

## TERMO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

- Consumidor  
 Procurador – Apresentar Procuração com Firma Reconhecida (CC art. 654, §2º)  
 Portador – Apenas para efetuar a entrega de documentos

### Dados do Consumidor

Nome\*:  
\_\_\_\_\_  
CPF\*: \_\_\_\_\_ Data de Nascimento\*:  
\_\_\_\_\_  
RG\*: \_\_\_\_\_ Órgão Emissor\*: \_\_\_\_\_ UF\*:  
\_\_\_\_\_  
Nome da Mãe:  
\_\_\_\_\_  
Endereço\*:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Bairro:  
\_\_\_\_\_  
CEP\*: \_\_\_\_\_ Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*:  
\_\_\_\_\_  
Telefone:  
\_\_\_\_\_  
E-mail:  
\_\_\_\_\_

### Dados do Procurador ou Portador

Nome\*:  
\_\_\_\_\_  
CPF\*: \_\_\_\_\_ Data de Nascimento\*:  
\_\_\_\_\_  
RG\*: \_\_\_\_\_ Órgão Emissor\*: \_\_\_\_\_ UF\*:  
\_\_\_\_\_  
Endereço\*:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Bairro:  
\_\_\_\_\_  
CEP\*: \_\_\_\_\_ Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*:  
\_\_\_\_\_  
Telefone:  
\_\_\_\_\_  
E-mail:  
\_\_\_\_\_

### Atenção!

Este Termo de Solicitação somente poderá ser aceito se devidamente preenchido e assinado pelo consumidor ou por seu Procurador. Junto com o Termo enviar uma das opções abaixo:

- Apresentação do RG com CPF ou CNH do consumidor para verificação pelo responsável pelo atendimento (quando atendido presencialmente); **OU**
- O Termo de Solicitação deve ter firma reconhecida; **OU**
- Cópia autenticada do RG com CPF ou CNH do consumidor; **OU**
- Cópia simples do RG com CPF ou CNH do consumidor e uma foto do rosto (“selfie”) do consumidor, e nessa *selfie* o consumidor deve estar com os documentos pessoais em mãos, visíveis.

No caso de solicitação realizada Procurador do consumidor, enviar também cópia da Procuração, com firma reconhecida do consumidor, que mencione expressamente que o Procurador poderá efetuar a solicitação.

**No caso da opção por envio de *selfie*, informamos que os dados biométricos serão tratados nos termos do art. 11, II, “g” da Lei 13.709/2018 – LGPD, exclusivamente para garantia da prevenção à fraude e à segurança do consumidor, nos processos de identificação, autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos e para fins de atendimento da solicitação contida neste Termo de Solicitação.**

Enviar o Termo de Solicitação e os documentos (conforme acima indicado):  
Via *upload* em: <https://consumidorpositivo.custhelp.com/app/formulario>

**A resposta será preferencialmente por e-mail, a critério da Boa Vista.**

Protocolo n.º \_\_\_\_\_

- ALTERAÇÃO SÍNTESE CADASTRAL/ **DADOS CADASTRAIS**
- RENOVAÇÃO/ INCLUSÃO/EXCLUSÃO DE SERVIÇOS DE **ALERTA** DE DOCUMENTOS – RG/CPF OU CHEQUE)
- EXCLUSÃO DE **REGISTRO**/ TÍTULO PROTESTADO/LOCALIZAÇÃO DE EMPRESA
- COMPROVANTE DE **PAGAMENTO**
- NADA CONSTA/ CONSTA/HISTÓRICO
- PRESCRIÇÃO (verificar data do débito)
- EXCLUSÃO DE **CONSULTAS** ANTERIORES (passagem)
- CERTIDÃO** DE OBJETO E PÉ/ EXCLUSÃO DE AÇÃO CÍVEL/ CERTIDÃO DE CRÉDITO
- AUTOCONSULTA**
- VERIFICAÇÃO DE ACESSO AO **PORTAL DO CONSUMIDOR POSITIVO** (não pode ser por Procurador)

**Lista de documentos entregues e/ou apresentados:**

- Cópia de Boletim de Ocorrência
- Cópia de Comprovante de Pagamento
- Cópia de Certidão
- Cópia de Documentos Pessoais (CPF/RG ou CNH)
- Apresentação dos Documentos Pessoais para verificação (quando atendido presencialmente):

Assinatura do Responsável pelo atendimento: \_\_\_\_\_

**Detalhes da solicitação:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Para EXCLUSÃO DE CONSULTAS ANTERIORES (passagem), preencher dados abaixo:**

Declaro e garanto, sob as penas da lei, que as consultas abaixo realizadas no meu CPF não foram relativas a busca de crédito, financiamento, solicitação de cartão de crédito, ou qualquer outra tentativa de compra, por mim ou por minha conta e ordem.

**Lista de consultas anteriores não reconhecidas:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Declaro ciência e expressamente **AUTORIZO** a Boa Vista, nos termos das **Leis 12.965/2014** e **Lei 13.709/2018**, de forma livre, a proceder o tratamento dos dados informados no formulário, para a finalidade única e exclusiva de atendimento à minha solicitação.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Local Data Assinatura