

AO PROCON MARACANAU**CIP N.º:** 2509056400100031301**Protocolo Bmg N.º:** 371202604**Nome:** MARIA HERCILIA MOREIRA**Olá, Maria.**

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

1. 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: Consumidor solicita fatura para pagamento..

Resumo dos pedidos: Requer os esclarecimentos e envio das documentações.

2. Tentativas de contato.

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas levantadas em sua reclamação, realizamos tentativas de contato telefônico com você pelos números cadastrados (85) 986081902, mas não tivemos sucesso.

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

3. Contratação do Cartão Benefício.

O motivo da sua reclamação é referente ao Cartão Benefício Bmg Master de n.º 2229.XXXX.XXXX.2066 contratado em 09/07/2025 através do contrato de n.º 24196422, com limite de crédito no valor de R\$ 5.409,00.

3. Envio de Fatura.

Lamentamos o ocorrido referente a emissão da fatura. Porém visando atender vossa solicitação, esclarecemos que estamos disponibilizando a fatura do mês 09/2025.

5. Característica do cartão.

Este cartão é uma solução financeira que permite ao titular realizar compras e saques, tendo como diferencial a forma de pagamento do saldo devedor.

A quitação do valor mínimo da fatura é feita por meio de descontos automáticos no benefício do titular, limitada a 5% do total do benefício. Isso não apenas facilita o gerenciamento das finanças, mas também assegura conformidade com as normas do Banco Central, garantindo a reserva de margem consignável. Este produto é ideal para quem busca comodidade e segurança financeira, aliadas a taxas de juros mais acessíveis em comparação aos cartões de crédito tradicionais.

6. Cópia de contrato.

Mantemos treinamentos atualizados e constantes aos nossos correspondentes bancários e o procedimento que reforçamos sobre o contrato, é que seja entregue ao cliente no ato da contratação. De toda forma, caso o cliente posteriormente tenha interesse na documentação, pode entrar em contato com os nossos canais de atendimento para solicitá-lo.

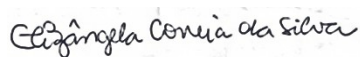
No intuito de atender a sua solicitação amigavelmente, estamos disponibilizando o envio da cópia de contrato do Cartão Benefício e do documento comprobatório da transferência (TED) para sua conferência.

A Ouvidoria do Banco Bmg está pronta para lhe atender nos canais abaixo. É mais rápido e simples:

WhatsApp: (11) 4002-7007

Nos dê um "oi" → digite a palavra OUVIDORIA → informe seu CPF e o protocolo de atendimento

Cordialmente,



Elizângela Correia



Michelle Bessa

Olá, **MARIA HERCILIA MOREIRA.**

Total da fatura: R\$ 2.050,46	-	Desconto previsto (Benefício/Folha): R\$ 90,32	=	Valor restante a pagar: R\$ 1.960,14
---	---	---	---	--

Resumo da sua fatura:

Saldo da fatura anterior	+ R\$ 149,90
Valor pago Créditos	- R\$ 149,90
Total de débitos	+ R\$ 2.050,46
Total da fatura	= R\$ 2.050,46

Vencimento 02/09/2025	Limite disponível: R\$ 142,87	Limite utilizado: R\$ 5.266,13	Limite de saque: R\$ 3.787,00	Limite total: R\$ 5.409,00
---------------------------------	---	--	---	--------------------------------------

*O valor mínimo previsto para desconto é composto por R\$ 90,32 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\$ 1.960,14

- 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\$ 2.050,46

2. Pagar valor inferior ao restante da fatura:

Caso o pagamento seja inferior ao **Valor restante da fatura**, no próximo mês o saldo devedor 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:	3,90% a.m.
IOF Diário	0,0082%
IOF Complementar	0,38%
CET:	4,53% a.m. 71,43% a.a.



Dúvidas?

Mande um oi para a Duda pelo WhatsApp:

“ Oi, Duda. Preciso de ajuda. ”



(11) 4002-7007

Lançamentos:

 Fechamento da próxima fatura **17/09/2025**

MARIA H MOREIRA

2229**.*.*****.5028

Data	Descrição	Valor Original	Valor Equivalente em Dólar US\$	Taxa da Conversão R\$ (na data do gasto)	Valor em Real
23/07	DEPOSITODOLOURO MA				8,00
23/07	COM DE ALIMENTOS LTDA MA				37,99
23/07	HERCILIA FO Parc.1/4				83,52
24/07	FARMAVIDAFLORES MA				26,99
24/07	UBER UBER PENDING SA				8,49
24/07	SABOR E ARTS MA				34,95
24/07	MK ISA MA				30,00
24/07	SO E FE KIDS MA				61,90
24/07	WESLEY ATACADO 2 MA				92,40
24/07	UBER UBER PENDING SA				6,55
24/07	RECARGAPAY SARASOUSA SA Parc.1/6				206,99
25/07	RAIADROGASILSA MA				93,92
25/07	UBER UBER PENDING SA				9,42
25/07	UBER UBER PENDING SA				11,37
25/07	WESLEY ATACADO MA				68,25
25/07	COM DE ALIMENTOS LTDA MA				15,46
26/07	FRIGO CARNES IJS				25,00
26/07	FROGPAY SUPERMERCADO J				19,20
27/07	LEANDROPINHEIRODA				87,00
28/07	RECARGAPAY SARASOUSA SA				414,71
28/07	RECARGAPAY SARASOUSA SA Parc.1/6				206,99
30/07	MP FARMACIA MA				55,00
30/07	EXTRAFARMA MENDEL STEI MA				21,55
30/07	PANIFICADORA REAL MA				10,01
30/07	PAGUE MENOS 29 MA				2,99
30/07	50162088ELIZEUDA Parc.1/4				272,88
31/07	A MELHOR AGUA DO MUNDO MA				1,00
31/07	COM DE ALIMENTOS LTDA MA				8,75
31/07	COM DE ALIMENTOS LTDA MA				36,64
31/07	LOJA TON PRONTA ENTREG FO Parc.1/3				38,34
01/08	Pgto Fatura BMG Boleto				-149,90
01/08	JAMES VARIEDADES MA				24,30
10/08	SEGURO BMG MED				29,90
VALOR TOTAL DA FATURA					2.050,46

Soma total das próximas faturas

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

Total a pagar das próximas faturas (R\$)

R\$ 3.215,67

Demais encargos que poderão ser cobrados:

Juros de saque
3,90% a.m.

IOF de câmbio
3,50% a.m.

IOF diário
0,0082% a.d.

IOF complementar
0,38%

Taxa de juros
3,90% a.m.

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



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, rastreio, saldo da conta e **2ª via da fatura**.

Mande um "Oi" para a Duda (nossa assistente virtual) 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.

BANCO BMG

318-0

Recibo do Cliente

Cliente

MARIA HERCILIA MOREIRA

Cartão

2229** *****.2066

Nosso Número

000000009234075584

Vencimento

02/09/2025

Valor Total (R\$)	Pagamento Mínimo (R\$)	Desconto previsto em folha (R\$)	Saldo Residual a pagar (valor total da fatura (R\$) – desconto previsto em folha)
2.050,46	90,32	90,32	1.960,14

Via Cliente Autenticação Mecânica

Destaqui aqui

BANCO BMG

318-0

31890.00502 50500.502005 92340.755849 1 10190000000000

Local de Pagamento PAGÁVEL EM QUALQUER AGÊNCIA BANCÁRIA						02/09/2025
Beneficiário BANCO BMG S/A - CNPJ:61.186.680/0001-74 - Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - 10º andar - Itaim Bibi - São Paulo - SP						Agência / Código do Beneficiário 000005/0050500502
Data do Documento 20/08/2025		Nro do Documento 9234075584		Espécie Doc. BC	Aceite N	Data Process. 20/08/2025
Nosso Número 000000009234075584						
Uso Banco	CIP 775	Carteira 001	Espécie R\$	Quantidade	Valor Documento	Valor Documento 1.960,14
Instruções Pagamento Mínimo: 90,32 Pagamento Total: 2.050,46 Saldo residual a pagar: 1.960,14 Caso o saldo do pagamento mínimo não seja quitado, o cartão será considerado em atraso. Em caso de pagamento inferior ao valor total da fatura ou após o vencimento, haverá incidência de taxas e encargos informados acima, cobrados na próxima fatura. SR. CAIXA: Esta fatura poderá ser paga até o dia 17/09/2025. Autorizado o recebimento de qualquer valor, limitado ao máximo do documento: Espécie: Cartão de Crédito. NÃO ACEITAR PAGAMENTO EM CHEQUE.						(-) Desconto / Abatimento
						(-) Outras Deduções
						(+) Mora / Multa
						(+) Outros Acréscimos
						(=) Valor Cobrado
Pagador MARIA HERCILIA MOREIRA R JOSE RAIMUNDO DA COSTA 131 NAO INFORMADO 61932-710 PAJUCARA MARACANAU CE						CPF: 382.640.723-72



Autenticação Mecânica

Ficha de Compensação