

1

## Chat BS2



Chat

online

09:22

Atendimento personalizado

09:22

Aguarde um instante, estamos localizando um(a) consultor(a). 😊

Isso pode levar alguns minutos.

Se quiser, você pode sair do app, pois assim que um(a) consultor(a) ficar online, você receberá uma notificação push para continuar a conversa.

Mantenha ativas as notificações do app BS2.

Para a sua segurança, **nunca** forneça senhas pessoais ou número completo do seu cartão durante a conversa.

Olá, Gabriel Montenegro! Como vai? Agora você fala com Davi, eu vou ajudar você! 😊

Aguarde um momento enquanto vejo o histórico da conversa.

opa, bom dia.

Tudo joia e você?

Digite sua mensagem aqui



2

## Chat BS2



Chat

online

tenho algumas transações realizadas através do meu cartão virtual que eu não reconheço, não faço a MENOR ideia do que seja

22 junho

COMPRA CARTAO VIRTUAL

-R\$ 18,28 &gt;

COMPRA CARTAO VIRTUAL

-R\$ 19,02 &gt;

DEBITO DE IOF INTERNAC

-R\$ 47,09

COMPRA INT CARTAO VIRTUAL

-R\$ 738,01 &gt;

DEBITO DE IOF INTERNAC

-R\$ 9,44

COMPRA INT CARTAO VIRTUAL

-R\$ 148,00 &gt;

Essas 3 de compra internacional e consequentemente o IOF delas

09:22

Ah sim! Entendi.

Foram todas realizadas hoje?

na madrugada do sábado para domingo

Digite sua mensagem aqui

3

## Chat BS2



Chat

online

na madrugada do sábado para domingo

Em sequência

09:25

Entendi. Você reconhece ao menos o estabelecimento?

09:26

Nada

Não faço a menor ideia do que se trata

09:26

Entendi, Gabriel. Apesar de ter ocorrido o débito em sua conta, a compra continua pendente e o valor pode ser estornado pela bandeira em sua conta em até 7 dias. Apenas após este período, consigo acionar meu time responsável para avaliar. Com isso, peço que aguarde este período de 7 dias e se o valor ainda sim, não for creditado em sua conta, entre em contato conosco, ta bem?

09:27

Não, se a compra está pendente cancela agora ela

nao existe isso de esperar 7 dias, o valor já

Digite sua mensagem aqui



4

## Chat BS2



Chat

online

nao existe isso de esperar 7 dias, o valor já não está na minha conta mais

como a compra este pendente?

Como o valor "pode ser" estornado?

isso não existe

desde a madrugada do domingo estou tentando falar com vocês e aí essa é a solução?

09:28

A compra está pendente pela bandeira de cartões. Ainda não foi aprovada pela bandeira, este processo pode levar até 7 dias ocorridos para ocorrer. Apenas após este prazo, consigo acionar meu time de cartões para verificar. Ressalto que nós do banco apenas intermediamos as operações e não temos acesso para cancelamento de compras. Por isso, peço que aguarde este prazo por favor. E, caso o valor não seja estornado, nos conte para que possamos verificar.

09:31

Cara, o meu relacionamento é com o banco, estou te informando que não reconheço a compra. Não tenho que esperar 7 dias para

Digite sua mensagem aqui







Chat BS2



Chat

online

120 dias? Isso é um absurdo

Estou encaminhando a carta e ao mesmo tempo estarei ligando no BACEN e no meu advogado

para entender se de fato preciso esperar esses prazos estabelecidos por vocês.

09:49

Entendo, Gabriel.

Como lhe informei, são os prazos estabelecidos pela bandeira de cartões.

Te ajudo em algo mais?

09:50

Só para confirmar, enviar a carta com o final do cartão, as compras e o que aconteceu

para o e-mail [falacomigo@bs2.com.br](mailto:falacomigo@bs2.com.br)

e aguardar 7 dias da compra para uma resposta de vocês

09:51

Exatamente! Não esqueça de assinalá-las, tá bem?

09:52

Digite sua mensagem aqui



# Fim do primeiro atendimento online

1

Chat BS2



Chat  
online

Olá, Gabriel Montenegro! Como vai?  
Agora você fala com William, eu vou  
ajudar você! 😊  
Aguarde um momento enquanto vejo o  
histórico da conversa.

16:11

Olá. Boa tarde. Tudo joia e você?

16:11

bs2  
Boa tarde!

16:12

Eu estou com uma pendência que gostaria  
de saber como anda, realizaram algumas  
compras no meu cartão na semana passada  
e me pediram um prazo de 4 dias e até  
agora não tive retorno.

16:12

bs2  
Tudo bem também.

16:12

Pode me ajudar?

estou precisando dos valores

Não gostaria de estender esse assunto mais  
do que ele já foi.

Tentei falar com vocês através da ouvidoria

Digite sua mensagem aqui

2

Chat BS2



Chat  
online

Tentei falar com vocês através da ouvidoria  
também e fiquei 3h esperando sem me  
atenderem.

16:13

bs2  
Gabriel, irei verificar um momento.

16:14

Ok, obrigado

16:14

bs2  
Que horas você tentou falar na  
ouvidoria?

16:14

a tarde, manhã

todos horários.

Mas se você resolver por aqui, tá ótimo.

16:15

bs2  
Entendi é porque a ouvidoria está  
funcionando via telefone dentro do  
horário: 13h30 às 18h

16:18

Estou ligando agora e não está completando,  
só fica na mensagem automática.

16:19

Digite sua mensagem aqui



3

Chat BS2



Chat  
online

Gabriel, peço desculpas pela  
informação equivocada sobre os 5 dias,  
porém o prazo de contestação é  
realmente de 120 dias .  
Sobre o atendimento telefônico acabei  
de conversar com a pessoa que está  
atendendo e informou que está tendo  
atendimento via telefone através do  
número: 0800 726 8889

16:27

Eu liguei neste número e não completa

ja fiquei 3h um dia

hoje já estou há quase 1h

como proceder? Não tem NENHUM outro  
canal de comunicação?

Você pode me informar o número de  
protocolo dessa contestação?

16:28

bs2  
Tem sim, o protocolo da contestação da  
conta é 2020454155.

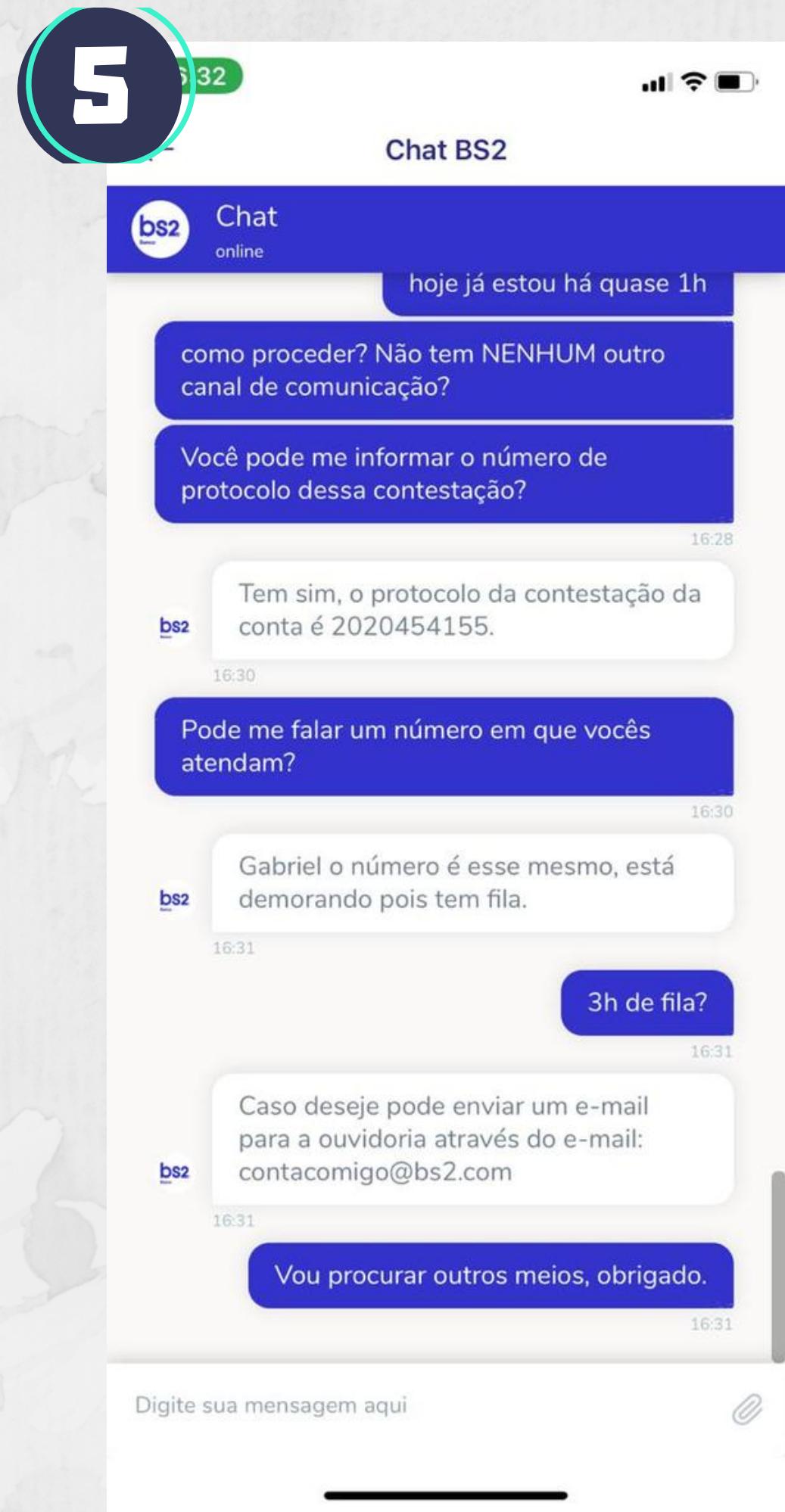
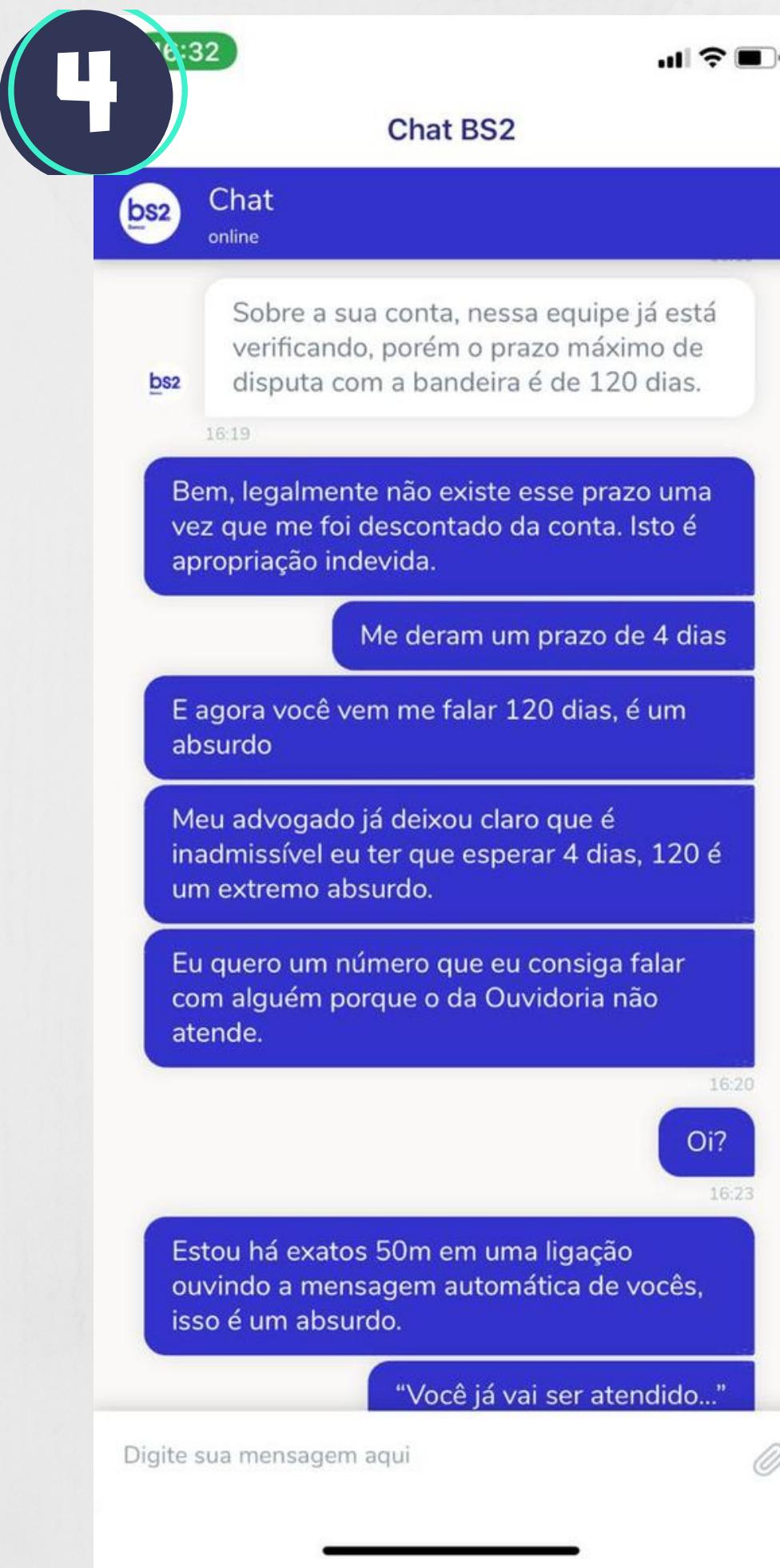
16:30

Pode me falar um número em que vocês  
atendam?

16:30

Digite sua mensagem aqui





**Fim do  
segundo  
atendimento  
online**