

São Paulo, 28 de outubro de 2025.

AO ILMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE.

F.A.: 25.09.0564.001.00079-3.
CONSUMIDOR(A): FRANCISCO SILVA DE PAULA

Em atenção à reclamação registrada por meio do PROCON em que o consumidor solicita esclarecimentos referente ao contrato formalizado junto ao Banco PAN, REITERAMOS as informações prestadas na audiência anterior no que segue:

Contrato de empréstimo consignado nº 355468420-3, formalizado em 12/04/2022, 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:

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 19h.
INTERNET:
www.bancopan.com.br

OUVIDORIA

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

Ressaltamos que não há refinanciamento realizado.

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.

Lamentamos possíveis transtornos, pelo que nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos por meio de nossas centrais de atendimento, através de contato em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800.776.9595 (atendimento exclusivo Procon 0800.775.2233), cujo horário de funcionamento é das 09 às 19h, ou pelo WhatsApp através do número (11) 4003-0101, ou ainda em nosso site.

Atenciosamente,

Banco PAN S.A