

Iras- 22 de Maio de 2026

Procon Municipal de Maracanaú - CE

Fa: 2508011500100259301

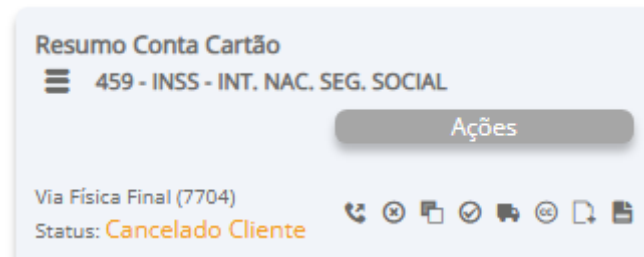
Protocolo: 370668817

Nome: Rosa Dilva Pereira Alves

Olá, Rosa

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**

Situação do cartão: seu cartão atualmente se encontra ativo por extravio conforme evidencia abaixo.



1. CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

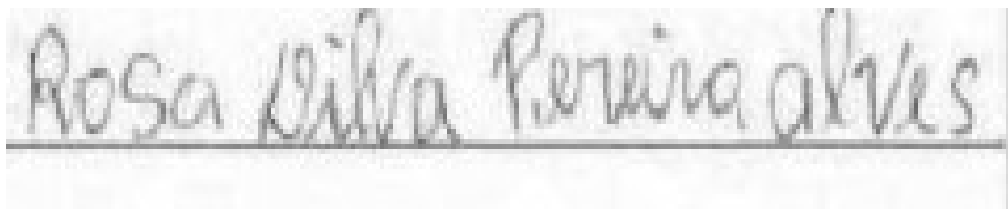
O motivo da sua reclamação é o Cartão de Crédito Bmg nº 5259.XXXX. XXXX 7704 INSS, assinado em 07/03/2018 com limite no valor R\$ 2,000.00 com margem consignável (RMC) no valor de R\$ 70,00

Com sua autorização acerca dos termos e condições, a contratação foi formalizada por meio de **assinatura física**, que corresponde ao documento de identidade apresentado, **não sendo encontradas irregularidades na contratação do cartão**, conforme abaixo:

2. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO PARA SAQUES

O saque autorizado em cartão consignado permite ao titular sacar parte do limite disponível do cartão diretamente em dinheiro ou transferir para sua conta bancária. Esse valor é descontado na fatura seguinte e pode chegar a até 70% do limite total do cartão.

Este cartão de crédito consignado Bmg foi **utilizado para saques** depositados diretamente na sua conta-corrente, como podemos observar nos quadros abaixo:



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.

Saques feitos com o cartão 5259.XXXX. XXXX. 7704

Data da operação	Valor	Dados da conta
11/05/2020	R\$ 1390	Caixa Econômica Federal ag:2558 conta:112573-9

Enviamos o comprovante em anexo para conferência e **não identificamos a devolução dos valores recebidos** até a presente data, **não sendo encontrado também nenhuma solicitação de cancelamento** da operação por arrependimento dentro do prazo legal, deste modo, concluímos que a alegação de não reconhecimento do cartão não procede.

3. DA SISTEMÁTICA DOS DESCONTOS DO CARTÃO

A sistemática de desconto se dá através de desconto em folha. Enquanto houver saldo devedor haverá descontos referentes ao pagamento mínimo, que ocorre mensalmente e pode variar de acordo com o saldo devedor da fatura até o limite da margem consignável.

O restante do débito deve ser quitado através da fatura disponibilizada mensalmente, pois, o não pagamento do valor integral da fatura gera a incidência de encargos rotativos sobre o saldo devedor restante.

Os descontos realizados em folha estão sendo utilizado mensalmente para pagamento do saldo devedor do cartão, porém, estes pagamentos não são suficientes para liquidação do saldo devedor total, já que equivalem apenas ao pagamento mínimo do débito.

4. ESCLARECIMENTOS SOBRE O PARCELAMENTO DA FATURA.

Conforme as Instruções Normativas INSS/PRESS nºs 158/2023 e 161/2024, o modelo de crédito rotativo foi substituído pelo parcelamento automático da dívida.

Agora, compras e saques foram alterados em parcelas fixas, com as mesmas taxas de juros do cartão, essa mudança traz mais transparência e controle, permitindo que o usuário saiba exatamente o valor e o tempo necessário para quitar a dívida.

Vale mencionar que todas estas alterações foram devidamente comunicadas aos clientes do Bmg por meio de SMS e alertas, que passaram a ser veiculados em todas as faturas emitidas a partir de dezembro de 2023.

Aviso Importante: Temos novidades! A fatura do seu cartão será atualizada para o modelo parcelado a partir da próxima fatura. Saiba mais sobre a atualização em nosso blog ou entre em contato com nossos Canais de Atendimento para esclarecer dúvidas ou manifestar seu interesse em permanecer no modelo rotativo (saldo total das compras e saques na fatura do mês).

Atente-se ao campo: INFORMAÇÃO IMPORTANTE.

Sr. Cliente, em caso de solicitação de liquidação antecipada, favor entrar em contato com a Central de Relacionamento.

Atualmente, o cartão já possui um parcelamento ativo com regras definidas. É importante acompanhar as faturas e pagar o saldo restante. Se houver novas compras ou saques, eles serão adicionados à fatura e em caso de não pagamento de novas utilizações, novos parcelamentos

serão realizados sobre novos saldos, ou seja, a fatura poderá conter mais de 1 parcelamento em casos de várias utilizações.

As próximas faturas podem ser consultadas pelo app do Bmg (Cartões > Ver faturas)

5. PROPOSTA DE ACORDO PARA LIQUIDAÇÃO DO SALDO DEVEDOR.

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.

De forma a buscar uma solução amigável da reclamação, possuímos uma proposta de liquidação à vista e/ou parcelado com desconto que, ao aceitar, ficará disponível na sua próxima fatura, conforme abaixo:

Cartão 5259.XXXX. XXXX. 7704

Saldo devedor: R\$ 3.607,75

À vista: R\$ 1.864,66

Opções de parcelamento:

48x de R\$ 68,82

58x de R\$ 62,74

PROPOSTA VALIDA ATE 25/05/2026

Informações importantes da negociação:

- Caso você opte pelo pagamento à vista, a forma será por meio da própria fatura.
- Na sua fatura consta o saldo devedor total do cartão, no entanto você deverá realizar o pagamento no valor exato ofertado acima.
- Informamos que será feita renegociação com desconto realizado diretamente em sua folha de pagamento.
- Salientamos a importância de se realizar o pagamento com faturas caso tenha os descontos suspensos.
- Caso você aceite uma das propostas ofertadas para implantação, devemos ressaltar que a simulação apresentada tem prazo de validade. Caso seja manifestado interesse fora do prazo, estamos à disposição, porém teremos que apresentar nova simulação.
- O seu Cartão de Crédito ficará bloqueado até a quitação da renegociação.
- Importante esclarecer que caso você tenha desconto programado, o mesmo não será ressarcido

Para aceitar a proposta, a senhora **poderá nos contatar pelo WhatsApp no número (11) 4002-7007** (nos dar um “oi” – escrever “OUVIDORIA”, seu CPF e o protocolo de atendimento **366511540**) e um de nossos analistas atenderá você.

Cordialmente,



Lilian da C. O. Bombinho



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.

TERMO DE ADESÃO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EMITIDO PELO BANCO BMG S.A E AUTORIZAÇÃO PARA DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO

Convênio INSS - INSTITUTO NACIONAL SEGURIDADE SOCIAL

Nº ADE 51292380

**I - DADOS PESSOAIS DO(A) TITULAR(ADERENTE)**

1. Nome do Cliente 2. Sexo 3. CPF
 4. Nº Doc. Ident. /Tipo/ Órgão Expedidor / Data de Emissão
 5. Data de admissão / 6. Nº da matrícula ou benefício:
 7. Estado Civil 8. Data Nascimento 9. Nacionalidade 9.1 Naturalidade (Cidade/UF)
 10. Telefone (residencial / celular) 11. E-mail
 12. Endereço Residencial Completo (rua/Av., bairro, Cidade, Estado e CEP)
 12.1 Endereço Comercial Completo (rua/Av., bairro, Cidade, Estado e CEP)
 13. Renda Mensal/ Outras rendas 13.1 Patrimônio
 14. Nome da Mãe/ Nome do Pai 15. Nome do Cônjuge / Companheiro(a)
 16. PEP (pessoa politicamente exposta): (a) Não/(b) Sim (justificativa)
 17. Natureza da operação: (a) Financeira/ (b) Outras (especificar)
 18. Propósito da operação: (a) Conta Corrente/Investimentos (b) Empréstimos/
 Financiamentos (c) Câmbio (d) Derivativos (e) Serviços (f) Outros(especificar):

1. ROSA DILVA PEREIRA ALVES 2. Feminino 3. 367.45.543-15
 4. 20074287871 RG SSP / CE 08/01/2010 5. ---
 6. 1797976785
 7. Solteiro 8. 06/05/1962 9. BRASILEIRA 9.1 CANINDE / CE
 10. (11)3245-6700 / (11)92345-6700 11. ---
 12. GENERAL JULIO RANGEL 2130, casa, SIQUEIRA, FORTALEZA, CE, 60.732-610
 12.1 --- 13. R\$954,00 13.1 ---
 14. MARIA LUISA PEREIRA / OSCAR FIRMINO
 15. --- 16. NAO
 17. FINANCEIRA
 18. CARTAO

II - CARACTERÍSTICAS DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

1. Valor consignado para pagamento do valor mínimo indicado na fatura (observar limite legal estabelecido e os termos do convênio firmado junto ao conveniado)
 2. Abrangência 3. Solicitação de cartão adicional
 4. Vencimento
 5. Taxa de emissão (verificar se o convênio permite)
 6. Cadastro (Apenas novo cadastro)
 7. Nome completo do adicional / 8. Grau de parentesco do Adicional (em relação ao titular)

1. R\$ 47,60
 2. Internacional 3. ---
 4. Mensalmente, dia: 10
 5. R\$ 15,00
 6. ---
 7. --- 8. ---

9. Forma de Pagamento: Mensal

III - DADOS BANCÁRIOS DO(A) TITULAR

Banco/ Nº Banco / Agência/ nº da Conta Corrente

--- / --- / --

IV- SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE PERDA E RUÍDO (se disponibilizado)

Valor por cartão solicitado¹. O Titular declara estar ciente de que em caso de inadimplência a prestação deste serviço poderá ser suspensa ou cancelada.

R\$ 3,90

V - DADOS DO CORRESPONDENTE NO PAÍS/SUBSTABELECIDO (preenchimento exclusivo CREDOR)

1. Empresa / CNPJ / Cod Loja
 2. Endereço/telefone
 3. Nome/CPF do Agente de Venda

1. R R TEIXEIRA E SILVA ME 19.404.125/0001-05 50342
 2. AV PADRE ALIPIO RODRIGUES DE OLIVEIRA 3182, CATUMBELA, RUSSAS, CE, 62.900-000 (DD)3077-0021
 3. THAYNAR CAVALCANTE TORRES / 055.341.373-20

Local e data: 07/03/2018

Assine abaixo e confirme a contratação de seu Cartão de Crédito Consignado BMG CardAssinatura do TITULAR: Rosa Dilva Pereira Alves

DECLARAÇÃO SE ANalfabeto ou IMPEDIDO DE ASSINAR: Declaro que cuvi atentamente a leitura desta FICHA CADASTRAL na presença das testemunhas abaixo, tendo compreendido seu conteúdo, estou ciente de todas as condições e obrigações assumidas.

A rogo do(a) TITULAR, assina o rogado:

Nome: _____

CPF ou CI: _____

Testemunhas: _____

Nome/CPF: _____

Nome/CPF: _____


Polegar Direito-TITULAR

VI- CLAUSULAS E CONDIÇÕES ESPECIAIS APLICÁVEIS AO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EMITIDO PELO BANCO BMG S.A.

Autorização para desconto: 6.1. O(A) TITULAR autoriza a sua fonte empregadora, de forma irrevogável e irretroatável, a realizar o desconto mensal em sua remuneração/benefício, em favor do BANCO BMG S.A. para o pagamento correspondente ao valor mínimo indicado na fatura mensal do cartão de crédito consignado ora contratado. 6.2. O(A) TITULAR declara estar ciente de que o produto ora contratado refere-se à um Cartão de Crédito Consignado, declarando, ainda, estar de acordo com o valor a ser averbado, conforme disposto no quadro II deste termo, estando o mesmo em conformidade com o pactuado, não sendo-lhe exigido qualquer outro encargo e/ou aquisição de outro(s) produto(s). O(A) TITULAR declara estar ciente de que o referido valor será automaticamente majorado e/ou minorado na mesma proporção de eventuais e futuros aumentos e/ou diminuições em sua margem consignável. 6.3. Ocorrendo a inadimplência e/ou a impossibilidade do desconto em folha de pagamento/benefício, nos ora convencionados, o(a) TITULAR autoriza desde já o BANCO BMG S.A., diretamente ou através de empresas terceirizadas, em caráter irrevogável e irretroatável, a debitar em qualquer conta corrente de sua titularidade, mantida junto ao BANCO BMG S.A ou em outra Instituição Financeira, o valor vencido e não pago, destinando os recursos única e exclusivamente para amortizar o saldo devedor do Cartão de Crédito Consignado ora contratado. Neste ato, o(a) TITULAR autoriza, ainda, o BANCO BMG S.A a ter acesso aos seus dados de depósitos e aplicações em outras instituições financeiras, nos termos do artigo 1º, § 3º, V da Lei Complementar nº 105/01 que dispõe a não configuração de quebra de sigilo bancário a revelação de informações sigilosas com o expresse consentimento do interessado. VII- Declarações do(a) TITULAR e condições gerais da adesão: 7.1. Conforme disposto no item 16 do presente documento, o(a) TITULAR declara, para os devidos



fins, seu enquadramento como PEP "Pessoas Politicamente Exposta", assim considerados, nos termos Circular nº 3.461, de 24 de julho de 2009 do Banco Central, os agentes públicos que desempenham ou tenham desempenhado, nos últimos cinco anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiros, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como seus representantes, familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo. **7.1.1. O(A) TITULAR** declara que sua movimentação financeira está sempre atrelada ao propósito e à natureza de relação de negócios, conforme declarado no item 17 e 18 do Quadro I do presente termo, e que havendo qualquer mudança de propósito e natureza da relação de negócios, comunicará imediatamente e formalmente o Banco BMG. **7.2. O TITULAR** declara em cumprimento ao disposto no art. 2º, III, da Circular nº 3.461/09, do Banco Central, que conhece as regras da Lei nº 9.613/98, que dispõe sobre os crimes de "lavagem de dinheiro" e normas complementares publicadas pelo Banco Central e Conselho Monetário Nacional, tendo ciência de que o BANCO BMG S.A e as Instituições financeiras a ele ligadas (controladas, controladoras ou sob controle comum) possuem, por força legal, obrigação de comunicar ao Banco Central sobre a ocorrência de determinadas operações previstas nas referidas normas, nada tendo a opor quanto ao referido procedimento. **7.3. O(A) TITULAR** declara que os investimentos e movimentações financeiras por ele(a) pretendidas são compatíveis com sua atividade, rendimentos e situação patrimonial e que para fins do disposto na Lei nº 9.613/98, regulamentada pelo Banco Central, os montantes que vierem a ser movimentados e/ou investidos pelo(a) mesmo(a) não provêm de atividade ilícita. **7.4 O(A) TITULAR declara ter ciência que:** (i) o SAQUE é um serviço facultativo atrelado ao cartão, que somente será disponibilizado pelo BANCO BMG S.A. ao TITULAR ou adicional, se houver, nas hipóteses na legislação/regulamentação aplicável e observando os termos e condições constantes no convenio firmado entre o BANCO BMG S.A. e o empregador/conveniado; (ii) SAQUES adicionais mediante o cartão poderão ser formalizados: (i) por meio de gravação telefônica, opção esta destinada apenas ao TITULAR e observando-se o disposto no convênio firmado entre o empregador/conveniado e o BANCO BMG S.A. e o disposto na legislação aplicável; (ii) mediante a celebração de uma Cédula de Crédito Bancário- CCB, a ser emitida nos termos da Lei nº 10.931/04, (iii) nos terminais de auto atendimento credenciados à bandeira ou (iii) mediante outras formas disponibilizadas pelo BANCO BMG S.A., a seu critério, desde que permitidas na legislação/regulamentação aplicável. **7.5. O(A) TITULAR declara que previamente à assinatura deste termo foi devidamente informado de que a utilização do cartão para a realização de determinadas transações, bem como a opção de contratação de empréstimo, financiamento ou parcelamento mediante a utilização do cartão acarretará na cobrança de encargos e tarifas, nos termos do disposto no regulamento de utilização do cartão e na legislação vigente.** Os encargos do período serão informados na fatura e o percentual máximo de encargos que incidirão no mês subsequente serão, obrigatoriamente, informados ao TITULAR e/ou adicional, se aplicável, de forma prévia, possibilitando que o(s) mesmo(s) tenha(m) pleno conhecimento acerca dos valores que lhe serão cobrados previamente à contratação de qualquer operação, solicitação de qualquer serviço atrelado ao cartão e/ou realização de transação da qual decorra a cobrança de encargos. **7.6. O(A) TITULAR** autoriza, de forma irrevogável e irretirável o BANCO BMG S.A. a:(i) Manter em cadastro ou banco de dados, o seu nome, qualificação e outros informes pessoais, bem como a manter em cadastro ou banco de dados as respectivas informações relacionadas ao adicional, se houver; (ii) Obter, fornecer e compartilhar as informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços prestados junto a outras instituições pertencentes ao grupo financeiro do BANCO BMG S.A., ficando todos autorizados a examinar e utilizar, no Brasil e no exterior, tais informações, inclusive para oferta de produtos e serviços; (iii) Compartilhar informações cadastrais com outras instituições financeiras; (iv) Informar os dados relativos a todas as obrigações assumidas pelo(a) titular e/ou adicional, inclusive os dados relativos à falta de pagamento de obrigações assumidas em decorrência da adesão ao regulamento, para constarem de cadastros compartilhados em Banco de Dados de proteção ao crédito, tais como SERASA e SPC (v) Fornecer ao Banco Central do Brasil, para integrar o Sistema de Informações de Créditos(SCR), a qualquer tempo, mesmo após a rescisão do contrato, dados a respeito de suas dívidas a vencer e vencidas, inclusive as em atraso e as operações baixadas com prejuízo, o valor das obrigações assumidas e das garantias prestadas, bem como a consultar e acessar o SCR sobre informações consolidadas e registradas em seus respectivos nomes, prestadas por outras instituições financeiras, vedada a sua divulgação para terceiros; bem como prestar, consultar e compartilhar as suas informações cadastrais com outras instituições financeiras ou assemelhadas, nos termos do disposto na presente cláusula e utilizá-las para fins administrativos e de marketing, na forma da legislação vigente. **7.7.O(A) TITULAR** declara conhecer e estar apto a efetuar qualquer negócio com as Instituições financeiras pertencentes ao grupo financeiro do BANCO BMG S.A., dentre elas: contratação de novas operações de empréstimo ou financiamento, renegociações, saque em dinheiro, tudo dentro dos limites de margem consignável, mediante a utilização do cartão, seja pelos terminais de auto atendimento (ATM/POS), pela "Internet Banking", pela Central telefônica e quaisquer outros meios eletrônicos disponibilizados pelas Instituições financeiras integrantes do grupo financeiro do BANCO BMG S.A. **7.8. Formalização Eletrônica:** Em casos de contratação eletrônica, o(a) TITULAR confirma que admite como válido o meio de comprovação da autoria e de integridade da assinatura e das informações capturadas e utilizadas neste Termo de adesão as quais foram capturadas de forma eletrônica e utilizadas neste documento. O documento gerado será assinado pelo Banco ou terceiro à sua ordem, com utilização de assinatura digital certificada no âmbito da Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Este documento (em caso de contratação eletrônica) e quaisquer outros documentos celebrados eletronicamente a partir desta data entre o(a) TITULAR e o Banco poderão se utilizar do mesmo meio eletrônico de assinatura sendo considerados, para todos os efeitos, válidos e exequíveis. **O(A) TITULAR** autoriza o compartilhamento dos dados relativos ao perfil biométrico de sua assinatura eletrônica entre instituições que mantenham relações comerciais com o Banco ou que pertencam ao conglomerado do qual o Banco faz parte. **7.9.O(A) TITULAR** autoriza as empresas integrantes do grupo financeiro do BANCO BMG S.A. a contatá-lo por qualquer meio, inclusive telefônico, e-mail, SMS e correspondência para enviar comunicações a respeito do cartão e informações relativas aos produtos, serviços, promoções e novidades relacionadas às empresas integrantes do grupo financeiro do BANCO BMG S.A. ou do estabelecimento cuja marca encontrar-se indicada no cartão, podendo o titular cancelar a presente autorização a qualquer momento mediante contato junto à central de relacionamento. **7.10. O(A) TITULAR dispensa expressamente o BANCO BMG S.A. de enviar mensalmente a via física do demonstrativo mensal(fatura) com a descrição das despesas relacionadas à utilização do Cartão de Crédito Consignado ora contratado, estando ciente de que, tal documento lhe será disponibilizado via Internet banking e que em caso de dúvidas, poderá contatar o BANCO BMG S.A. através dos canais de atendimento disponibilizados.** **7.11. Comunicação:** O(A) TITULAR autoriza que o Banco BMG lhe envie mensagem eletrônica(e-mail) e mensagem SMS, por telefone, com informações sobre produtos e serviços oferecidos pelo Banco BMG não concordo com o envio das mensagens. **7.12. Ao assinar o presente documento o(a) TITULAR declara-se vinculado, em caráter irrevogável, irretirável e de forma incondicional, ao disposto no Regulamento de Utilização do cartão de crédito consignado emitido pelo BANCO BMG registrado perante o 3º oficial de registro de títulos e documentos e registro civil de pessoa jurídica da capital de São Paulo sob o nº 8905949 em 17.04.2015. CANAIS DE ATENDIMENTO BANCO BMG: Central de Relacionamento BMG CARD 4002 7007 (ligações de celular) e 0800 770 1790 (ligações de tel. fixo) / SAC 0800 9799 099 / Deficientes auditivos e ou de fala 0800 9797 333 / OUVIDORIA 0800 723 2044.**

 Assinatura do Cliente (titular): Rosa Silva Pereira Alves

Polegar Direito-
 TITULAR