa SELIC data Cálculo:	0,0000
Taxa Ap (a.m.)	2,5943	Tx. Exceção Ap (a.a.)	35,9805	Taxa utilizada para deságio:	0,0000

Nr. Parcela	Data Vencimento	Valor Final	Encargos	Valor para Liquidação
009	21/08/2026	77,39	0,00	77,39
010	21/09/2026	415,39	0,00	415,39
Total vencido:		492,78	0,00	492,78
Total:		492,78		492,78