



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2503056400100030301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCA ROSÂNGELA TINÔCO CUNHA, **CNPJ/CPF:** 001.713.493-50, **Endereço:** Rua 53 - 235 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-150, **Telefone:** (85) 99734-3313, **E-mail:** rosangelatinoc2@gmail.com .

Reclamado/Fornecedor: Banco Agibank S.A., **CPF/CNPJ:** 10.664.513/0001-50, **Endereço:** Rua Mostardeiro - N° 266 - Moinhos de Vento - Porto Alegre - RS - 90430-000.

Ao(s) 07 de Abril de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - N° 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, **perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). FRANCISCA ROSÂNGELA TINÔCO CUNHA, inscrito no CPF sob n° 001.713.493-50 e o(s) Fornecedor(es) Banco Agibank S.A., inscrito no CNPJ sob n° 10.664.513/0001-50, representado pelo(a) Sr(a). FRANCISCO JARDSON DE SOUZA CASTRO, inscrito no CPF sob n° 030.022.063-42.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Agibank S.A., o(a) Sr(a). FRANCISCO JARDSON DE SOUZA CASTRO, O Agibank reitera os termos da defesa, frisando que sua maior preocupação, é oferecer aos seus clientes a melhor experiência na prestação de seus serviços e que busca sempre estar alinhado com os dispositivos deste respeitável órgão. Cumpre aclarar, que na presente reclamação, após apuração interna, constatou-se que a consumidora solicitou um refinanciamento, o qual liquidou dois outros contratos que possuía, de modo que o procedimento seguiu todos os protocolos de segurança através do seu reconhecimento fácil. Logo, a empresa ratifica seu interesse constante pela satisfação de seus clientes, no entanto, reforça que a empresa não infringiu quaisquer regras. Ainda assim, deixa seus canais de comunicação à inteira disposição da consumidora, caso deseje junto a empresa, encontrar um caminho mais confortável para a administração de seu contrato de empréstimo através da **nossa Ouvidoria através do telefone 0800 601 2202 ou para o SAC 24 horas através do telefone 0800 730 0999.** O consumidor também pode entrar em contato através do portal Fale Conosco pelo site <https://agibank.com.br/fale-conosco> para atendimento pelo WhatsApp, chamada de vídeo ou atendimento por libras. Por fim, requer o arquivamento da presente demanda, haja vista que a empresa não cometeu qualquer ato lesivo ao direito da consumidora.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). FRANCISCA ROSÂNGELA TINÔCO CUNHA, esta informa que não possui conhecimento sobre os referidos empréstimos citados pelo preposto (dois empréstimos), uma vez que a mesma solicitou apenas um empréstimo junto a banco, bem como não autorizou o refinanciamento que o banco fez para liquidar de outros dois empréstimos, que a mesma frisa não reconhecer. Por fim, informa que procurará o banco para maiores informações e se nada for resolvido, a mesma judicializará a presente reclamação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

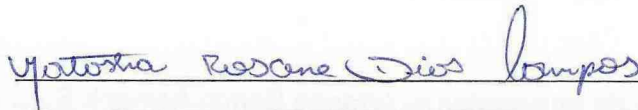
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou a juntada da carta de preposição, porém, solicitou prazo para a juntada de documentos. **Portanto, estabeleço o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a juntada de documentos por parte da empresa reclamada.**

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.

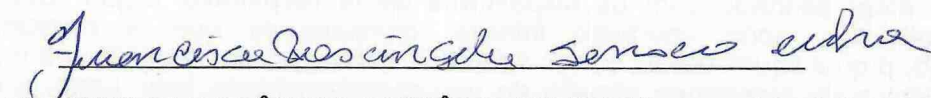
Cumpra-se destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

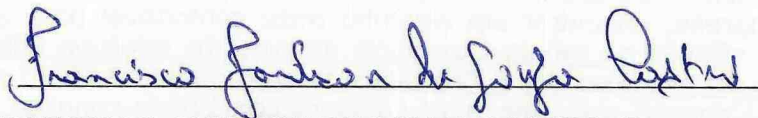
Maracanaú, 07 de Abril de 2025 .



NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))



FRANCISCA ROSÂNGELA TINÔCO CUNHA (Consumidor(a))



FRANCISCO JARDSON DE SOUZA CASTRO (Preposto(a))

Banco Agibank S.A. (Fornecedor)