

Maracanaú/CE, 3 de junho de 2025

Ao

PROCON DE Maracanaú/CE

Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE

Ref.: **ESCLARECIMENTOS**

RESPOSTA À NOTIFICAÇÃO REFERENTE AO PROCESSO 25.04.0564.001.00042-3

BANCO PAN, empresa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 59.285.411/0001-13, com sede na Avenida Paulista, nº 1.374, 12º andar, Bela Vista, São Paulo/SP, doravante denominada "RECLAMADA", por seu advogado infra-assinado, vem, responder à notificação referente ao processo em epígrafe.

Alega a consumidora **MARIA DE NAZARÉ VIEIRA**, representante legal de **JESUINO ABELARDO VIEIRA NETO** que tomou conhecimento da existência de um empréstimo em seu nome, contudo, não autorizou a formalização de qualquer operação junto à RECLAMADA.

Diante do exposto, procurou o PROCON para requerer que sejam prestados os devidos esclarecimentos.

Nestes termos, o Banco PAN, Instituição Financeira ora RECLAMADA, vem em atendimento à notificação e aos fatos narrados acima, esclarecer que os fatos se referem ao cartão de crédito consignado 4346*****8934 emitido em 26/11/2024. Houve emissão de tele saque no valor de R\$ 1.551,00, conforme anexo. Cartão cancelado.



Comprovante de transação bancária de PAG0143 RESERVA -> CC

Liquidado: 26/11/2024
Digitado: 26/11/2024
Valor: R\$ 1.551,00

DADOS DO FAVORECIDO

Conta Crédito: 650625
CNPJ/CPF: 033.503.293-14
Nome: MARIA DE NAZARE VIEIRA

Nro do Banco: 237 Agência: 00649 Cód.ISPB: 60746948 Banco: BCO BRADESCO S.A.
Nro Origem: 793433173-2001

DADOS DO REMETENTE/EMISSION

Conta Débito: 0005906395
CNPJ/CPF: 59.285.411/0001-13
Nome: BANCO PAN

Endereço: Av Paulista 1374 17
Nro do Banco: 623 Agência: 00019 Cód.ISPB: 59285411 Banco: BANCO PAN S.A.
Finalidade: 40

IDENTIFICAÇÃO

Requisição: CFAG4H9
Histórico: LIB CARTAO CONSIG TELESQUE - TED
Situação: ENCERRADA/LIQUIDADA

Data de efetivação do pagamento
26/11/2024 15:48:09

Autenticação
202411263586452899

Importante mencionar que o crédito citado acima foi liberado em conta bancária de titularidade do consumidor.

A RECLAMADA gostaria de informar que o consumidor tem a **opção de cancelá-lo**. Para isso, basta realizar a devolução dos valores envolvidos em um **prazo de até 10 dias úteis** a partir desta data. É importante que essa devolução seja feita por meio de uma **conta de sua titularidade**, para que a RECLAMADA possa identificar o CPF no extrato e prosseguir com o cancelamento da operação. Lembre-se de que não será aceita a devolução de valores por conta de terceiros.

A devolução deverá ser efetuada via TED, utilizando os dados bancários abaixo:

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



FAVORECIDO: BANCO PAN S.A (623)

CNPJ: 59285411/0001 13

AGÊNCIA: 0001-9

CONTA CORRENTE: 590596 8

Ressalta-se que a devolução deve ser realizada em até 10 dias úteis conforme demonstramos abaixo:

- Valor a ser devolvido: valor total do tele saque de R\$ 1.551,00.

A transferência de valores deve ser realizada pela conta de titularidade do RECLAMANTE, para assim a RECLAMADA conseguir identificar o CPF no extrato para prosseguir com o cancelamento da operação.

Ademais, no ato da devolução do crédito, poderá deduzir o valor da tarifa bancária (DOC /TED) sobre o montante a ser devolvido.

Após a devolução dos valores, o contrato será cancelado (não é necessário enviar o comprovante) e a margem consignável será liberada junto ao órgão empregador.

Vale ressaltar que devido a operação se tratar de um Consignado com desconto em folha de pagamento, o valor da parcela já pode ter sido provisionado e desta forma ocorrer o desconto em folha. Entretanto, tão logo seja identificado o crédito excedente a RECLAMADA irá realizar o ressarcimento por meio de crédito em sua conta.



Entre em nossos canais digitais e tenha um atendimento ágil e descomplicado!

<https://www.bancopan.com.br>



Entre em contato em nossos canais digitais e tenha um atendimento ágil e descomplicado!
<https://www.bancopan.com.br>

Central de Atendimento para Empréstimo Consignado, Financiamento de Veículos, Consórcio e Arrendamento: 4002 1687 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 775 8006 (demais localidades). Horário de funcionamento das 9h às 21h, de segunda a sexta-feira, e das 9h às 15h aos sábados.

Central de Atendimento para Cartão de Crédito, Cartão de Crédito Consignado, Conta Digital e Adquirição: 4003 0101 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 888 0101 (demais localidades). Horário de funcionamento 24h, para Conta Digital, e das 8h às 22h, de segunda a sábado, para demais produtos.

SAC: para reclamações, cancelamentos e informações 0800 775 8000.

Canal de Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-1999. Horário de funcionamento 24h.

Ouvidoria: 0800 776-9585. Horário de funcionamento das 9h às 19h de segunda a sexta-feira.

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

Diante do exposto, caso ainda reste dúvidas ou queira informações adicionais, orientamos a estabelecer contato em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800.776.9595 (atendimento exclusivo Procon 0800.775.2233), ou WhatsApp pelo número 11 4003-0101.

Por fim, entende-se que o Banco agiu de forma célere e sem presunção de culpa, visto que todos os objetos suscitados na exordial foram esclarecidos e comprovados.

Desta forma, tendo em vista que a Reclamada prestou os devidos esclarecimentos, requer seja o presente processo administrativo arquivado como FUNDAMENTADO E ATENDIDO.

Outrossim, requer que todas as intimações sejam feitas diretamente à empresa **BANCO PAN**, com sede à Avenida Paulista, nº 1.374, 12º andar, Bela Vista, São Paulo/SP e, se possível, que todas as comunicações sejam feitas via Correio ou no endereço eletrônico atendimento.procon@grupopan.com.

Termos em que,

Pede deferimento,

MILTON FLÁVIO DE A. C. LAUTENSCHLÄGER

OAB/SP 162.676

Queiroz Lautenschläger
Advogados
qladvogados.com.br