

**AO PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
DE MARACANAÚ/CE**

Processo nº: nº 26.05.0564.001.00068-3

Recorrido: MARIA DE FÁTIMA PEDREIRO DA ROCHA

BANCO BMG S.A. (“BMG”), sociedade anônima aberta, inscrita no CNPJ sob o nº 61.186.680/0001-74, com endereço à Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.830, Andar 09, 10 e 14, Salas 94, 101, 102, 103, 104 e 141, Blocos 01, 02, 03 e 04, Vila Nova Conceição, na cidade de São Paulo/SP, CEP 04.543-900, nos autos do processo administrativo de número em epígrafe, instaurado pelo **PROCON DE MARACANAÚ/CE**, já qualificado, vem, respeitosa, por seus procuradores (instrumentos de mandato em anexo – Doc. 01), apresentar esclarecimentos na forma de **MANIFESTAÇÃO ADMINISTRATIVA**, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – DO CONTEXTO FÁTICO

A presente manifestação decorre da alegação formulada pela consumidora no sentido de que o acordo celebrado perante esse PROCON teria sido descumprido em razão da ocorrência de desconto posterior à audiência de conciliação.

Todavia, após nova e criteriosa análise dos registros internos relacionados à operação, verificou-se que **não houve descumprimento do acordo firmado**, tendo o Banco BMG adotado integralmente as providências assumidas perante a consumidora.

Conforme estabelecido na audiência de conciliação, a instituição financeira se comprometeu, por liberalidade, a promover a **liquidação integral do saldo devedor do cartão e a consequente liberação da margem consignável**.

Em cumprimento ao ajuste, o Banco BMG realizou, em **23/07/2026, a baixa integral do saldo devedor do cartão**, extinguindo qualquer obrigação financeira pendente vinculada à operação.

Na sequência, em **24/07/2026, foi efetivada a liberação da margem consignada**, de forma que, desde então, inexistiu reserva de margem vinculada ao cartão objeto da reclamação, tampouco permanece qualquer vínculo financeiro pendente da consumidora com a instituição relativamente à contratação discutida neste procedimento.

Assim, as obrigações principais assumidas pelo Banco no acordo foram devidamente cumpridas.

II – DO DESCONTO JÁ PROCESSADO E DO POSTERIOR RESSARCIMENTO INTEGRAL

No que se refere especificamente ao desconto de **R\$ 81,05** posteriormente identificado pela consumidora, cumpre esclarecer que sua ocorrência não decorreu da manutenção do vínculo contratual ou do descumprimento do acordo.

O referido desconto correspondia a lançamento que **já se encontrava previsto e em processamento no fluxo da folha de pagamento**, não sendo materialmente possível impedir sua efetivação após o fechamento da respectiva competência.

Trata-se, portanto, de situação operacional residual, decorrente exclusivamente do lapso temporal existente entre o processamento das informações da folha e a efetiva baixa da operação, o que não se confunde com a continuidade da cobrança ou com eventual intenção da instituição financeira de descumprir a avença.

Tão logo houve a confirmação da efetivação do desconto, o Banco BMG adotou espontaneamente as providências necessárias para sua regularização.

Com efeito, em **14/08/2026**, foi realizado o **ressarcimento integral da quantia de R\$ 81,05**, mediante transferência bancária em favor da própria consumidora, para conta mantida junto à **Caixa Econômica Federal, Agência nº 1961, Conta nº 49390-2**, conforme comprovante de pagamento que acompanha esta manifestação.

Há, inclusive, perfeita correspondência entre o valor descontado e aquele posteriormente restituído pelo Banco, evidenciando que a consumidora não suportou qualquer prejuízo financeiro decorrente do processamento residual.

Dessa forma, além da baixa integral do saldo devedor e da liberação da margem, o Banco também providenciou a devolução integral da única importância que ainda havia sido processada pela fonte pagadora.

III – DA INEXISTÊNCIA DE DESCUMPRIMENTO DO ACORDO

A sucessão cronológica dos acontecimentos demonstra de forma objetiva a regular atuação da instituição financeira:

23/07/2026: baixa integral do saldo devedor do cartão;

24/07/2026: liberação da margem consignável;

14/08/2026: restituição integral do desconto residual, no valor de R\$ 81,05.

Portanto, não subsiste qualquer obrigação pendente a ser cumprida pelo Banco BMG. A mera ocorrência de desconto já anteriormente encaminhado para processamento não possui aptidão para caracterizar descumprimento deliberado do acordo, especialmente porque a instituição financeira, ao tomar conhecimento da efetivação do lançamento, **promoveu o ressarcimento integral da quantia**, restabelecendo completamente a situação patrimonial da consumidora.

bmg
Comprovante de Pagamento - TED

(Transferência eletrônica disponível)

Dados remetente: BANCO BMG S.A
CPF/CPNJ: 61.186.680/0047-57
Agência: 0001 Conta: 1999991
Data: 14/08/2026 10:25:01

Destinatário: MARIA DE FATIMA P D ROCHA
CPF/CPNJ: 440.830.333-04
Banco Destinatário: 104 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Agência: 1961 Conta: 49390-2
Valor: R\$81,05 (OITENTA E UM REAIS E CINCO CENTAVOS)

Finalidade: 11 DOC para poupança
Mensagem SPB: PAG0143

Nº controle SPB: 20260814100473629042

Autenticação: BMG140826*****81,05RMCLQ467163850010811

Importante ressaltar, ainda, que a baixa do saldo devedor e a liberação da margem ocorreram anteriormente ao referido ressarcimento, demonstrando que não houve continuidade da contratação ou manutenção indevida do vínculo. O desconto posterior constituiu apenas reflexo de processamento já iniciado, posteriormente neutralizado pela devolução integral do valor.

Não há, assim, saldo devedor, desconto pendente de devolução, margem consignada reservada ou qualquer outra obrigação remanescente relacionada ao acordo celebrado.

Nesse contexto, a documentação apresentada comprova suficientemente que **o acordo foi integralmente cumprido pelo Banco BMG**, inexistindo fundamento para aplicação de penalidade administrativa por suposto descumprimento.

IV – DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Diante do exposto, o **BANCO BMG S.A.** requer o recebimento da presente manifestação e dos documentos que a acompanham, reconhecendo-se o **integral cumprimento do acordo celebrado perante esse PROCON**, considerando que o saldo devedor foi integralmente baixado em 23/07/2026, a margem consignada foi liberada em 24/07/2026 e o desconto residual de R\$ 81,05 foi integralmente ressarcido à consumidora em 14/08/2026, com o consequente **arquivamento da reclamação e afastamento de qualquer penalidade administrativa relacionada ao alegado descumprimento**.

Belo Horizonte, 05 de outubro de 2026.

Paulo Perilli
OAB/MG 150.070

Bruno Delfraro Barros Borges
OAB/MG 150.062

Laura Dal Moro Fonseca
OAB/MG 192.679

Isabella Paula Martins
OAB/MG 236.608

Débora Rossi Ramos Duarte
OAB/MG 229.844

Olá, **MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA.**

Total da fatura: R\$ 0,00	-	Desconto previsto em folha: R\$ 81,05	=	Valor restante a pagar: R\$ 0,00	Pagamento mínimo: R\$ 81,05 *Pagamento mínimo deve ser realizado se o valor for maior que o desconto previsto em folha.	Resumo da sua fatura: Saldo da fatura anterior + R\$ 79,04 Valor pago Créditos - R\$ 4.245,69 Total de débitos + R\$ 4.166,65 Total da fatura = R\$ 0,00
-------------------------------------	---	---	---	--	---	--

Vencimento 10/08/2026	Limite disponível: R\$ 2.593,00	Limite utilizado: R\$ 0,00	Limite disponível de saque: R\$ 0,00	Limite total: R\$ 2.593,00
--------------------------	---	--------------------------------------	--	--------------------------------------

*O valor mínimo previsto para desconto é composto por R\$ 81,05 em compras, R\$ 0,00 em financiamentos, R\$ 0,00 em não financiáveis e R\$ 0,00 em encargos.



Você pode consultar os detalhes das suas faturas anteriores, próximos lançamentos e limite disponível no App Bmg.

Opções de pagamento:

Sempre a melhor escolha

1. Pagar valor restante da fatura

Se houver desconto previsto em folha:

R\$ -81,05

- Você evita taxas extras.
- Mantém as contas em dia.
- Libera o limite do seu cartão para novas compras e saques.

Pagar valor total

Se **NÃO** houver desconto previsto em folha:

R\$ 0,00

2. Pagar valor inferior ao restante da fatura:

Se não houver pagamento até o vencimento da fatura, ou pagamento for inferior ao valor restante da fatura o saldo devedor em aberto será financiado ou parcelado de acordo com a sua fonte pagadora.

- **Financiamento do saldo restante (Crédito Rotativo)**
O valor será cobrado inteiro na sua próxima fatura, junto com os encargos rotativos.
- **Parcelamento do saldo restante**
O saldo devedor em aberto será parcelado, junto com os encargos, tributos e tarifas.

Encargos a serem cobrados ao mês (a.m.):	
Taxa de juros:	2,46% a.m.
IOF Diário	0,0082%
IOF Complementar	0,38%
CET:	3,09% a.m. 44,81% a.a.



Dúvidas?

Fale conosco pelo WhatsApp



(11) 4002-7007

Lançamentos:

Fechamento da próxima fatura **02/09/2026**

 **MARIA FATIMA P RO**

 **5259**.******.5708**

Tipo	Data	Descricao		Valor Original	Valor Equivalente em Dólar US\$	Taxa da Conversão R\$ (na data do gasto)	Valor em Real
	21/05	Estorno Seguro PAPCARD					-848,30
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.82/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.83/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.84/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.76/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.77/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.78/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.79/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.80/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.81/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.70/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.71/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.72/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.73/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.74/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.75/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.64/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.65/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.66/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.67/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.68/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.69/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.58/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.59/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.60/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.61/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.62/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.63/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.52/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.53/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.54/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.55/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.56/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.57/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.46/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.47/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.48/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.49/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.50/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.51/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.40/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.41/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.42/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.43/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.44/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.45/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.34/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.35/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.36/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.37/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.38/84				60,55
	10/10	Antecipacao Parc	Parc.39/84				60,55
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.45/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.46/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.39/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.40/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.41/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.42/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.43/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.44/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.33/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.34/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.35/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.36/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.37/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.38/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.27/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.28/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.29/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.30/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.31/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.32/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.21/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.22/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.23/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.24/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.25/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.26/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.17/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.18/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.19/46				10,04
	10/03	PARCELA DE FATURA	Parc.20/46				10,04
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.93/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.94/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.95/95				8,45

Tipo	Data	Descrição		Valor Original	Valor Equivalente em Dólar US\$	Taxa da Conversão R\$ (na data do gasto)	Valor em Real
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.87/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.88/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.89/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.90/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.91/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.92/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.81/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.82/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.83/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.84/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.85/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.86/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.75/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.76/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.77/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.78/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.79/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.80/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.69/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.70/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.71/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.72/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.73/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.74/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.68/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.64/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.65/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.66/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.67/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.58/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.59/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.60/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.61/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.62/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.63/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.52/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.53/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.54/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.55/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.56/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.57/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.46/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.47/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.48/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.49/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.50/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.51/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.40/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.41/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.42/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.43/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.44/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.45/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.34/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.35/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.36/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.37/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.38/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.39/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.28/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.29/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.30/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.31/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.32/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.33/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.22/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.23/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.24/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.25/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.26/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.27/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.16/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.17/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.18/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.19/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.20/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.21/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.15/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.9/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.10/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.11/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.12/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.13/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.14/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.4/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.5/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.6/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.7/95				8,45
	10/04	PARCELA DE FATURA	Parc.8/95				8,45
	09/07	Antecipacao Juros Parc					-1.469,11
	09/07	Antecipacao Juros Parc					-90,28
	09/07	Antecipacao Juros Parc					-470,37

Tipo	Data	Descrição	Valor Original	Valor Equivalente em Dólar US\$	Taxa da Conversão R\$ (na data do gasto)	Valor em Real
	10/07	Dev. Seguro Prestamista				-310,56
	10/07	Dev. Seguro Prestamista				-280,54
	10/07	Pag Deb Folha				-79,04
	22/07	Desconto Campanha Ouvidori				-697,49
VALOR TOTAL DA FATURA						4.166,65

Tipos de Compras

☐ Cartão Físico ☒ Cartão Virtual ☒ Compras por Aproximação

Soma total das próximas faturas

Compras Parceladas COM e SEM Juros; Operações de Crédito e Tarifas

Total a pagar das próximas faturas (R\$)

R\$ 0,00

Demais encargos que poderão ser cobrados:

Juros de saque
2,46% a.m.

IOF de câmbio
3,50% a.m.

IOF diário
0,0082% a.d.

IOF complementar
0,38%

Taxa de juros
2,46% a.m.

Se não pagar a fatura, pagar um valor abaixo do Valor restante da fatura

Informações importantes



Ficou com alguma dúvida? Entenda melhor sua fatura:

Total da Fatura: valor total dos lançamentos da sua fatura.

Desconto previsto (Benefício/Folha): é o valor descontado diretamente em sua folha de pagamento ou benefício, o qual integra o valor mínimo da fatura, de forma total ou parcial.

Valor restante a pagar: é a diferença entre o total da sua fatura e o pagamento mínimo previsto para ser descontado de sua folha de pagamento ou benefício.

Se acontecer de, por algum motivo, não ser possível que a fonte pagadora repasse o valor total referente ao valor mínimo e você não o pagar até o vencimento da fatura, você estará em atraso.

Neste caso, além dos encargos, serão cobrados multa + juros moratórios + tributos sobre o valor em atraso.

Vencimento da fatura: esta é a data limite que você precisa pagar a fatura para evitar cobrança de encargos

Custo Efetivo Total - CET: é o somatório de todas as taxas e encargos financeiros.



Fale com o Bmg:



WhatsApp: (11) 4002 7007



Atendimento, limites, rastreo, saldo da conta e **2ª via da fatura**.
Fale conosco pelo WhatsApp e faça seu cadastro.

Central de Relacionamento (24h, todos os dias)

4002 7007 Para ligações originadas de celular.

0800 770 1790 Para ligações originadas de telefone fixo.

Consultas de saldo e limite, andamento da sua proposta e **2ª via da fatura**.

Atendimento acessível em libras

<https://www.bancobmg.com.br/atendimento.htm>

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Central Cobrança

0800 286 3636

Portal negociação:

<https://negocie.bancobmg.com.br/>

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

(24h, todos os dias)

0800 979 9099

Para reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Ouvidoria

0800 723 2044

De segunda a sexta, das 9h às 18h, exceto feriados.

Se sua reclamação foi tratada em nossos canais de atendimento, mas a solução oferecida não foi satisfatória, procure a Ouvidoria.

EXTRATO PARA SIMPLES CONFERÊNCIA