



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: 25.06.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2025 às 12:26:39

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: FRANCISCO CLAUDIANO BEZERRA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 359.523.423-53

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	25.06.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

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

Relato:

O consumidor informa que recebeu um cartão de crédito do Banco BMG sem ter solicitado previamente. Apesar disso, ao desbloqueá-lo e verificar o limite de crédito disponível, que era em torno de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais), decidiu utilizá-lo para realizar algumas compras.

Contudo, ao receber a fatura, verificou que o limite total disponível constava como R\$ 2.428,00 (dois mil, quatrocentos e vinte e oito reais), o que já gerou estranheza. Além disso, a fatura



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

apresentou diversas cobranças que não fazem parte do valor efetivamente utilizado pelo consumidor, como:

- Tarifa de emissão do cartão
- Cobrança de seguro “BMG Med”
- Encargos financeiros faturados
- IOF rotativo

O consumidor não reconhece nem contratou essas cobranças adicionais, tampouco foi informado de forma clara sobre elas no momento do desbloqueio ou utilização do cartão.

Ao procurar atendimento presencialmente em uma loja do Banco BMG, não obteve explicações claras ou resolutivas. Tentou também contato via telefone, mas não conseguiu atendimento eficaz.

Diante do ocorrido, o consumidor informa que não possui mais interesse em manter qualquer vínculo com o cartão do Banco BMG, e deseja apenas quitar o valor correspondente às compras que efetivamente realizou.

Pedido:

Assim, requer:

1. **A exclusão das cobranças (tarifa de emissão, seguro BMG Med, encargos financeiros e IOF rotativo);**
2. **A correção do valor da fatura, para incluir somente os valores correspondentes às compras realizadas;**
3. **O cancelamento imediato do cartão de crédito do Banco BMG.**

TRATATIVAS

11/06/2025 - Carta

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Banco BMG:

Prezados, boa tarde!

Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.

Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para ouvidoria@bancobmg.com.br.

Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Banco Bmg.