



(No caso de não contato do consumidor com o estabelecimento comercial)

## ANEXO II

### Informações Obrigatórias

1. Número do CPF e quatro últimos números do cartão
2. Nome do portador
3. Nome do titular (se adicional)
4. Data da transação
5. Valor da transação (R\$)
6. Nome do estabelecimento comercial
7. Endereço ou site do estabelecimento comercial
8. Motivo (s) do não contato com o estabelecimento comercial
9. Dados da entrega – endereço, data prevista para a entrega, data de recebimento (se for o caso)
10. Especificar a mercadoria ou serviço
11. Especificar se recebeu a mercadoria/serviço (se aplicável)
12. Especificar se devolveu a mercadoria ou cancelou o serviço. Especificar data/canal/endereço
13. Breve relato do ocorrido
14. Ciente e concorda que este documento será disponibilizado às credenciadoras, bandeiras e estabelecimentos comerciais
15. Certifica que as informações contidas neste documento expressam o real teor da disputa, responsabilizando-nos por quaisquer inverdades, omissões que prejudiquem ou inviabilizem a apuração e avaliação da contestação

**ATENDIMENTO BV**

No site [bv.com.br/cartao](http://bv.com.br/cartao)

No app **Meu Cartão BV**



Nos fones **3003 0086**  
Capitais e regiões metropolitanas

**0800 777 8686**  
Demais localidades

**SAC - Informações, reclamações e cancelamentos:** 0800 772 8028 ou 0800 771 0755 (especial para deficientes auditivos e de fala), 24h por dia, 7 dias por semana. **Ouvidoria:** 0800 707 0083 ou 0800 771 0755 (especial para deficientes auditivos e de fala) de 2ª a 6ª, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais.

