



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.04.0564.001.00005-301

**Reclamante:** ANTONIO ISAIAS HOLANDA SANTOS, **CPF:** 115.783.988-60, **Endereço:** Rua F - 46 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-240, **Telefone:** (85) 98774-6180. **Procurador(a):** MARIA JOSÉ HOLANDA DOS SANTOS, **CPF:** 759.586.943-91, **Telefone:** (85) 98774-6180.

**Reclamado:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A), **CNPJ:** 61.348.538/0001-86 **Endereço:** Avenida Nove de Julho - N°3186 - Jardim Paulista - São Paulo - SP - 01406-000

Aos 14 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, o sr. Felipe Alves dos Santos, inscrita no CPF de nº 034.600.255-90, E-mail: [ouvidoriacorporativa@c6bank.com](mailto:ouvidoriacorporativa@c6bank.com), 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, o sr. Felipe Alves informou que, Reiteramos os devidos esclarecimentos acerca que o consumidor informa que, ao consultar seu extrato de benefícios do INSS, identificou descontos referentes a empréstimo consignado no qual não reconhece, esclarecemos. Identificamos a operação consignada registrada sob o número 90135708045, formalizada em 17/07/2024, com 84 parcelas de R\$ 430,30 e, crédito de troco liberado de R\$ 2.594,20. O contrato corresponde ao refinanciamento da operação original de número 90135707927. Verificamos que o consumidor seguiu todos os trâmites necessários para a contratação do empréstimo consignado, com a devida aceitação dos Termos de Uso, a coleta da geolocalização (informação sobre a localização geográfica do dispositivo utilizado), aceite da Proposta – a qual está registrada em sua CCB, e captura de Biometria Facial, evidenciando a manifestação inequívoca de sua vontade quanto aos termos constantes nas Cédulas de Crédito Bancário. Ademais, após a formalização da CCB, o Banco C6 Consignado procedeu com a transferência via TED do valor de troco de R\$ 2.594,20, referente a operação de refinanciamento, número 90135708045, para a conta corrente de titularidade do consumidor mantida no Banco Bradesco S.A (código 341), agência 5303, conta 000014501-7 no dia 23/07/2024. Dessa forma, caso o consumidor não deseje manter o contrato nos termos originais, oferecemos a opção de liquidação antecipada da operação: Simulação de liquidação antecipada válida para a audiência: Contrato nº 90135708045, Parcelas futuras: 63, Valor de liquidação: R\$ 16.764,35. Diante de todo o exposto e considerando o atendimento ao pleito registrado na reclamação, o Banco C6 Consignado solicita o arquivamento da presente demanda, por entendê-la como devidamente atendida.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, é irmã do consumidor e que passou a observar que seus benefícios do INSS estavam vindo com descontos, que atualmente o consumidor reside em sua casa e passou a cuidar de suas finanças, bem como do seu bem estar. Que foi informada pelo irmão de se tratar de descontos referentes a empréstimos. Buscou o Procon para obter esclarecimentos desse principal empréstimo, por conta do valor da parcela de R\$ 430,30 (quatrocentos e trinta reais e trinta centavos). Que ouviu e compreendeu em partes aos esclarecimentos da empresa, mas que recorrerá ao Poder Judiciário para que tenha sua demanda atendida e mais esclarecida. Não aceita a proposta de quitação, por não possuir condições financeiras, que não reconhece o empréstimo. A procuradora ainda informou que o Sr. Antonio Isaias Holanda nunca possuiu um aparelho celular, não tem acesso a tecnologias e nem as redes sociais e aplicativos.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de quitação do referido empréstimo, mas não aceita pela procuradora do consumidor.

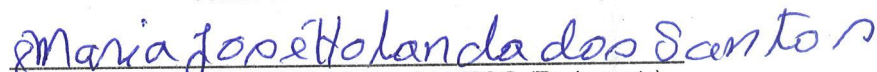
Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa e procuração.

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.

Maracanaú/CE, 14 de maio de 2026.

  
Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

  
ANTONIO ISAIAS HOLANDA SANTOS (Reclamante)  
MARIA JOSÉ HOLANDA DOS SANTOS (Procuradora)

### PRESEÇA VIRTUAL

Felipe Alves dos Santos (Preposto)  
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A) (Reclamada)



PROCESSO: 260405440010000... X

C6B, o Banco C6 Consignado, procedeu com a transferência via TED do valor de R\$ 2.294,20, referente à operação de refinanciamento, número 90335703045, para a conta corrente de titularidade do consumidor matricado no Banco Bradesco S.A. (Código 341), agência 8804, conta 000014501-7, no dia 23/07/2024.

Dessa forma, caso o consumidor não deseje manter o contrato nos termos originais, oferecidos e opção de liquidação antecipada da operação.

Situação de liquidação antecipada válida para a autenticidade: Contrato nº 90335703045, Parcelas futuras: R\$ 16.764,25. Valor de liquidação R\$ 16.764,25.

Diante de todo o exposto e considerando o atendimento ao pleito registrado na reclamação, o Banco C6 Consignado solicita o arquivamento da presente demanda, por entender-se como devidamente atendida.

Enviar uma mensagem

10:18 | PROCESSO: 2604054400100005301