

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 >

COMPRA CARTAO VIRTUAL

-R\$ 19,02 >

DEBITO DE IOF INTERNAC

-R\$ 47,09

COMPRA INT CARTAO VIRTUAL

-R\$ 738,01 >

DEBITO DE IOF INTERNAC

-R\$ 9,44

COMPRA INT CARTAO VIRTUAL

-R\$ 148,00 >

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



5

Chat BS2

Chat
online

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

Isso é um absurdo

Com certeza vocês tem algum processo de comunicação com a bandeira do cartão para contestar compras, isso não existe de esperar 7 dias para poderem fazer algo.

09:31

Gabriel, como lhe informei este é o prazo estabelecido pela bandeira de cartões para realizamos as contestações. De toda forma, vou te pedir uma gentileza. Como não reconhece as compras questionadas, peço que nos envie uma carta assinada informando todas as transações que você desconhece, junto com os 4 últimos dígitos do cartão e detalhes do que ocorreu (se reconhece pelo menos o estabelecimento, etc.).

Com esta carta, conseguimos contatar a bandeira para que seja verificado.

09:36

Carta física ou por e-mail? Existe algum modelo que você possa me disponibilizar? Te

Digite sua mensagem aqui

6

Chat BS2

Chat
online

Carta física ou por e-mail? Existe algum modelo que você possa me disponibilizar? Te encaminho agora.

09:36

Você pode escrever a carta em uma folha de ofício assinada e nos encaminhar a foto dela por e-mail. Nesta carta deve conter os dados da compra. Ex: Estabelecimento, valores e data que foram realizadas. É importante conter o número do seu cartão e a informação de que não as reconhece, ta bem?

Você pode nos encaminhar a carta através do e-mail:
falacomigo@bs2.com.br

09:40

Não consigo te dizer qual foi o estabelecimento, pq não faço a menor ideia de onde ocorreu, coloco o nome que consta na compra? No extrato

09:40

Isso!

A informação que você localizou em seu extrato.

09:41

Digite sua mensagem aqui

7

Chat BS2

Chat
online

ok

09:41

Extrato*

é importante realizar o cancelamento do seu cartão virtual, ta bem?

09:41

eu só achei a opção de bloqueio, pode cancelar pra mim?

09:41

Você pode excluir seu cartão virtual no seguinte caminho: Conta Corrente > Cartões > Cartão digital > Excluir cartão.

09:43

Só um segundo

09:43

Neste mesmo caminho, consegue gerar um novo.

09:43

Feito, obrigado. Vou fazer a carta e encaminhar. Qual prazo de retorno após envio do e-mail?

Agora que eu exclui o cartão, não tenho mais

Digite sua mensagem aqui

8

Chat BS2

Chat
online

Agora que eu exclui o cartão, não tenho mais o número

como faço?

Os quatro últimos eu tenho fácil aqui

mas não tenho o número completo

09:44

Sim, são eles que você vai informar, ta bem?

os 4 últimos dígitos.

09:45

qual o prazo após envio da carta?

09:48

Quanto ao prazo, como lhe informei, pelo fato da compra ainda não ter sido aprovada pela bandeira de cartões podendo ser estornada, será necessário aguardar o prazo de 7 dias corridos para conseguirmos contatá-los.

Caso as compras sejam aprovadas pelo estabelecimento, o prazo para análise junto à Visa é de 120 dias.

09:48

Digite sua mensagem aqui

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

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