

Atendimento Ouvidoria - Banco do Brasil



Brasília, DF, 14/05/2026.

Brasília, 2026/ 130160549.
Ouvidoria BB, 14 de Maio de 2026.

CIP 2605056400100011301

Nome: FATIMA GOMES DE OLIVEIRA
CPF: 122.935.983-49

Prezados Senhores,

Conforme relatado, entendemos que sua solicitação refere-se à portabilidade de um contrato de empréstimo firmado com o Banco Agibank para o Banco do Brasil, tendo em vista as condições mais vantajosas oferecidas por nossa instituição. Inicialmente, gostaríamos de reforçar nosso compromisso em oferecer soluções financeiras que atendam às necessidades de nossos clientes, sempre pautados pela transparência e pelo respeito às normas vigentes.

Após análise detalhada dos registros e documentos apresentados, verificamos que foram realizadas três tentativas de portabilidade de crédito junto ao Banco Agibank, conforme segue:

- ****Proposta 210238718****, incluída em 24/04/2026, foi recusada pelo Banco Agibank com a justificativa de que o contrato já havia sido liquidado.
- ****Proposta 210638029****, incluída em 30/04/2026, foi recusada pelo Banco Agibank com a justificativa de que o contrato não foi encontrado.
- ****Proposta 209154830****, incluída em 04/05/2026, foi recusada pelo Banco Agibank com a justificativa de retenção por variação de saldo devedor e/ou quantidade de parcelas.

Além disso, é importante esclarecer que, para que a portabilidade de crédito seja efetivada, é necessário que o contrato de origem esteja ativo e que todas as informações fornecidas estejam em conformidade com os requisitos legais e operacionais. No caso em questão, as inconsistências

Central de Relacionamento BB
4004 0001 - 0800 729 0001

SAC
0800 729 0722

Ouvidoria BB
0800 729 5678

Deficiente Auditivo/Fala
0800 729 0001

Whatsapp
61 4004 0001

Central de Atendimento - Benefícios e Auxílios
4003 5285 / 0800 729 5285



nos contratos apresentados pelo Banco Agibank, somadas a critérios de política de crédito do Banco do Brasil, impossibilitam o prosseguimento do processo de portabilidade neste momento.

Em caso de novas dúvidas, permanecemos à disposição nos canais:

- Agência de relacionamento ou outra de preferência.
- CRBB - Central de Relacionamento BB: 4004 0001 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 729 0001 (Demais localidades)
- SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: ligação gratuita 0800.729.0722 (24h todos os dias da semana).
- Ouvidoria BB não recebe reclamações por e-mail e é acessada exclusivamente por meio do portal bb.com.br (disponível 24 horas, todos os dias da semana) ou pelo telefone 0800.729.5678 (ligação gratuita, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados).
- Cliente poderá consultar todas as nossas opções no site do BB, no link www.bb.com.br/atendimento.

Novidade no atendimento ao PROCON!

Agora, ao ligar para o Procon Fone BB (0800-729-6789), o próprio PROCON pode fazer a identificação do consumidor, sem necessidade de comparecimento presencial.

Para utilizar o serviço, siga estes passos:

Cadastro dos telefones: envie este pedido a partir de um e-mail oficial do PROCON, informando os números autorizados. O cadastro pode levar até 3 dias.

Ligação com dados do consumidor: tenha em mãos nome completo, CPF e data de nascimento. O acesso ao telefone deve ser restrito a colaboradores do PROCON.

O Procon Fone é um canal exclusivo do Banco do Brasil para atendimento ao PROCON, com equipe treinada para agilizar a resolução das demandas dos consumidores.

Recomendamos o uso deste canal para um atendimento mais rápido e eficiente.

Central de Relacionamento BB
4004 0001 - 0800 729 0001

SAC
0800 729 0722

Ouvidoria BB
0800 729 5678



Deficiente Auditivo/Fala
0800 729 0001

Whatsapp
61 4004 0001

Central de Atendimento - Benefícios e Auxílios
4003 5285 / 0800 729 5285

Atendimento Ouvidoria - Banco do Brasil



Cordialmente,
Ouvidoria BB.

Importante! Como você avalia o nosso atendimento?
Precisamos saber a sua opinião para melhorarmos esta experiência e a de todos os nossos clientes.
A pesquisa dura menos de um minuto.



Central de Relacionamento BB
4004 0001 - 0800 729 0001

SAC
0800 729 0722

Ouvidoria BB
0800 729 5678



Deficiente Auditivo/Fala
0800 729 0001

Whatsapp
61 4004 0001

Central de Atendimento - Benefícios e Auxílios
4003 5285 / 0800 729 5285