



**Ref. Protocolo: 2022.11/00006881152**

**Consumidor/Reclamante: Brunno Diego Oliveira Borges**

Olá Brunno, tudo bem?

Espero que sim!

Bom, em resposta a demanda aberta, primeiramente peço desculpas pelos transtornos causados e informo que efetuamos algumas atualizações em sistema. Desta forma, orientamos que efetue limpeza de cache em seu aparelho, desinstale e instale o app com a nova versão atualizada.

Após isso, acesse o Minha BV (site) e realize o processo de redefinição de senha, lembrando que não pode ser cadastrada senha já utilizada anteriormente pois sistema apresenta erro. Assim que for cadastrada nova senha de login via site, acessar o app com ela.

Em relação ao pagamento do boleto do financiamento, identificamos que o mesmo foi descontado no dia 09/11/2022 através de débito automático na conta.

Se restou alguma dúvida, inclua uma interação aqui, antes de avaliar o meu atendimento.

Ah, importante mencionar que após avaliar o meu atendimento não será possível realizar novas interações neste protocolo, ok?

Agora, se os esclarecimentos foram suficientes, por gentileza, peço que avalie no site a sua satisfação em relação ao meu atendimento.

Posso te contar uma coisa? A nota 5 é a nota máxima do site e a sua participação é muito importante para mim, pois contribui com o meu crescimento profissional.

Atenciosamente,

Luana

### **Atendimento BV**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** 3003-1616 para Capitais e Regiões metropolitanas ou 0800-701-8600 para demais localidades (De segunda à sexta-feira das 7h às 22hs);

**CHAT:** [www.bv.com.br](http://www.bv.com.br) (De segunda à sexta-feira das 7h às 22hs);

**SAC:** 0800-770-3335 (Todos os dias, 24hs por dia.)

**[bancobv.com.br](http://bancobv.com.br)**