

São Paulo, 8 de junho de 2026.

Consumidor (a): MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA

C/c: PROCON CE - Municipal de Maracanaú

**Número de Atendimento junto ao Órgão: 2605056400100002301**

**Número de atendimento no Banco Santander: 274518911**

**Audiência de conciliação: 09/06/2026 09:00h**

Recebemos a demanda que você registrou junto ao PROCON e gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Primeiramente, gostaríamos de expressar nossa compreensão em relação a esse momento. Estamos cientes dos desafios que o superendividamento pode trazer e valorizamos sua iniciativa em buscar uma solução.

### **Empréstimo Consignado**

---

**Contrato: 694927825**

Tipo de contrato: Empréstimo consignado

Data: 21/03/2024

Valor financiado: R\$ 6.093,26

Taxa de juros a.m.: 2,0286

Taxa C.E.T.: 38,45 a.a.

Quantidade de parcelas: 36

Parcelas pagas: 25

Valor das parcelas: R\$ 245,96

Saldo devedor com juros (08/06/2026): R\$ 2.705,56

Valor para quitação com desconto de juros (08/06/2026): R\$ 2.420,43

Apesar dos nossos esforços, no momento, não temos propostas de acordo. Compreendemos que pode não ser a notícia esperada, mas poderá verificar a possibilidade de refinanciar sua operação junto a uma agência Santander. Essa pode ser uma solução para aliviar a situação financeira.

Ainda que estes esclarecimentos sejam importantes, lamentamos que o processo tenha gerado dúvidas, pedimos desculpas pelo ocorrido.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa



ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento.

Conheça a plataforma de educação financeira da Febraban: Meu Bolso em Dia <https://meubolsoemdia.com.br/>. Nela você tem acesso à cursos, dicas, vídeos e treinamentos personalizados, gratuitos e com todo conteúdo validado pelo Banco Central do Brasil. Acesse já e recupere o controle da sua vida financeira.

Abraços,

**Ouvidoria Santander – NT**

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, SETE DIAS POR SEMANA



Fale com a nossa Assistente Virtual [www.santander.com.br/atendimento-santander/](http://www.santander.com.br/atendimento-santander/)

**Central de Atendimento**

Consultas, informações e transações: **4004 3535**  
Capitais e regiões metropolitanas  
**0800 702 3535** Demais localidades

**SAC** - Atendimento 24h por dia, todos os dias.

Reclamações, cancelamentos e informações:

**0800 762 7777**

No exterior, ligue a cobrar para:

**55 (11) 3012 3336**

**Ouvidoria** – De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 726 0322**

Pelo WhatsApp **55 (11) 3012 0322**

No exterior, ligue a cobrar para

**55 (11) 3012 0322**

SAC e Ouvidoria com Canal exclusivo para **Atendimento em Libras**, disponível em nosso site <https://www.santander.com.br/atendimento-santander/> de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

Re Visualizar Notificação de Audiência



1  
2

no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ujuyoz-dnw>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA -  
**CNPJ/CPF:** 831.020.273-34

**Endereço:** Rua São José - 40 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-670

**Telefone:** (85) 98842-5402

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a consumidora que celebrou contrato de empréstimo consignado junto ao Banco Santander, sob o nº 694927825, no valor de R\$ 6.093,26(seis mil e noventa e três reais e vinte e seis centavos), a ser quitado em 36 (trinta e seis) parcelas mensais de R\$ 245,96 (duzentos e quarenta e cinco reais e noventa e seis centavos), mediante desconto em folha de pagamento.

Aduz que os descontos realizados diretamente em sua remuneração têm se mostrado excessivamente onerosos, comprometendo seu orçamento mensal, razão pela qual buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor para fins de intermediação da demanda.

**Pedido:** Diante disso, requer a consumidora a migração da forma de pagamento, com a substituição do desconto em folha para pagamento por meio de boleto bancário.

Maracanaú/CE, 15 de Maio de 2026 .

\_\_\_\_\_  
**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Data/Hora de Abertura

04/05/2026 às 08:57:43

Posto de Atendimento  
Procon Municipal de  
Maracanaú - CE

ento

Ações



**Extrato de Dívida - Crédito Consignado**

Prc. : 08/06/2026 12:23:28

Sist.:08/06/2026 Cont.:05/06/2026

CDC - 11050601

ACT721126 - MTRCEXDB (ACT721126)

**Nr. Contrato: 694927825 Dt. Consulta: 08/06/2026**

**Cliente:** MARIA ROZEANE NEVES OLIVEIRA      **CPF:** 831.020.273-34      **Matrícula:** 588088169  
**Agencia:** 4470 - PAJUCARA-MARACANAU-C      **Ag/pab/nuc:** 4470 - PAJUCARA-MARACANAU-C  
**Valor Solicitado:** 5.486,58      **REOC:** 0,00      **FINANC?(S/N):** S      **IOF.....:** 145,81      **FINANC?(S/N):** S      **Seguro:** 460,87      **FINANC?(S/N):** S      **Vlr. Financiado:** 6.093,26  
**Dt. Formalização:** 20/03/2024      **Dt. 1º Vcto.** 08/05/2024      **Dt. Vcto. Final:** 25/04/2027      **Nr. Parcelas:** 36      **Prazo:** 1130      **Custo Efet Total CET** 2,75      38,45  
**Tx. Efet. do contrato:** 2,0286%a.m. 27,2518%a.a      **Tx. Aplicada a.m% (Valor Presente)** 2,0286%      **Dívida para Liquidação: R\$** 2.420,43      **Em:** 08/06/2026

**Movimentações Efetuadas**

DT.VCTO	NR.PARC	VLR.PARC.	ENCARGOS DE INADIMPLÊNCIA	IOF COMP.	TOTAL	Dt. PGTO.	TX. APLICADA	DESC	TOT. PG.	TP. MOV.	HIST. FINANCEIRO
08/05/2024	001	245,96	0,00	0,00	245,96	08/05/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/06/2024	002	245,96	0,00	0,00	245,96	10/06/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/07/2024	003	245,96	0,00	0,00	245,96	08/07/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/08/2024	004	245,96	0,00	0,00	245,96	08/08/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/09/2024	005	245,96	0,00	0,00	245,96	09/09/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/10/2024	006	245,96	0,00	0,00	245,96	08/10/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/11/2024	007	245,96	0,00	0,00	245,96	08/11/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/12/2024	008	245,96	0,00	0,00	245,96	09/12/2024	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/01/2025	009	245,96	0,00	0,00	245,96	08/01/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/02/2025	010	245,96	0,00	0,00	245,96	10/02/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/03/2025	011	245,96	0,00	0,00	245,96	10/03/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND

continua...

**Extrato de Dívida - Crédito Consignado**

Prc. : 08/06/2026 12:23:28

Sist.:08/06/2026 Cont.:05/06/2026

CDC - 11050601

ACT721126 - MTRCEXDB (ACT721126)

**Nr. Contrato: 694927825 Dt. Consulta: 08/06/2026**

08/04/2025	012	245,96	0,00	0,00	245,96	08/04/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/05/2025	013	245,96	0,00	0,00	245,96	08/05/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/06/2025	014	245,96	0,00	0,00	245,96	09/06/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/07/2025	015	245,96	0,00	0,00	245,96	08/07/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/08/2025	016	245,96	0,00	0,00	245,96	08/08/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/09/2025	017	245,96	0,00	0,00	245,96	08/09/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
08/10/2025	018	245,96	0,00	0,00	245,96	08/10/2025	2,0702%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/11/2025	019	245,96	0,00	0,00	245,96	25/11/2025	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/12/2025	020	245,96	0,00	0,00	245,96	26/12/2025	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/01/2026	021	245,96	0,00	0,00	245,96	26/01/2026	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/02/2026	022	245,96	0,00	0,00	245,96	25/02/2026	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/03/2026	023	245,96	0,00	0,00	245,96	25/03/2026	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/04/2026	024	245,96	0,00	0,00	245,96	27/04/2026	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND
25/05/2026	025	245,96	0,00	0,00	245,96	25/05/2026	2,0286%	0,00	245,96	Liquidação	11 - BX LOTE INCOND

**PARCELAS A VENCER**

DT.VCTO	NR.PARC	VLR.PARC.	DESCONTO NA LIQUIDAÇÃO	VALOR P/ LIQUIDAÇÃO	TX. APLICADA (*)/99,99 %a.m
25/06/2026	026	245,96	2,78	243,18	2,0286%
25/07/2026	027	245,96	7,62	238,34	2,0286%

continua...

**Extrato de Dívida - Crédito Consignado**

Prc. : 08/06/2026 12:23:28

Sist.:08/06/2026 Cont.:05/06/2026

CDC - 11050601

ACT721126 - MTRCEXDB (ACT721126)

**Nr. Contrato: 694927825 Dt. Consulta: 08/06/2026**

25/08/2026	028	245,96	12,51	233,45	2,0286%
25/09/2026	029	245,96	17,31	228,65	2,0286%
25/10/2026	030	245,96	21,86	224,10	2,0286%
25/11/2026	031	245,96	26,46	219,50	2,0286%
25/12/2026	032	245,96	30,82	215,14	2,0286%
25/01/2027	033	245,96	35,24	210,72	2,0286%
25/02/2027	034	245,96	39,57	206,39	2,0286%
25/03/2027	035	245,96	43,40	202,56	2,0286%
25/04/2027	036	245,96	47,56	198,40	2,0286%
<b>Total a Vencer:</b>		2.705,56	285,13	2.420,43	

**Resumo**

<b>Vencidos:</b>	0,00
<b>A Vencer:</b>	2.420,43
<b>Total:</b>	2.420,43

(\* ) A redução proporcional dos juros e demais acréscimos é aplicada no cálculo do valor presente, em eventual liquidação antecipada e válida para a data da consulta, conforme resolução 3516/07, podendo variar de acordo com a taxa Selic da data de liquidação. Para as operações não enquadradas na Resolução, aplicam-se os encargos pactuados em contrato.

Atendimento Santander Superlinha 4004-3535(capitais e regiões metropolitanas) e 0800-702-3535 (outras localidades) - SAC - Serviço de Apoio ao Cliente 0800-762-7777 - Ouvidoria 0800-726-0322.