

São Paulo, 23 de julho de 2025

Ao Procon Municipal de Maracanaú - CE

Consumidora: Maria Sé da Silva Fonseca

Resposta à CIP: 25.07.0564.001.00044-3

Em atendimento à reclamação registrada por meio do PROCON, em que a parte reclamante solicita esclarecimentos referente consignado formalizado junto ao Banco Pan (PAN), informamos o quanto segue:

Conforme verificado em sistema interno, se trata do contrato nº 323055559 formalizado em 12/11/2018. Importante ressaltar que o valor da operação foi pago para o Itaú, pois se trata de portabilidade. Esclarecemos que essa operação foi portada do banco Itaú para o PAN, portanto, para informações adicionais deverá entrar em contato com o Itaú que realizou a contratação inicial.

Informamos, que não foram identificadas irregularidades na operação ora mencionada, conforme contrato (Cédula de Crédito Bancário – CCB), havendo sua concordância e aceitação quando da formalização do documento, cuja cópia segue anexa.

No que se refere à conduta dos correspondentes no país, que formalizam as contratações de empréstimo consignado, informamos que o PAN atua continuamente com mecanismos de prevenção a fraudes, bem como com aplicação de sanções aos originadores de contratos questionados por nossos consumidores, se cabível. Casos os quais, sejam constatados quaisquer desvios ou conduta indevidas, as medidas cabíveis serão devidamente adotadas, buscando sempre o melhor atendimento aos nossos clientes.

Salientamos, que o valor do crédito liberado em sua conta, decorrente das referidas operações, são de seu livre uso e movimentação, não havendo responsabilidade do PAN quanto ao seu destino.

Diante do exposto, ressaltamos, que não foram identificadas irregularidades na operação de Empréstimo Consignado, diante disto, o contrato permanecerá ativo no PAN.

Reiteramos nosso compromisso com a transparência das informações e satisfação com nossos serviços. Diante do exposto, fica evidente nossos esforços em respaldar o atendimento ao cliente.

Por fim, caso ainda restem dúvidas ou queira informações adicionais, orientamos a estabelecer contato em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800.776.9595 disponível de segunda à sexta, das 09:00 às 19:00, exceto feriados (atendimento exclusivo Procon 0800.775.2233), ou pelo WhatsApp através do número (11) 4003-0101.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO☐ CONSIGNADO PÚBLICO
☒ CONSIGNADO INSS

Nº

323055559-5

☐ NOVO EMPRÉSTIMO
☐ REFINANCIAMENTO
☒ PORTABILIDADE**EMITENTE:**

Nome: MARIA SE DA SILVA FONSECA

CPF/MF n.º: 235.834.527-04

RG n.º: 39773765-8

Data Emissão: 31/07/2012

Data de Nascimento: 07/12/1945

Estado Civil: SOLTEIRO(A)

Nacionalidade: BRASILEIRA

Sexo: ☐ Masc. ☒ Fem.

Endereço: RUA NOSSA SENHORA DE FATIMA, nº 422

Bairro: PARQUE SAO GERARDO

Cidade: CAUCAIA

UF: CE

CEP: 61608330

Telefone: 85 88783716

E-mail:

Nome da Mãe: RAIMUNDA CAETANO DE SOUZA

DADOS FUNCIONAIS:

Fonte Pagadora: INSS

CNPJ/MF:

Secretaria/Departamento/Setor:

Vínculo: Assalariado

Cargo/Função: PENSIONISTA

Data Admissão:

Matrícula n.º: 1343403011

Matrícula Inst. n.º:

DADOS DO ORIGINADOR:

Razão Social: A2 SOLUCOES EM NEGOCIOS LTDA ME

CNPJ/MF: 19.050.679/0001-51

Endereço: RUA GUILHERME ROCHA 218 SL 1001 10

Bairro: CENTRO

Contato Comercial/ Código do Agente:

Cidade: FORTALEZA

UF: CE

CARACTERÍSTICAS DA OPERAÇÃO:

Valor Líquido do Crédito:	R\$ 13.044,11	100,00%	Valor da Parcela (I):	R\$ 462,15
Tarifa de Cadastro:	R\$	0,00 %	Quantidade de Parcelas (II):	44
Seguro (¹):	R\$	0,00 %	Vencimento da 1ª Parcela:	07/01/2019
IOF:	R\$ 0,00	0,00 %	Vencimento da Última Parcela:	07/08/2022
IOF (Adicional):	R\$ 0,00	0,00 %	Juro Mensal da Operação:	2,04 %
Outros	R\$	%	Juro Anual da Operação:	27,4 %
Valor Total do Crédito:	R\$ 13.044,11	100 %	Valor Total Devido (I) x (II):	R\$ 20.334,60
CET – Custo Efetivo Total:			27,84 % ao ano	2,04 % ao mês

(¹) Seguro:

☐ Sim
☒ Não☐ À Vista
☐ Financiado

Razão Social:

SUSEP n.º:

FORMA DE LIBERAÇÃO / QUITAÇÃO DE DÍVIDAS (se houver):

341-Itaú	Contrato n.º	R\$ 13.044,11	Data base:	12/11/2018
	Contrato n.º	R\$	Data base:	
	Contrato n.º	R\$	Data base:	
	Contrato n.º	R\$	Data base:	
	Contrato n.º	R\$	Data base:	
	Contrato n.º	R\$	Data base:	

Liberação ao Emitente:

☐ Crédito em Conta☐ Ordem de Pagamento**DADOS BANCÁRIOS:**

☐ Conta Corrente:	N.º Banco: 0	Agência n.º: 0-	Conta n.º: 0-
☐ Conta Corrente:	N.º Banco:	Agência n.º:	Conta n.º:

CONDIÇÕES GERAIS

1) Emito esta CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO (“CCB”) como título representativo do empréstimo que solicito ao BANCO PAN S.A., instituição financeira inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.285.411/0001-13, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Av. Paulista, n.º 1.374, 16º andar, Bela Vista, CEP 01310-100 (“CREDOR”).

2) **CONCORDO** que: (i) esta operação financeira é autônoma e que, preferencialmente, suas Parcelas devem ser descontadas direta e automaticamente dos meus vencimentos/benefício, até a integral liquidação do saldo devedor; (ii) referidos descontos comprometerão parte da minha renda mensal; (iii) em razão das características do produto, o Custo Efetivo Total (“CET”) poderá sofrer variação caso a liberação do crédito ocorra em data posterior à data de emissão desta CCB; e (iv) na hipótese de portabilidade, a liquidação da operação na instituição financeira de origem ocorrerá antes da averbação da margem consignável, portanto, caso por qualquer motivo não seja possível a averbação junto à Fonte Pagadora o valor integral desta operação deverá ser imediata e integralmente restituído por mim ao CREDOR.

3) **DECLARO** que, previamente à emissão desta CCB, compreendi e concordei com todos os fluxos que compõem o CET, em especial: (i) JURO: é a remuneração que, calculada de forma capitalizada, incide sobre o Valor Total do Crédito descrito no quadro preambular (“QUADRO”); (ii) TARIFA DE CADASTRO: sendo o caso, é o valor cobrado exclusivamente para a realização de pesquisa de dados e informações cadastrais necessárias para início de relacionamento com o CREDOR; (iii) SEGURO: se disponível e por mim contratado, é a proteção financeira que objetiva a amortização ou liquidação da dívida em caso de sinistro, conforme condições contratadas; e (iv) IOF e IOF Adicional: são os Impostos sobre Operações Financeiras, cujos percentuais foram definidos pela legislação em vigor.

4) **AUTORIZO** o CREDOR a amortizar ou liquidar, conforme o caso, as dívidas relacionadas no QUADRO (“Forma de Liberação / Quitação de Dívidas”), as quais reconheço como líquidas, certas e devidas ao CREDOR.

5) **TENHO CIÊNCIA** de que, conforme o caso, poderá o Valor Líquido do Crédito ser disponibilizado: em conta corrente de minha titularidade; por meio de Ordem de Pagamento; para amortização ou liquidação das dívidas relacionadas no QUADRO e/ou, sendo portabilidade, para pagamento do saldo devedor junto à instituição financeira de origem.

6) **AUTORIZO** minha Fonte Pagadora a promover os descontos das Parcelas, conforme disponibilidade de margem consignável, até a integral liquidação do saldo devedor desta CCB.

6.1) **TENHO CIÊNCIA** de que os descontos serão efetuados sucessivamente na ordem cronológica de vencimento, sendo que o recebimento, pelo CREDOR, de determinada Parcela não significará a quitação de Parcelas anteriores.

7) **DECLARO** que possuo margem consignável disponível e **TENHO CIÊNCIA** de que se, por qualquer motivo, o valor da Parcela não for descontado dos meus vencimentos/benefício pela Fonte Pagadora no respectivo vencimento, deverei pagá-lo diretamente ao CREDOR, sendo o caso acrescido de encargos, da

seguinte forma: (i) desconto automático em conta corrente de minha titularidade; (ii) boleto bancário ou; (iii) outra forma que venha a ser disponibilizada pelo CREDOR.

7.1) **RENUNCIO** à faculdade de realizar depósitos, identificados ou não, na conta corrente do CREDOR, sem que esse tenha prévia e expressamente autorizado, e entendo que qualquer depósito feito em desacordo com o ora estipulado não constituirá quitação e será a mim devolvido quando identificado.

8) **AUTORIZO** o CREDOR, em caráter irrevogável e irretroatável, caso ocorra a redução ou a perda de margem consignável, que possa resultar no inadimplemento total ou parcial da Parcela, desde que possível, a aumentar a Quantidade de Parcelas, recalculando, em meu favor e sem majoração, o CET, o Valor da Parcela, os Juros Mensal e Anual, de forma a adequar o fluxo de pagamentos que possibilite a liquidação do saldo devedor desta CCB.

9) **AUTORIZO** o CREDOR e quaisquer das suas empresas, coligadas, controladoras ou controladas, em caráter irrevogável e irretroatável, a informar e consultar minhas/nossas informações ao/no Sistema de Informações de Crédito – SCR, do Banco Central do Brasil – BACEN, ainda que em momento anterior à emissão desta CCB, aos/nos Bancos de Dados, positivos e negativos, de proteção ao crédito e às/nas Câmaras de Liquidação/Intermediação, bem como registrar esta CCB em quaisquer registros públicos.

10) Na hipótese de extinção do meu vínculo com a Fonte Pagadora, seja qual for a razão, **AUTORIZO** que ela, nos moldes da legislação vigente, disponibilize eventuais créditos rescisórios que eu vier a fazer jus para liquidar/amortizar o saldo devedor desta CCB, sendo certo que havendo saldo remanescente, este deverá ser por mim honrado.

11) **TENHO CIÊNCIA** de que, a qualquer tempo, poderei efetuar a amortização ou liquidação antecipada desta CCB, sendo que o valor presente do pagamento antecipado será calculado com a utilização da taxa de juro da operação, conforme a legislação e a regulamentação vigentes ou, ainda, por outro modelo que venha a ser instituído.

11.1) Para efeitos de liquidação antecipada o sistema de amortização respeitará o modelo de incidência do ônus fiscal, sendo que o IOF da operação será calculado e cobrado sobre o valor principal da operação, assim também entendido como a somatória dos valores das Parcelas, nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

11.2) Dependendo da data da liquidação antecipada, a Fonte Pagadora poderá não processar tempestivamente as alterações referentes aos descontos na folha de pagamento. Caso isso ocorra, **TENHO CIÊNCIA** de que deverei entrar em contato com o CREDOR, por meio dos seus Canais de Atendimento, para informar qualquer anormalidade nos descontos.

12) Na hipótese de inadimplência de qualquer parcela, **TENHO CIÊNCIA** de que o CREDOR cobrará os seguintes encargos sobre o valor em atraso: (i) manutenção do juro remuneratório, aqui definido como Juro Mensal/Anual da Operação, descrito no QUADRO; (ii) juro moratório equivalente a 1% (um por cento) ao mês; e (iii) multa moratória de 2% (dois por cento).

12.1) O CREDOR poderá, ainda, promover as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis para a recuperação do valor devido, cujas despesas passarão a compor o Valor Total da Dívida. Da mesma forma, poderei cobrar do CREDOR as despesas que tiver decorrentes da cobrança de qualquer obrigação do CREDOR que não seja pontualmente cumprida por ele.

13) Tenho ciência de que esta CCB terá seu VENCIMENTO ANTECIPADO, sem ônus de qualquer aviso, notificação ou interpelação prévia, judicial ou extrajudicial, englobando principal e acessórios, e se tornará imediatamente exigível, de acordo com o previsto em lei e nas seguintes hipóteses: (i) descumprimento de qualquer obrigação pactuada nesta CCB, em especial, a extinção, suspensão ou interrupção dos descontos, repasses ou pagamento das Parcelas; (ii) descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas em outros contratos que eu tenha celebrado com o CREDOR e/ou quaisquer das suas empresas, coligadas, controladoras ou controladas; (iii) se for apurada a falsidade de qualquer declaração, informação ou documento que houver sido, respectivamente, firmado, prestado ou entregue, seja por mim ou pela Fonte Pagadora; (iv) se houver mudança no meu estado econômico-financeiro que, a critério do CREDOR, possa prejudicar minha capacidade de cumprimento das obrigações ora assumidas; e (v) se eu vier a falecer.

14) Tenho ciência de que o atraso no pagamento de qualquer Parcela, seja qual for o motivo, sujeitará a negativação do meu nome e CPF nos bancos de dados de proteção ao crédito, observada a legislação aplicável.

15) Sendo o caso, **CONFIRO**, neste ato, ao CREDOR, todos os poderes necessários para me representar perante a seguradora, caracterizada no QUADRO, legitimando-o a receber a indenização por sinistro, conforme condições contratadas, bem como dar e receber quitação e praticar todos os demais atos necessários para o recebimento do Seguro.

15.1) A indenização oriunda do Seguro deverá ser utilizada para liquidação do saldo devedor desta CCB e, caso o valor seja insuficiente, me comprometo a pagar eventual saldo remanescente diretamente ao CREDOR.

16) DECLARO estar ciente de que esta CCB consiste em título executivo extrajudicial e representativo de dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível, seja pela soma indicada no QUADRO ou pelo saldo devedor demonstrado em planilha emitida pelo CREDOR, na forma da legislação aplicável, cuja apresentação será suficiente para a exigência do crédito.

17) TENHO CIÊNCIA de que o CREDOR poderá, a qualquer tempo, transferir esta CCB ou ceder seus direitos creditórios, independentemente de aviso ou autorização prévia, ficando o cessionário sub-rogado nos direitos do CREDOR.

18) CONCORDO que eventuais aditamentos e/ou refinanciamentos oriundos desta CCB, junto ao CREDOR, poderão ser pactuados, mediante minha específica concordância, inclusive, de forma eletrônica/digital e/ou por meio de ligação telefônica gravada, se disponíveis, sendo esses meios adequados para a representação da dívida e da minha expressa manifestação de vontade, em conformidade com a legislação em vigor.

19) A tolerância ou omissão por parte do CREDOR no exercício de qualquer direito que lhe é conferido não importará em alteração ou novação, nem o impedirá de exercê-lo, a qualquer momento.

20) AUTORIZO o CREDOR e/ou quaisquer das suas empresas, coligadas, controladoras, controladas ou parceiras a utilizar meus dados pessoais, para me informar acerca de produtos e serviços, que possam ser do meu interesse, ressalvado o meu direito de revogar a presente autorização, a qualquer momento, por meio dos Canais de Atendimento do CREDOR.

21) Fica eleito o Foro do local de emissão desta CCB para dirimir quaisquer dúvidas dela oriundas, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ESTA CCB É EMITIDA EM DUAS VIAS: A “NEGOCIÁVEL”, DO CREDOR; E A “NÃO NEGOCIÁVEL”, DO EMITENTE, QUE A RECEBE EM MÃOS NO ATO DA EMISSÃO.

CAUCAIA, 12 de 11 de 2018

CAUCAIA, 12 de novembro de 2018

MARIA SÉDAS. FONSECA

EMITENTE

Polegar Direito:

¹ Caso o EMITENTE seja analfabeto ou portador de necessidades especiais, as testemunhas qualificadas e assinadas ao lado, declaram que as cláusulas e condições desta CCB foram lidas em voz alta e, sendo o EMITENTE questionado sobre sua compreensão, declarou sua concordância.

¹ Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

CAC: para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª a 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

SAC: para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000 Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

OUVIDORIA: caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595. De 2ª a 6ª, das 9h às 18h.

INTERNET: www.bancopan.com.br

CET – CUSTO EFETIVO TOTAL

A efetiva contratação, nas condições estimadas, depende da autorização do Banco. **Orçamento: N°** 323055559-5

A Informações Gerais: Dados do Cliente e do Correspondente no País

A.1	Nome: MARIA SE DA SILVA FONSECA	CPF: 235.834.527-04	RG: 39773765-8
	Endereço: RUA NOSSA SENHORA DE FATIMA, 422	Telefone: (85) 88783716	
	Bairro: PARQUE SAO GERAR	Cidade: CAUCAIA	Estado: CE CEP: 61608330
A.2	Orgão/Ente: INSS	Dpto/Setor: PENSÃO	Matrícula: 1343403011
A.3	Razão Social do Correspondente no País: A2 SOLUCOES EM NEGOCIOS		CNPJ: 19.050.679/0001-51

B Dados da Operação – Valores em Reais

B.1	Valor Líquido do Crédito:	R\$ 13.044,11	100,00 %
-----	---------------------------	---------------	----------

C Pagamentos a Terceiros

C.1	Seguro Prestamista: ☐ Sim ☒ Não	R\$	
	Descrição: Seguro de Vida e Acidentes Pessoais		
	Seguradora:	CNPJ/MF:	
C.2	Total de Pagamentos a Terceiros (financiados a pedido do Cliente):	R\$	0,00 %

D Serviços Financeiros

D.1	Tarifa de Cadastro: ☐ Sim ☒ Não	R\$	
D.2	Total de serviços financeiros (financiados a pedido do Cliente):	R\$	0,00 %

E Tributos Incidentes Sobre a Operação (IOF – Imposto sobre Operações Financeiras)

E.1	Valor total a ser financiado sem Tributos (B1+C2+D2):	R\$ 13.044,11	
E.2	Tributos:	R\$ 0,00	
E.3	Total de Tributos (financiados a pedido do Cliente):	R\$ 0,00	0,00 %

F Dados do Financiamento/Empréstimo

F.1	Data do 1º Vencimento: 07 / 01 / 2019	F.2	Data do Último Vencimento: 07 / 08 / 2022
F.3	Número de parcelas mensais: 44	F.4	Taxa de Juros: 2,04 % ao mês 27,41 % ao ano
F.5	Valor de cada parcela mensal:	R\$	462,15
F.6	Valor Total Financiado/Emprestado (B1+C2+D2+E3)	R\$	13.044,11
F.7	Valor Total Pago ao Final da Operação (F3x F5)	R\$	20.334,60
G	Custo Efetivo Total: 2,04 % ao mês	27,84 % ao ano	Data: 12 / 11 / 2018
H	Prazo de validade: 1 dia	Local: CAUCAIA, 10 / 11 / 2018	

1) Declaro que tomei ciência e recebi esclarecimentos acerca de cada um dos fluxos do CET e que estou ciente de que a taxa percentual anual representa as condições de mercado vigentes nesta data. 2) Autorizo o BANCO PAN S.A. e/ou as empresas pertencentes ao seu conglomerado, em caráter irrevogável e irretratável, a informar e/ou consultar informações referentes a mim ao/no Sistema Central de Risco – SCR, do Banco Central do Brasil, e a/em bancos de dados de proteção ao crédito, ainda que em momento anterior à formalização deste CET. 3) As condições acima poderão sofrer variações em razão das características do produto e/ou caso a efetivação da operação seja feita em data posterior à data deste CET.

MARIA SE DAS FONSECA CLIENTE Caso o(a) CLIENTE seja analfabeto(a) ou portador(a) de necessidades especiais, as testemunhas qualificadas e assinadas ao lado, declaram que os fluxos deste CET foram lidos em voz alta e, sendo o(a) CLIENTE questionado(a) sobre sua compreensão, declarou sua concordância.	Polegar Direito:
Nome: _____	Nome: _____
RG: _____	RG: _____
CPF: _____	CPF: _____

CAC FINANCEIRA: para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687 Demais Localidades: 0800-775-8686 2ª a 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.	SAC: para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000 Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200 Diariamente, 24 horas.	OUIDORIA: caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595 2ª a 6ª, das 9h às 18h. INTERNET: www.bancopan.com.br
---	---	--