



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00065-301

Reclamante: CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO, **CPF:** 617.764.283-74, **Endereço:** Rua Timoteo Landim – 89A – Siqueira – Maracanaú – CE – 61923-280, **Telefone:** (85) 98642-9576.

Reclamado: Banco Pan S.A, **CNPJ:** 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista – Andar 12 / nº 1374 – Bela Vista – São Paulo – SP – 01310-100

Aos 12 de maio de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA, inscrita no CPF de nº 076.561.125-29, e-mail: evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Evelyn Elisa, esta informa que, O Banco PAN, como instituição financeira, está respondendo à notificação e esclarece que: Trata-se do Cartão de Crédito Consignado – Benefício INSS, final ****3370, com vencimento da fatura no dia 07 de cada mês. O qual verificamos a realização de um telesaque no valor de R\$ 1.333,95, formalizado em 01/11/2023, vinculado ao contrato nº 779601803. Quanto aos empréstimos consignados reclamado, destacamos que, existem três contratos formalizados em nome da consumidora sendo eles: Contrato de empréstimo consignado INSS nº 384631275-3, formalizado em 04/03/2024, em 84 parcelas de R\$27,60, com valor liberado de R\$1.157,78, depositado em conta de titularidade do consumidor conforme comprovante anexo. Restando 58 parcelas para quitação. Contrato de empréstimo consignado INSS nº 395422874-2, formalizado em 14/02/2025, em 96 parcelas de R\$31,80, no valor R\$1.420,68, refere-se ao refinanciamento do contrato nº 394809422-6, com o valor de troco R\$53,15 depositado em conta de titularidade do consumidor conforme comprovante anexo. Restando 81 parcelas para quitação. Contrato de empréstimo consignado INSS nº 395422875-9, formalizado em 17/02/2025, em 96 parcelas de R\$396,00, no valor R\$ 18.547,23, refere-se ao refinanciamento do contrato nº 374673890-9, com o valor de troco R\$1.403,13, depositado em conta de titularidade do consumidor conforme comprovante anexo. Restando 82 parcelas para quitação. Ademais, caso posteriormente o consumidor não tenha interesse na manutenção do parcelamento na forma apresentada em sua fatura, estamos a disposição para realizar a antecipação das parcelas a vencer, a fim de possibilitar o pagamento total do saldo ou verificar a possibilidade de ofertar outro plano de parcelamento a depender do saldo remanescente da sua fatura e da sua margem consignável disponível, basta contatar nossas centrais de atendimento disponíveis nos telefones 0800.888.0101 e/ou 4003.0101 para obter os devidos esclarecimentos quanto à realização do pagamento, tendo em vista o deságio diário aplicado, ou constar em ata o interesse que iremos realizar o cancelamento do parcelamento, onde poderá ser visto no seu próximo vencimento. Esclarecemos que, no momento da contratação, todas as condições, incluindo valores, taxas e forma de amortização, foram apresentadas e aceitas. O contrato foi formalizado após a concordância do consumidor, e os valores foram devidamente liberados conforme os registros internos. As operações foram realizadas utilizando seus dados, de acordo com sua margem consignável, e os valores foram creditados em conta de sua titularidade.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que recorrerá ao Poder Judiciário, para ter sua demanda atendida, já que tem provas que não batem com as informações do Banco Pan, que realizou os empréstimos, através da empresa Credinove e que não abriu conta nenhuma no Banco Pan, que está passando necessidade, pois o benefício está diminuindo e causando prejuízo na sobrevivência de seu filho.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo. A consumidora recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa, procuração e substabelecimento.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO 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.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracaná/CE, 12 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracaná

Clebiane Miranda de Castro
CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA (Preposta)
Banco Pan S.A (Reclamada)

