

VOS, 05 de março de 2025.



Ao Procon Municipal de Maracanaú – CE

CIP N.º: 2502056400100087301

Protocolo Bmg N.º: 360903736

Nome da Reclamante: DURVAL LIMA XAVIER

Prezado consumidor,

Nossa Ouvidoria analisou sua solicitação realizada via PROCON e vamos apresentar todos os esclarecimentos a seguir. Este será nosso principal canal de comunicação.

1. Resumo da reclamação da parte autora e das 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 reclamação: Consumidor relata que fez um empréstimo em março de 2023, a ser descontado diretamente de sua aposentadoria, pagando 15 (Quinze) parcelas de R\$348,07 (TREZENTOS E QUARENTA E OITO REAIS E SETE CENTAVOS). Quando se aproximava do término das parcelas, o consumidor sacou o dinheiro de sua conta antes que o banco fizesse o desconto, e com isso ficou cobrando juros, entretanto no mês seguinte foi descontado o valor. Entretanto o consumidor notou que sua dívida não diminuía, por isso ele buscou a empresa ora reclamada para tentar solucionar a situação, então foi feito em janeiro de 2025 um acordo em que consistia no pagamento da dívida, 2 (Duas) parcelas de R\$ 230,04 (DUZENTOS E TRINTA REAIS E QUATRO CENTAVOS), sendo a primeira parcela paga imediatamente. Passados 15 (QUINZE) dias ele retornou para pegar o boleto da segunda parcela, porém lhe foi dito que não foi registrado o pagamento da primeira parcela e de fato, o consumidor não levou o comprovante que foi pago via aplicativo, o consumidor rebateu a afirmação dizendo que foi pago, mas a atendente insistiu que não encontrou esse pagamento, então por consequência foi feito um segundo acordo, sendo esse consistindo em 2 (DUAS) parcelas de R\$190,75 (CENTO E NOVENTA REAIS E SETENTA E CINCO CENTAVOS) e novamente ele pagou a primeira parcela imediatamente. Passados alguns dias, ele retornou ao banco e foi dito que nenhum pagamento tinha sido processado.

2. Tentativas de contato.

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas levantadas em sua reclamação, realizamos tentativas de contato telefônico com você pelos números 85 99224-4474/ 85 98796-5856, mas não tivemos sucesso.

Mas não se preocupe, tais esclarecimentos também serão prestados ao longo da presente resposta e surgindo qualquer dúvida, permanecemos à sua disposição.

3. Empréstimo Crédito na Conta.

O motivo da sua reclamação é referente ao Empréstimo Crédito na Conta de nº 435708387, firmado nas seguintes condições abaixo:

CONTRATO	DATA	VALOR	PARCELAS QTD	PARCELAS VALOR	SITUAÇÃO
411797161	27/03/2023	R\$ 1.687,28	15	R\$ 342,18	LIQUIDADO

Como característica da operação/produto Crédito na Conta, as parcelas são debitadas da conta de titularidade da cliente, informada no Termo de Autorização de Débito em Conta. Assim, os descontos ocorridos e taxas, estão de acordo com o tipo de produto (empréstimo pessoal) e com as resoluções vigentes.

4. Esclarecimentos.

Gostaríamos de esclarecer que, o contrato em questão encontra-se liquidado em nosso sistema, conforme evidência em anexo. A liquidação da dívida foi realizada mediante a utilização do limite disponível em seu cartão consignado final 8425.

Data	Estabelecimento	Cartão	Valor	Descrição
27/02/2025	Banco BMG S/A	5259.XXXX.XXXX.8425	R\$ 119,09	Liquidacao Cred Pessoal

Ressaltamos que, o valor foi transferido para o seu cartão, para ser quitado através de desconto em folha ou pagamento da sua fatura. Este lançamento veio para tornar mais prática a quitação de sua dívida, auxiliando em seu controle financeiro e ainda te concedendo um desconto no valor total

Caso tenha alguma dúvida, reforçamos que poderá nos acionar pelo nosso WhatsApp: (11) 4002-4007 – basta nos dar um “oi” – escrever “OUVIDORIA”, seu CPF, o protocolo de atendimento e um de nossos analistas atenderá você.

Cordialmente,

Lilian da C. O. Bombinho

Lilian da C. O. Bombinho

Michelle Bessa

Michelle 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.



DEMONSTRATIVO DOS PAGAMENTOS - Cálculo

EM 05/03/2025



FINANCIADO(A): DURVAL LIMA XAVIER

CONTRATO: 411797161

DATA DO CONTRATO: 27/03/2023

(Valores em reais)

Nº da Parcela	Data do Vencimento	Valor no Vencimento	Data da Baixa	Repasse Verba Rescisória	Valor do Pagamento
1/15	28/04/2023	342,18	28/04/2023	-	342,18
2/15	31/05/2023	342,18	31/05/2023	-	342,18
3/15	30/06/2023	342,18	30/06/2023	-	342,18
4/15	31/07/2023	342,18	31/08/2023	-	26,28
-	-	-	31/08/2023	-	44,41
-	-	-	31/08/2023	-	59,23
-	-	-	31/08/2023	-	78,98
-	-	-	31/08/2023	-	133,28
-	-	-	29/09/2023	-	26,28
-	-	-	29/09/2023	-	44,41
-	-	-	29/09/2023	-	16,62
5/15	31/08/2023	342,18	29/09/2023	-	42,61
-	-	-	29/09/2023	-	78,98
-	-	-	29/09/2023	-	133,28
-	-	-	31/10/2023	-	26,28
-	-	-	31/10/2023	-	44,41
-	-	-	31/10/2023	-	59,23
-	-	-	31/10/2023	-	57,79
6/15	29/09/2023	342,18	31/10/2023	-	21,19
-	-	-	31/10/2023	-	133,28
-	-	-	30/11/2023	-	312,76
7/15	31/10/2023	342,18	30/11/2023	-	29,42
-	-	-	28/12/2023	-	342,18
-	-	-	31/01/2024	-	130,51
8/15	30/11/2023	342,18	31/01/2024	-	211,67
-	-	-	29/02/2024	-	333,68
9/15	29/12/2023	342,18	29/02/2024	-	8,50
-	-	-	28/03/2024	-	342,18
-	-	-	30/04/2024	-	26,28
-	-	-	30/04/2024	-	44,41
-	-	-	30/04/2024	-	59,23
-	-	-	30/04/2024	-	78,98
-	-	-	30/04/2024	-	63,70
10/15	31/01/2024	342,18	30/04/2024	-	69,58
-	-	-	30/04/2024	-	342,18
-	-	-	31/05/2024	-	198,78
11/15	29/02/2024	342,18	31/05/2024	-	143,40
-	-	-	31/05/2024	-	26,28
-	-	-	31/05/2024	-	44,41
-	-	-	31/05/2024	-	59,23
-	-	-	31/05/2024	-	133,28
-	-	-	28/06/2024	-	26,28
-	-	-	28/06/2024	-	44,41
-	-	-	28/06/2024	-	59,23



DEMONSTRATIVO DOS PAGAMENTOS - Cálculo

EM 05/03/2025

FINANCIADO(A)

DURVAL LIMA XAVIER

CONTRATO:

411797161

DATA DO CONTRATO:

27/03/2023

(Valores em reais)

Nº da Parcela	Data do Vencimento	Valor no Vencimento	Data da Baixa	Repasse Verba Rescisória	Valor do Pagamento
-	-	-	28/06/2024	-	78,98
12/15	28/03/2024	342,18	28/06/2024	-	133,28
-	-	-	31/07/2024	-	26,28
-	-	-	31/07/2024	-	44,41
-	-	-	31/07/2024	-	59,23
-	-	-	31/07/2024	-	78,98
-	-	-	31/07/2024	-	133,28
-	-	-	30/08/2024	-	26,28
-	-	-	30/08/2024	-	44,41
-	-	-	30/08/2024	-	59,23
-	-	-	30/08/2024	-	78,98
-	-	-	30/08/2024	-	27,92
13/15	30/04/2024	342,18	30/08/2024	-	105,36
-	-	-	30/09/2024	-	26,28
-	-	-	30/09/2024	-	44,41
-	-	-	30/09/2024	-	59,23
-	-	-	30/09/2024	-	78,98
-	-	-	30/09/2024	-	133,28
-	-	-	31/10/2024	-	342,18
-	-	-	29/11/2024	-	89,25
14/15	31/05/2024	342,18	29/11/2024	-	252,93
-	-	-	03/01/2025	-	26,28
-	-	-	03/01/2025	-	44,41
-	-	-	03/01/2025	-	78,98
-	-	-	03/01/2025	-	133,28
-	-	-	31/01/2025	-	230,04
-	-	-	31/01/2025	-	26,28
-	-	-	31/01/2025	-	44,41
-	-	-	31/01/2025	-	59,23
-	-	-	31/01/2025	-	78,98
-	-	-	31/01/2025	-	133,28
-	-	-	14/02/2025	-	190,75
-	-	-	27/02/2025	-	25,79(*)
15/15	28/06/2024	342,18	27/02/2025	-	93,30(*)

(*) Contrato liquidado em 27/02/2025.