



Caso 32003534
PROCON MARACANAÚ - CE

CIP/ nº 25.07.0564.001.00045-301
Consumidor: ANTONIA ALVES DE LIMA SILVA

Aos Senhores,

Em atenção à demanda em referência, manifestada junto ao PROCON, informamos que o Banco BV analisou a contestação em nome do consumidor sobre o débito existente, contudo, foi encaminhado novamente para análise, visto se tratar de desacordo comercial.

Vale lembrar que o Banco BV precisa entrar com o processo de disputa junto a bandeira para uma posição definitiva, pois somente a bandeira é que tem o poder de avaliar a contestação e contato com a empresa para a comprovação das alegações.

Dessa forma efetuamos a reapresentação junto a bandeira e pré-arbitragem do Banco BV, não houve retorno, sendo certo que a titular aguarde novo parecer e em caso de relançamento, será previamente comunicada via e-mail.

Ressaltamos a impossibilidade no momento apontar uma resposta definitiva sobre a manutenção ou não das compras contestadas.

Nós temos uma novidade! Agora, o cliente pode falar com a nossa área de Ouvidoria pelo Chat! Isso vale tanto para o site, como para o App. Mais uma facilidade para o nosso cliente! Caso precise, entre em contato! Ou ainda permanecemos à disposição em dias úteis no telefone da nossa Ouvidoria 0800 707 0083, das 09 às 18h.

São Paulo, 24 de julho de 2025.

Renan Fonseca
OUVIDORIA BV