

AO PROCON MARACANAU - CE**CIP N.º** 2507056400100066301**Protocolo Bmg N.º:** 368991281**Nome:** JOSE ALVES MARTINS**Olá, José.**

Primeiramente, reforçando que nosso intuito como Ouvidoria é a constante melhoria dos nossos processos de atendimento para ouvir, entender e atender nossos consumidores. Por isso, a Ouvidoria Bmg analisou e já temos um retorno da demanda registrada junto ao **PROCON MARACANAU - CE**.

1- Resumo da reclamação por parte da autora e as soluções que serão apresentadas pelo Banco BMG.

Visando conferir maior objetividade à resposta, confira abaixo um resumo sobre os principais pontos levantados em sua reclamação, bem como as soluções que serão apresentadas pelo Bmg:

Resumo da manifestação CIP: Consumidor informa que não solicitou o cartão e que a assinatura do contrato do cartão não é dele, pois o mesmo não assina.

Pedido do cliente: Solicita esclarecimentos quanto a contratação, cancelamento e devolução dos valores descontados.

Solução Bmg: Esclarecimentos prestados, cancelamento do cartão e ofertado a antecipação das parcelas para quitação total do seu saldo devedor.

2- Cancelamento do cartão:

Inicialmente, atendendo a sua solicitação feita via Procon, informamos que seu cartão (plástico) se encontra cancelado.

3- Contratação do cartão de crédito consignado:

Informamos que o objeto da presente demanda se trata da contratação do seu Cartão de Crédito Consignado BMG de número 5259.XXXX. XXXX. 0119. Gostaríamos de informar que o contrato deste cartão foi formalizado em 29/07/2016, com limite de crédito no valor de R\$ 2.061,00, e margem consignada para que seja realizado o pagamento mínimo de sua fatura de forma automática a partir do desconto em sua folha de pagamento ou benefício de R\$70,60

Com a contratação do seu Cartão de Crédito Consignado, verificamos que foram realizadas as contratações de saques complementares, bem como de um saque autorizado, conforme descrevemos na tabela abaixo. Gostaríamos de esclarecer que os valores destes saques foram encaminhados, através de uma transferência eletrônica direta (TED), para uma conta bancária de sua titularidade.:

Contrato	Favorecido	Produto	Valor	Data	Banco	Agência	Conta
262631764	JOSE ALVES MARTINS	BMGCARDINS	1.056,43	05/08/2016	341 ITAÚ UNIBANCO S.A.	1248	7274-4
297027930	JOSE ALVES MARTINS	INSSCARDSP	358,47	21/05/2019	237 Banco Bradesco S.A.	2999	754195-3

Gostaríamos de esclarecer que não é necessário estar de posse do cartão (plástico), bem como ter efetuado o seu desbloqueio para que sejam realizados os saques mencionados acima, visto que os valores são disponibilizados diretamente em uma conta de sua titularidade.

Desta forma, analisamos o contrato utilizado para as formalizações e, após a apuração realizada, não foram localizadas irregularidades no ato da contratação.

Canais de Atendimento do Banco Bmg**Central de Relacionamento Cartões Bmg****Tel (fixo) 0800 770 1790****Celular 4002 7007 - 24h, todos os dias da semana.**
Consultas, informações e serviços transacionais.**Ouvidoria****0800 723 2044**

De 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

SAC**0800 979 9099**24h, todos os dias da semana.
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Esclarecemos que o contrato é apresentado ao consumidor no ato da contratação, procedimento este realizado a cada cliente e constantemente ressaltado sua importância à toda nossa rede de correspondentes do Banco BMG.

Informamos que a senhora possui operações há mais de 05 anos, desta forma, esclarecemos que por força regulatória, as Instituições Financeiras são obrigadas a manter as informações e registros dos serviços financeiros prestados e de todas as operações financeiras realizadas com os clientes, incluindo os documentos representativos dessas operações, pelo prazo de 5 anos.

É o que se depreende do que estabelecem a Lei nº 9.613/98, as resoluções 3461/2009; 4.474/2016, 4.571/2.017 e circular nº 3.870/2017. Esse prazo, além de estar de acordo com a regulação do Banco Central, encontra respaldo no que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil, quando tratam da prescrição de pretensões relacionadas a esses instrumentos e aos serviços prestados.

Nesta oportunidade, estamos disponibilizando os documentos contendo maiores detalhes sobre as operações mencionadas.

Cumpramos esclarecer que, para que ocorra a liberação da margem averbada junto à nossa Instituição financeira, se torna necessário o procedimento de quitação do saldo devedor em aberto. Para que não ocorra alteração no contrato formalizado, onde, informa que a característica deste produto se origina de desconto em folha de pagamento enquanto houver saldo devedor pendente

Sobre o seu Cartão de Crédito Consignado:

Esclarecemos que o seu Cartão de Crédito Consignado possui as funcionalidades semelhantes um cartão de crédito comum, porém com a particularidade do desconto automático do pagamento mínimo da sua fatura diretamente efetuado na sua folha de pagamento ou no seu benefício, assegurando, deste modo, que você não fique em atraso.

Assim, explicamos que é necessário que sejam realizados os pagamentos complementares através da sua fatura que é disponibilizada mensalmente e encaminhada para o e-mail informado em seu cadastro. Estes descontos estão limitados ao valor máximo da sua margem consignada, por isso, enquanto houver saldo devedor pendente em seu Cartão de Crédito Consignado, haverá descontos em seu contracheque.

As suas faturas, conforme mencionado anteriormente, são enviadas mensalmente para o e-mail informado em cadastro e estão também disponíveis através do nosso Internet Banking (www.bancobmg.com.br) ou no app do Bmg. Nesses canais é possível, também, encontrar uma série de serviços como: visualização da fatura, fatura online, consulta do saldo, limite disponível e o melhor dia de compra. O Bmg também disponibiliza cartilha virtual para orientações adicionais, disponível em: <https://www.bancobmg.com.br/blog/cartao-decreditoconsignado/cartilha-cartao-de-credito-consignado-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobreo-bmgcard/>.

SOBRE O PARCELAMENTO DA FATURA

Cumpramos esclarecer que, realizamos o parcelamento do seu saldo devedor total, proporcionando uma redução do valor descontado em sua folha de pagamento ou benefício mensalmente. Isso evita que você entre em juros rotativos todos os meses e consiga, assim, quitar o valor do saldo devedor de seu cartão.

Esclarecemos, ainda, que o saldo devedor apresentado é uma projeção do valor total que você pagará daqui alguns meses, após o pagamento das parcelas mensais:

Canais de Atendimento do Banco Bmg

Central de Relacionamento Cartões Bmg

Tel (fixo) **0800 770 1790**

Celular **4002 7007** - 24h, todos os dias da semana.
Consultas, informações e serviços transacionais.

Ouvidoria

0800 723 2044

De 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

SAC

0800 979 9099

24h, todos os dias da semana.
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

considerando apenas o valor do desconto mensal. Ainda assim, caso seja de seu interesse, podemos providenciar a emissão do boleto antecipando as parcelas para liquidação total do saldo devedor.

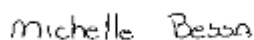
Informamos, ainda, que, até o envio da presente resposta, tentamos contato telefônico com você pelo número informado, mas não tivemos sucesso.

Colocamo-nos ao seu inteiro dispor para prestar quaisquer informações ou esclarecimentos complementares e aproveitamos o ensejo para formular a V.S.^a os nossos protestos de elevado apreço e distinta consideração.

Cordialmente,



Elizângela Correia



Michelle Lattaruzo Bessa

Canais de Atendimento do Banco Bmg

Central de Relacionamento Cartões Bmg

Tel (fixo) **0800 770 1790**

Celular **4002 7007** - 24h, todos os dias da semana.
Consultas, informações e serviços transacionais.

Ouvidoria

0800 723 2044

De 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

SAC

0800 979 9099

24h, todos os dias da semana.
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.