

São Paulo, 22 de agosto de 2025

Ao Procon Municipal de Maracanaú - CE

Consumidor FRANCISCO SILVA DE PAULA

Resposta à CIP: 25.08.0564.001.00024-3

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:

- Trata-se do contrato consignado nº **355468420-3**, formalizado em 12/04/2022, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 24,20 cada.

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.

É importante ressaltar, que a contratação acima mencionada foi realizada por meio eletrônico e possui todos os elementos que comprova a formalização da contratação, bem como a sua titularidade:

a. O depósito do valor do saque foi realizado em conta de sua titularidade, conforme comprovante anexo.

OUVIDORIA

b. Houve a validação biométrica de sua face para contratação, conforme as melhores regras e padrão de mercado.

c. Além disso, para que haja a efetivação da contratação, o contratante deve necessariamente aceitar as condições da operação, com as informações sobre o Termo de Adesão ao Cartão Consignado e valor do saque que seria liberado em sua conta bancária. Somente após o seu aceite é que a operação foi formalizada. Encaminhamos anexo o contrato digital com a evidência do aceite.

d. Os documentos utilizados para formalizar a operação são íntegros, criptografados e não possuem nenhum indício de adulteração.

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

Caso consumidor possua interesse, poderá antecipar as parcelas do contrato.

Reiteramos nosso compromisso com a transparência das informações e satisfação com nossos serviços.

Diante do exposto, caso ainda restem dúvidas ou queira informações adicionais, orientamos a estabelecer contato em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800.776.9595 (atendimento exclusivo Procon 0800.775.2233), ou pelo WhatsApp através do número (11) 4003-0101.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

Custo Efetivo Total - Proposta 355468420

Novo Empréstimo



Proposta	355468420
Valor liberado ao cliente	(96,95%) R\$881,93
Quitação da dívida	(0,00%) R\$0,00
Tarifa de cadastro	(0,00%) R\$0,00
Seguro	(0%) R\$0,00
IOF	(3,05%) R\$27,75
Total financiado	(100.00%) R\$909,68
Taxa de juros	2,14% a.m./ 28,93% a.a.
Custo Efetivo Total	2,24% a.m./ 30,93% a.a.
Valor total devido (A x B)	R\$2.032,80

Nome do cliente

FRANCISCO SILVA DE PAULA

CPF

262.242.163-04

RG

20151595601

Valor liberado ao cliente

R\$881,93

Primeiro desconto

07/06/2022

Último desconto

07/05/2029

Quantidade de parcelas (A)

84

Valor das parcelas (b)

R\$24,20

Assinatura do cliente

Geolocalização

-3.8732815, -38.6259503

Data e hora

06 de Abril de 2022 / 17:52:47

Nome do cliente

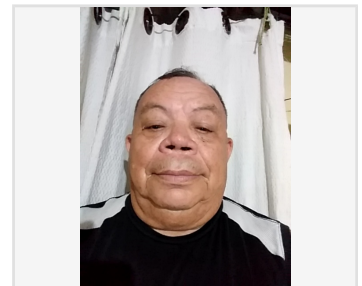
FRANCISCO SILVA DE PAULA

CPF

262.242.163-04

ID da sessão usuário

35238500



Cédula de Crédito Bancário - Proposta 355468420

Novo Empréstimo



Emitente			
Nome do cliente FRANCISCO SILVA DE PAULA		CPF 262.242.163-04	
RG 20151595601	Data Emissão 09/11/2015		Data de nascimento 29/05/1950
Estado civil SOLTEIRO(A)	Nacionalidade BRASILEIRA		Sexo
Endereço R 90 CJ JEREISSATI II , 450			
Bairro SEN C JEREISSATI	Cidade PACATUBA	UF CE	CEP 61814160
Telefone ()		E-mail	
Nome da mãe RAIMUNDA SILVA DE PAULA			

Dados Funcionais		
Fonte pagadora INSS		CNPJ/MF 29.979.036/0001-40
Secretaria/Departamento/Setor	Vínculo	Cargo/Função
Data admissão	Matrícula 7030870108	Matrícula inst.

Dados do Originador		
Razão social GABRIEL PERES		CNPJ/MF 15.344.744/0001-09
Endereço RUA ALAGOAS 90		Bairro CENTRO
Cidade IEPE	UF SP	Contato comercial/ Código do agente 341623

Cédula de Crédito Bancário - Proposta 355468420

Novo Empréstimo



Características da Operação			
Proposta	355468420	Valor das parcelas (A)	R\$24,20
Valor líquido do crédito	(96,95%) R\$881,93	Quantidade de parcelas (B)	84
Tarifa de cadastro	(0,00%) R\$0,00	Data da primeira parcela	07/06/2022
Seguro	(0%) R\$0,00	Data da última parcela	07/05/2029
IOF	(3,05%) R\$27,75	Juro mensal da operação	2,14% a.m.
IOF (adicional):	(0.00%) R\$0,00	Juro anual da operação	28,93% a.a.
Valor total de crédito	(100.00%) R\$909,68	Valor total devido (A x B)	R\$2.032,80
Custo Efetivo Total	2,24% a.m./ 30,93% a.a.		

Dados do Seguro		
Seguro prestamista Não	Forma de pagamento de seguro	Apólice de seguro -
Razão social da seguradora Too Seguros S.A		SUSEP Nº 665-3

Forma de Liberação e Quitação de Dívidas (se houver)			
Beneficiário	Contrato	Valor	Data base
FRANCISCO SILVA DE PAULA		R\$881,93	05/04/2022

Dados Bancários			
Conta Corrente	Código do Banco	Agência	Conta
Ordem de pagamento	104	1961	

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 irretratável, 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.

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.

16.1) 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.

17) **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.

18) 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.

19) “TENHO CIÊNCIA de que poderei desistir desta operação de crédito em até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento do crédito em minha conta. Em caso de desistência, DEVEREI restituir o valor total desta operação, acrescido de eventuais tributos incidentes nesta operação.”

20) ACEITO e RECONHEÇO como válida a emissão desta CCB por assinatura eletrônica através da plataforma digital do CREDOR e **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, excetuada a hipótese descrita na Cláusula 8 acima, que reconheço pactuada pela assinatura desta CCB.

21) 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.

22) Ao optar pela contratação através da plataforma digital do CREDOR, **AUTORIZO** a utilização de minha imagem e/ou voz para comprovação da minha expressa manifestação de vontade nesta CCB e em qualquer futura contratação com o CREDOR e/ou quaisquer das suas empresas, coligadas, controladoras, controladas ou parceiras.

23) TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO EMITENTE

23.1) TENHO CIÊNCIA que a emissão desta CCB demandará a realização de atividades de tratamento dos meus dados pessoais, e que essas atividades serão realizadas pelo CREDOR para garantir o efetivo cumprimento dos termos e condições dessa CCB, além das obrigações legais e regulatórias aplicáveis a esta operação financeira.

23.2) TENHO CIÊNCIA de que o CREDOR utilizará meus dados pessoais para me informar acerca de produtos e serviços que possam ser do meu interesse, e que me é garantido o direito de solicitar o cancelamento, a qualquer momento, de ações de marketing institucional por meio dos Canais de Atendimento ou WhatsApp do CREDOR.

23.3) TENHO CIÊNCIA de que o CREDOR informará e consultará meus dados pessoais (i) ao/no Sistema de Informações de Crédito (SCR), do Banco Central do Brasil (BACEN), ainda que em momento anterior à emissão desta CCB, conforme disposto no artigo 11 da Resolução CMN nº 4.571 de 26 de maio de 2017; e (ii) aos/nos Bancos de Dados, positivos (conforme artigo 4º da Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011) e negativos (conforme artigo 1º, §3º, inciso II da Lei Complementar nº 105/2001), de proteção ao crédito e às/nas Câmaras de Liquidação/Intermediação, para fins de prevenção à fraude e de proteção ao crédito. ESTOU CIENTE de que esta CCB poderá ser registrada em quaisquer registros públicos.

23.4) AUTORIZO o PAN a compartilhar meus dados pessoais com outras empresas com ele relacionadas, como coligadas, controladoras, controladas ou parceiras prestadoras de serviços de tecnologia, programas de recompensas, para as finalidades de prevenção a lavagem de dinheiro, análises de perfil, processamento de operações de crédito, oferta de produtos financeiros mais benéficos, educação financeira, produtos e serviços que possam ser de meu interesse.

23.5) Ao optar pela contratação por meio da plataforma digital do CREDOR, AUTORIZO a utilização de minha imagem e/ou voz somente para os fins de comprovação e validação da minha expressa manifestação de vontade em emitir essa CCB.

24) 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 ELETRONICAMENTE

DECLARO, ainda, que li, compreendi e estou ciente acerca das disposições sobre o tratamento de meus dados pessoais contidas nas cláusulas 23, 23.1, 23.2, 23.3, 23.4 e 23.5 e, quando previsto, nestas cláusulas, sobre a necessidade de consentimento, aqui declaro que consenti com o tratamento de dados pessoais conforme acima exposto.

Assinatura do cliente

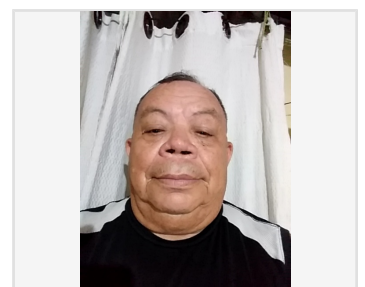
Geolocalização **-3.8732815, -38.6259503**

Data e hora **06 de Abril de 2022 / 17:52:47**

Nome do cliente **FRANCISCO SILVA DE PAULA**

CPF **262.242.163-04**

ID da sessão usuário **35238500**



CAC Para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª à 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 a Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.
Ouvidoria Caso não esteja satisfeito com a solução: 0800-776-9595. De 2ª à 6ª, das 9h às 18h.	Internet Acesse: www.bancopan.com.br

Dossiê de Contratação

Proposta #355468420

Dados da Assinatura		
Nome do cliente FRANCISCO SILVA DE PAULA	CPF 262.242.163-04	
ID da Sessão do Usuário 35238500	Canal CLIENTE	
Produto(s) Empréstimo Pessoal		
Proposta(s) #355468420		

Guarda de Logs						
Eventos	Data/Hora	Geolocalização	ID do Device	OS	Device Model	IP / Porta
Aceite da política de biometria facial e política de privacidade	06/04/2022 17:52:42 (GMT-3)	-3.8732815 -38.6259503	Wchmg5WiNZddBg7ET3HI	Android 8.1.0	Chrome Mobile	187.18.220.196/443
Ciente Dicas de Segurança	06/04/2022 17:52:42 (GMT-3)	-3.8732815 -38.6259503	Wchmg5WiNZddBg7ET3HI	Android 8.1.0	Chrome Mobile	187.18.220.196/443
Aceite da CET e CCB #355468420	06/04/2022 17:52:47 (GMT-3)	-3.8732815 -38.6259503	Wchmg5WiNZddBg7ET3HI	Android 8.1.0	Chrome Mobile	187.18.220.196/443
Aceite IN-100 #355468420	06/04/2022 17:52:51 (GMT-3)	-3.8732815 -38.6259503	Wchmg5WiNZddBg7ET3HI	Android 8.1.0	Chrome Mobile	187.18.220.196/443

Dossiê de Contratação

Proposta #355468420



Eventos	Data/Hora	Geolocalização	ID do Device	OS	Device Model	IP / Porta
Captura da Selfie	06/04/2022 17:53:23 (GMT-3)	-3.8732815 -38.6259503	Wchmg5WiNZddBg7ET3HI	Android 8.1.0	Chrome Mobile	187.18.220.196/443