



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 07/08/2025 às 09:33:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES

CPF do Consumidor: 245.448.173-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	25.08.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Informa o consumidor que é beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC) , tendo inicialmente recebido seu benefício pelo Banco BMG. Segundo seu relato, contratou junto ao referido banco dois empréstimos: um no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e outro no valor aproximado de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Posteriormente, o consumidor realizou a portabilidade de seu benefício para o Banco Itaú, porém, sem compreender os motivos, voltou a receber seus proventos novamente pelo Banco BMG, sem solicitação expressa para tal alteração.

Ressalta, ainda, que os valores referentes ao empréstimo de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais) continuam sendo descontados, embora afirme já ter quitado integralmente esse contrato. Além disso, constata descontos adicionais relacionados a RMC (Reserva de Margem Consignável) e seguros, os quais desconhece.

Diante da ausência de informações claras e da dificuldade em compreender a origem e a legalidade de tais descontos, o consumidor buscou o atendimento do Procon a fim de obter intermediação e esclarecimentos quanto à situação.

Pedido: Dessa forma, requer ao Banco BMG o envio de cópias dos contratos firmados, com a devida identificação dos números contratuais, bem como as datas de início e término dos descontos realizados, tanto referentes aos empréstimos quanto a quaisquer outros encargos, como RMC e seguros, já que afirma nunca ter recebido nenhum cartão físico, além disso requer receber seu benefício pelo Banco Itaú.

TRATATIVAS

07/08/2025 - **Carta**
Situação: Aberta