



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 14/08/2025 às 11:47:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO SILVA DE PAULA

CPF do Consumidor: 262.242.163-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.08.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata o consumidor, aposentado, que recebe seu benefício previdenciário por meio do Banco Itaú, que realizou um empréstimo junto ao Banco Pan, intermediado por uma pessoa indicada por um amigo. Afirma que, no ato da contratação, ficou acordado que o pagamento se daria em 48 (quarenta e oito) parcelas. Entretanto, ao perceber que o débito se estendia por período superior



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

ao previsto, buscou seu extrato no sistema do INSS e constatou que o contrato firmado previa, na realidade, 84 (oitenta e quatro) parcelas, ou seja, ele verificou que foi feito refinanciamento.

Diante da situação, procurou o Procon visando à intermediação para a obtenção de solução adequada.

Pedido: Requer o consumidor maiores esclarecimentos acerca dos contratos celebrados com a instituição financeira, solicitando, para tanto, cópia integral do contrato, com indicação da data de início e término, bem como todas as informações pertinentes à referida contratação.

TRATATIVAS

14/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta