



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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2608056400100019301

**Reclamante/Consumidor(a):** ALUISIO FILIPE DA SILVA , **CNPJ/CPF:** 378.789.643-00 , **Endereço:** Rua Chanceler Edson Queiroz - 12 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-475 , **Telefone:** (85) 98465-3448 , **E-mail:** .

**Reclamado/Fornecedor:** Banco Pan S.A , **CPF/CNPJ:** 59.285.411/0001-13 , **Endereço:** Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100 .**E-mail:** [evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br](mailto:evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br).

Ao(s) 10 de Setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ALUISIO FILIPE DA SILVA e o(s) Fornecedor(es) Banco Pan S.A, representado pelo(a) Sr(a). EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA, inscrito no CPF sob nº 076.561.125-29.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Pan S.A, De acordo com a sua reclamação, identificamos o seguinte cartão vinculado ao seu CPF Cartão de Crédito Consignado - INSS VISA INTER, final 7019, com vencimento de fatura para o dia 07 de cada mês. Identificamos um telesaque realizado no valor de R\$1.484,92, formalizado em 20/01/2021, vinculado ao contrato de nº 743899578, devidamente regularizado em 19/01/2021, conforme evidência da TED.

Sobre a funcionalidade do cartão de crédito consignado, destacamos que:

- (i) Na modalidade contratada, o pagamento do saldo devedor é realizado por meio de desconto em folha, na quantia mínima definida, de acordo com a margem consignável disponível. O valor remanescente pode ser amortizado ou liquidado integralmente mediante pagamento da fatura.
- (ii) Caso o titular opte pelo pagamento mínimo, o valor restante da fatura será financiado, sujeito à cobrança de tarifas e encargos, acumulando-se mês a mês.
- (iii) Além dos descontos em folha, é necessário o pagamento complementar por meio da fatura, que é enviada regularmente com antecedência para o endereço e/ou e-mail cadastrados. Para maior comodidade, disponibilizamos a 2ª via da fatura pelo site [www.bancopan.com.br/cartoes](http://www.bancopan.com.br/cartoes) e pelo aplicativo.

 ALUISIO

(iv) O cliente pode acompanhar a evolução do saldo devedor e os valores descontados mensalmente em sua folha de pagamento por meio do histórico de consignação/contracheque, disponibilizado pelo órgão empregador, onde aparece como "Descontos de Cartão de Crédito".

Ratificamos que, tendo em vista a nova regra do INSS a Instrução Normativa 138, na qual não prevê o crédito do rotativo no saque e compras para o cartão consignado benefício por mais de um vencimento, o valor total da fatura do seu cartão foi parcelado. O PARC. FACI trata-se de um parcelamento automático do saldo em aberto, aplicado quando o cliente não efetua o pagamento total da fatura. Nessa modalidade, são incluídos juros e encargos previstos contratualmente.

Ademais, caso posteriormente o consumidor não tenha interesse na manutenção do parcelamento na forma apresentada em seu cartão 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 poderá também constar em ata o interesse que iremos proceder com o cancelamento do parcelamento, onde poderá ser visto no seu próximo vencimento.

Esclarecemos que, no momento da contratação do Cartão de Crédito Consignado, todas as condições do produto, incluindo suas características, forma de utilização, encargos aplicáveis e sistemática de desconto em folha, foram devidamente apresentadas e aceitas pelo consumidor. A contratação foi formalizada mediante sua expressa concordância, sendo os procedimentos realizados com a utilização de seus dados pessoais e observada sua margem consignável disponível. Ademais, eventual valor disponibilizado a título de saque ou transferência foi devidamente creditado em conta bancária de sua titularidade, conforme comprovante de OP e TED anexo. Diante disso, a permanência dos lançamentos na fatura não indica realização de novas compras, mas apenas a continuidade da cobrança das parcelas e encargos decorrentes de operações e parcelamentos regularmente contratadas. Cumpre esclarecer que a dívida permanecerá exigível até a quitação integral dos débitos regularmente constituídos, não havendo qualquer irregularidade na manutenção das cobranças correspondentes. Ademais, verificamos que não há valores a serem ressarcidos. Conforme solicitação do consumidor referente ao cancelamento, informamos que caso seja de seu interesse, podemos proceder com o cancelamento do cartão, conforme solicitação. Para tanto, pedimos a gentileza de registrar em ata a manifestação de interesse, a fim de que possamos dar seguimento à solicitação de

 - ALUISIO

cancelamento. Contudo, ressaltamos que o cancelamento do cartão não implica a quitação dos débitos vinculados a ele, sendo necessário o consumidor realizar os pagamentos pendentes.

Diante do exposto, estamos encaminhamos em anexo o contrato, demonstrativo financeiro e o respectivo comprovante de Transferência Eletrônica Disponível (TED), para fins de análise e esclarecimento dos fatos. Nesse sentido, o Banco PAN confia em que esse PROCON promoverá o arquivamento da presente reclamação como FUNDAMENTADA e ATENDIDA, na medida em que prestados os devidos esclarecimentos.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a), este reiterou integralmente os termos e pedidos formulados na reclamação inicial e requereu o cancelamento integral do cartão, alegando que não solicitou sua emissão.

#### **DO(A) CONCILIADOR(A)**

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo a este(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, substabelecimento e procuração.

**Fica consignado que o reclamante requereu o cancelamento integral do cartão.**

O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de 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.

Cumpramos destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

 ALUISIO  
3

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 10 de Setembro de 2026 .

*Luana de Souza Rodrigues*

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

*Aluisio Filipe da Silva*

ALUISIO FILIPE DA SILVA (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL

EVELYN ELISA MARINHO DOS SANTOS FIUZA (Preposto(a))

BANCO PAN (Fornecedor)

