



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00083-3

Data/Hora de Abertura: 28/10/2025 às 13:35:00

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EDILANE SILVA PEREIRA

CPF do Consumidor: 040.432.393-60

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.10.0564.001.00083-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora relata que identificou descontos em seu benefício previdenciário referentes a RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Crédito Consignado) vinculados ao Banco Pan. Ressalta que não realizou nenhum contrato de empréstimo com essa instituição, tampouco contratou cartão consignado.

Diante dessa situação, a consumidora buscou o Procon em busca de solução para o problema.



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

Pedido:

- Esclarecimentos detalhados por parte do Banco Pan sobre a origem e a natureza dos descontos realizados;
- O fornecimento de cópias dos supostos contratos assinados pela consumidora, referentes aos valores descontados;
- Todas as informações pertinentes relacionadas às referidas transações;
- O imediato cancelamento dos descontos considerados indevidos, até que seja comprovada a legitimidade dos mesmos.

TRATATIVAS

28/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Banco Pan :

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

Ressaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.