

Iras- 18 de Novembro de 2025

**Procon Municipal de Maracanaú - CE**

CIP N.º: 2510021000100153301

Protocolo Bmg N.º: 372840071

Nome: ANTÔNIO FERNANDES DA SILVA

**Olá, Antonio**

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

**Resumo da reclamação da parte autora e das soluções que serão apresentadas pelo Banco Bmg.**

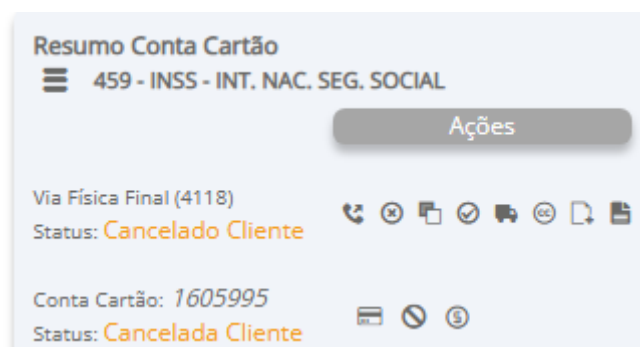
Visando conferir maior objetividade à resposta, confira abaixo um resumo sobre os principais pontos levantados em sua reclamação, bem como as soluções que serão apresentadas pelo Bmg:

**Resumo da reclamação:** Consumidora informa que não reconhece a contratação do cartão e desconhece os valores dos descontos em seu benefício

**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.

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

**Contratação do Cartão de Crédito Consignado.**

O motivo da sua reclamação refere-se ao Cartão de Crédito Consignado BMG Master, número 5259.XXXX.XXXX.4118, contratado em 15/10/2015, com limite de crédito no valor de R\$ 2.000,00.

**Sobre o seu Cartão de Crédito Consignado:**

**O Banco BMG oferece o produto Cartão de Crédito Consignado destinado aos beneficiários do INSS, que proporciona benefícios na aquisição de bens e serviços, além da oferta de seguro de vida, sem qualquer custo adicional na contratação.**

Esse cartão possui uma forma de pagamento diferenciada em relação aos demais cartões de crédito. Em uma das alterações feitas pelo INSS nas regras desse produto, ficou determinado que todas as transações — incluindo saques e compras realizadas e não pagas na data de vencimento da fatura — devem ser parceladas automaticamente.

Nesse sentido, o Banco BMG esclarece que adequou a forma de pagamento do seu Cartão de Crédito Consignado conforme as determinações do INSS, realizando o parcelamento do saque, quando realizado, e

das compras que não forem quitadas integralmente na data de vencimento da fatura.

#### **Esclarecimentos**

Gostaríamos de informar que localizamos a cobrança dos seguros em sua fatura. Contudo, com o intuito de buscar uma solução amigável e rápida para a sua solicitação, cancelamos os seguros mencionados e prosseguiremos com o estorno dos valores cobrados.

Ressaltamos que apenas iniciamos o processo de estorno do saldo credor, e que os estornos serão refletidos na sua próxima fatura, onde serão abatidos do saldo devedor em aberto.

#### **O saldo devedor apresentado no cartão consignado ocorreu devido à cobrança de seguros vinculados ao cartão.**


No entanto, fique tranquilo, pois já iniciamos o processo de cancelamento dos seguros, e o estorno dos valores cobrados será realizado conforme o procedimento padrão.

#### **Esclarecimentos**

Gostaríamos de informar que, na presente data, seu Cartão de Crédito Consignado BMG não possui saldo devedor pendente junto a esta Instituição Financeira. Por isso, com o intuito de buscar uma solução amigável e rápida para a sua solicitação, realizamos o cancelamento do seu Cartão de Crédito Consignado, para que possamos seguir com a liberação da sua margem consignada. Solicitamos, por gentileza, que aguarde o prazo de até 5 dias úteis para essa liberação. Após esse período, sua margem consignada estará disponível para utilização em novos produtos consignados, caso deseje realizar novas contratações.

Esclarecemos, ainda, que você não possui nenhuma pendência de pagamento junto à nossa Instituição Financeira, e que os valores observados em sua folha de pagamento ou benefício referiam-se apenas à reserva da sua margem consignável, não resultando em descontos efetivos. Ou seja, não foram realizadas cobranças que o onerassem financeiramente nos extratos em que constava essa informação. Em resumo, o valor visualizado no extrato correspondia apenas à Reserva de Margem Consignável (RMC) e não a descontos financeiros.

Cordialmente,

  
Elizângela Correia

  
Michelle Lattaruzo Bessa