

Ao
PROCON: PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643
Endereço: Rua Manoel Pereira, 196 – Centro
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 25120564001000383

Em atenção à presente manifestação, após análise aos fatos narrados em CIP – Carta de Informações Preliminares; fizemos um amplo levantamento de informações, sendo todos os seus apontamentos tratados com a devida atenção.

Em consulta a rotina EMPF localizamos o contrato 446035209, celebrado em 18/10/2021, em 84 parcelas de R\$ 246,48 via terminal da agência com liberação via mídias.

A liberação nas mídias é a formalização do contrato através de um canal digital. Possibilita a agência negociar com o cliente de forma remota e o cliente aceitar o contrato de forma eletrônica.

A agência deve incluir a operação conforme padrões atuais, respeitando as regras do convênio e seguir as orientações de averbação.

Para efetivar a contratação de empréstimos via mídias, é apresentado ao cliente os dados da transação, os quais são: taxas de juros, custos da operação, quantidade e vencimento de parcelas, entre outros. Ao serem apresentadas tais informações, é solicitada a chave de segurança para efetivação. Cabe frisar, que validação com o dispositivo de segurança, caracteriza confirmação por parte do cliente, ou seja, está ciente e concorda com as condições da operação de crédito.

Quanto as taxas de juros temos a esclarecer que: Trata-se de índice pactuado de acordo com a política de crédito do Banco Bradesco e o Cliente tem a livre iniciativa de realizar a contratação da operação de crédito. Cabe informar que a operação foi formalizada mediante aceite ao regulamento, onde constam as condições do produto contratado.

Quanto a taxa pratica ressaltamos que: A disponibilização da taxa para o cliente é feita através de uma modelagem, onde levamos em consideração algumas variáveis, sendo que as taxas são contratadas dentro dos parâmetros estabelecidos pelo BACEN. A precificação dos produtos que disponibilizamos levam em consideração também o perfil dos nossos clientes, o canal de contratação e os riscos relacionados a cada modalidade de crédito. Portanto, não houve irregularidades em sua aplicação, uma vez que a taxa de juros, aplicada no ato da contratação, está aderente ao perfil e risco associado ao cliente. Concluímos que estão aderentes com a modalidade e mercado.

Informamos que a IN28 delimita o limite máximo de taxa de juros para contratações no Art 13: “Art. 13. Nas operações de empréstimos são definidos os seguintes critérios, observado o disposto no art.56 desta Instrução Normativa”: II - a taxa de juros não poderá ser superior a dois inteiros e quatorze centésimos por cento (2,14%) ao mês.

Sendo assim a taxa está de acordo com a instrução normativa 28, não havendo irregularidades.

Esperamos ter fornecido todos os esclarecimentos necessários. Caso persista alguma dúvida ou não esteja plenamente satisfeito, solicitamos que utilize os canais de atendimento indicados no rodapé desta correspondência.

Atenciosamente,
AG 0693/Maracanaú-CTO