

**SENHOR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

**NÚMERO DA RECLAMAÇÃO: 26.01.0564.001.00065-3**

**BANCO BMG S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 61.186.680/0001-74, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1830, Sala 101, Parte, Bloco 01, Sala 102, Parte, Bloco 02, 10º andar, Sala 112, Parte, Bloco 02, 11º andar, Sala 131, Bloco 01, 13º andar, Sala 141, Bloco 01, 14º andar, Condomínio São Luiz, Vila Nova Conceição, CEP: 04.543-900 na cidade de São Paulo-SP, vem, respeitosamente, à presença de V. Exa., apresentar **RESPOSTA FORMAL À NOTIFICAÇÃO**, nos autos da Reclamação Administrativa que lhe move **LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA** pelas razões de fato e de direito que serão expostas a seguir:

**1. Do resumo da reclamação da parte autora e das soluções que serão apresentadas pelo Banco BMG.**

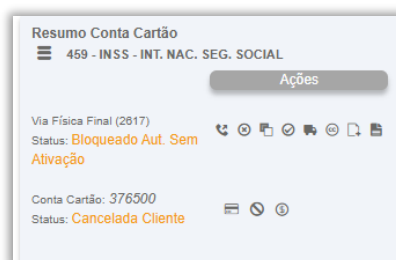
Visando conferir maior objetividade à presente resposta, confira abaixo um resumo sobre os principais pontos levantados em sua reclamação, bem como das soluções que serão apresentadas pelo BMG:

Resumo da Reclamação	Resumo dos pedidos	Soluções apresentadas
Consumidora alega que vem sofrendo descontos desde 2017 do qual apesar de ter quitado os descontos prosseguiram.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requer esclarecimentos</li><li>• Devolução dos valores</li><li>• Cancelamento cartão e liberação de margem.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esclarecimentos</li><li>• Cancelamento e liberação de margem.</li></ul>

## 2. Dos esclarecimentos e Cancelamento e liberação de margem

O motivo da reclamação em questão é o Cartão de Crédito BMG n.º 5259.XXXX.XXXX.2617, convênio INSS, assinado em 13/07/2022, contrato n° 17912072 com margem de R\$ 75,90 e com limite no valor de R\$ 2.428,00.

Informamos que já consta em nossos sistemas o seu pagamento de R\$ 953,48 após o pagamento o saldo devedor do cartão foi zerado e conforme evidencia abaixo procedemos com o cancelamento e liberação de margem que se dará em até 5 dias úteis.



## 3. Dos pedidos

Diante do exposto, conforme fundamentação supra requer seja este processo administrativo julgado insubsistente e arquivado.

Alternativamente, caso julgado subsistente, requer seja a infração, penalizada tão somente com advertência, conforme os termos da fundamentação supra.

Ainda de forma alternativa, caso seja lavrada multa, requer seja observado e que se atenda aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como, seu valor não caracterize confisco, consoante os termos da fundamentação supra.

Nesses termos, pede deferimento.  
Belo Horizonte/MG, 1 de março de 2026.

Assinado de forma digital por  
GIOVANNA MORILLO VIGIL GIOVANNA MORILLO VIGIL DIAS  
DIAS COSTA:04957182620 COSTA:04957182620

**GIOVANNA MORILLO VIGIL DIAS COSTA**  
**OAB/MG 91.567**