

RVGM – 30 de junho de 2025.

Procon Municipal de Maracanaú - CE
FA: 2506056400100060301
Protocolo BMG Nº: 367543535
Nome do Reclamante: VALDEFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA

Olá Valdefrido,

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 Municipal de Maracanaú – 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 relata que realizou o pagamento da sua fatura no valor de R\$472,31, referente ao mês de junho de 2025. No entanto, ao acessar o aplicativo no dia 12 de junho, constatou que o pagamento não havia sido processado.

Solução Bmg: Esclarecimentos prestados.

2- Contratação do cartão de crédito benefício:

Informamos que o objeto da presente demanda se trata da contratação do seu Cartão de Crédito benefício BMG de número **5259.XXXX.XXXX.7296**. Gostaríamos de informar que o contrato deste cartão foi formalizado em **19/10/2023**, com limite de crédito no valor de **R\$2.196,00**, 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\$75,00**.

Esclarecimentos:

Lamentamos profundamente o transtorno relatado e gostaríamos de informar que esta não é a experiência que nós, como sua Instituição Financeira desejamos aos nossos consumidores. Realizamos buscas em nossos sistemas no intuito de entender se há alguma oportunidade por parte do Banco Bmg que pudesse ter ocasionado na falta de processamento do seu pagamento. Esclarecemos que, após as devidas análises junto aos setores responsáveis da documentação encaminhada bem como do seu relato, sequenciamos uma minuciosa verificação. **E informamos que, o pagamento no valor de R\$ 472,31, referente a sua fatura do mês de junho de 2025, realizado na data 02 de junho de 2025, foi localizado e está em processo de baixa.** Novamente, lamentamos a situação relatada.

Tentativas de contato:

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas levantadas em sua reclamação, realizamos tentativas de contato, conforme as datas descritas no quadro abaixo, porém não obtivemos sucesso.

DATA DO CONTATO	MEIO DE CONTATO	DADOS DO CONTATO
30 de junho de 2025	Telefone	(85) 9 9296-4160

A nossa Ouvidoria conta com um atendimento especializado e pensado para você, caso tenha dúvidas sobre a demanda em questão, basta nos acionar, é fácil e rápido. Se precisar, acesse nossos canais digitais App Meu_BMG, Chat, Internet Banking e WhatsApp (11 - 4002 7007).

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

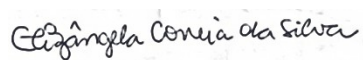
De 2ª a 6ª feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

SAC

0800 979 9099

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

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 09h às 18h, exceto feriados.

SAC

0800 979 9099

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