



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00067-301

Reclamante: Maria Genoveva Gomes da Silva, **CPF:** 899.683.108-59, **Endereço:** Rua São Francisco - 170 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-500, **Telefone:** (85) 99294-5041. **Procurador(a):** Clara Irinea Gomes de Oliveira, **CPF:** 962.025.723-53, **Telefone:** (85) 99294-5041

Reclamado: Banco Santander (Brasil) S.A., **CNPJ:** 90.400.888/0001-42, **Endereço:** Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060.

Aos 01 de setembro de 2026 às 09h00, 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. Andreza Altea de Camargo, inscrita no CPF de nº 383.284.578-06, e-mail: acamargo@santander.com.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. Andreza Altea, esta informa que, Em consulta ao seu CPF, identificamos vínculo junto ao cartão consignado, contrato nº 107037681, proposta nº 851254253. O contrato foi formalizado em 18/01/2016 e foi disponibilizado saque na sua conta junto ao Banco Bradesco (Ag. 2999 / C.c. 0736324-9) no valor de R\$ 1.031,80. Informamos que em março de 2026 houve o processo de cessão da carteira dos contratos de cartão consignado Santander ao Banco Daycoval S.A., operação que consiste na transferência da titularidade do crédito para outra instituição financeira. Esclarecemos que não se trata de portabilidade solicitada, mas de uma negociação entre instituições, prevista na regulamentação vigente, que não requer autorização individual do cliente. Ressaltamos que houve comunicação prévia sobre esta alteração. As condições originalmente contratadas foram integralmente mantidas, sem qualquer alteração de taxas, prazos ou forma de pagamento, ocorrendo apenas a substituição da instituição credora responsável pela gestão do contrato. Dessa forma, o Banco Daycoval passou a ser o responsável pela administração do seu cartão consignado. Quaisquer dúvidas, solicitações de documentos (contrato, fatura, entre outros) ou pedidos de cancelamento devem ser direcionados diretamente ao Daycoval: Central Daycoval: 4090-1392 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 000 3936 (demais regiões).

Facultada a palavra novamente a procuradora da parte autora, esta informa que, 11anos que vem sendo descontado um valor no benefício de sua genitora, que em 2016 foi realizado um empréstimo e que até a presente data continua sendo descontado e não tem um prazo para a finalização, que atualmente está vinculado ao Banco Daycoval.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e em observância da conciliadora, será reagendada uma nova audiência, para a inclusão do BANCO DAYCOVAL no polo passivo da ação, para que apresente solução diante dos descontos que vem sendo feitos no benefício da consumidora, foi aceita pela consumidora a remarcação de uma nova audiência. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para que, seja incluso no polo passivo o **BANCO DAYCOVAL**, **CNPJ DE Nº 62.232.889/0001-90**, **ENDEREÇO PARA NOTIFICAÇÃO: Avenida Paulista, nº 1.793, Bairro: Bela Vista - São Paulo - SP. CEP: 01311-200**, para que a empresa demandada

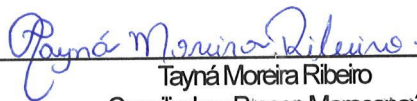
apresente uma solução e finalize os descontos que vem sendo realizados no benefício da consumidora, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 29 de setembro de 2026 às 10h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/tqh-xzmk-jgj>

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

Maracanaú/CE, 01 de setembro de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Maria Genoveva Gomes da Silva (Reclamante)
Clara Irineia Gomes de Oliveira (Procuradora)

PRESEÇA VIRTUAL

Andreza Altea de Camargo (Preposta)
Banco Santander (Brasil) S.A. (Reclamada)

