



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100056301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCA ERICA DE PAIVA, CNPJ/CPF: 015.336.293-66, Endereço: Rua 23 - 84 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-480, Telefone: (85) 99956-7681.

Reclamado/Fornecedor: BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., CPF/CNPJ: 07.237.373/0001-20, Endereço: Avenida Doutor Silas Munguba 5700 - 5700 - Passaré - Fortaleza - CE - 60743-902, E-mail: tony@bnb.gov.br ouvidoria@bnb.gov.br.

Aos 18 de novembro de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora Luana de Souza Rodrigues, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da empresa reclamada, o sr. FRANCISCO KLERISTONHO PEIXOTOALVES, inscrito no CPF de nº 014.529.623-75, este último com presença virtual.

Aberta a Audiência e facultada a palavra ao preposto da reclamada este informa que, Proposta do Banco com as melhores condições, Entrada de R\$ 2.750(dois mil e setecentas e cinquenta reais), o saldo restante em 08 parcelas de R\$ 692,23(seiscentos e noventa e dois reais e vinte e três centavos) ou o saldo restante em 12 parcelas de R\$ 491,14(quatrocentos e noventa e um reais quatorze centavos).

Facultada a palavra a parte reclamante, esta informa que, no momento, a proposta apresentada pelo representante da reclamada é inviável para sua atual condição financeira. Alega que continuará tentando contato com a instituição, a fim de obter proposta mais acessível para a quitação do débito.

DO CONCILIADOR:

Informo que, durante o ato, o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos acerca da demanda da parte reclamante, informando, ainda, que somente daqui a um ano e meio a consumidora poderia se enquadrar no programa Desenrola Cred Amigo, por meio do qual possivelmente conseguiria quitar sua dívida sem maiores custos. Apresentou, também, uma proposta de acordo, a qual não foi aceita pela consumidora.

Informo ainda que o preposto da reclamada realizou juntada aos autos durante o ato os seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpré destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da empresa reclamada.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5901 / 99781 3133 (whatsapp)



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

Maracanaú/CE, 18 de novembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Francisca Erica de Paiva
FRANCISCA ERICA DE PAIVA (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
FRANCISCO KLERISTONHO PEIXOTO ALVES (Preposto)
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A (Reclamada)

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Endereço: Rua 04, Nº 370, Bairro: Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP: 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - Telefone: (85) 3521-5901 / 99781 3133 (whatsapp)



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ



Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanaui.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5901 / 99781 3133 (whatsapp)