

Ouvidoria BB – 2026/ 129265554  
Brasília (DF), 08 de maio de 2026

**PROCON Maracanaú CE**

**NÚMERO DO DOCUMENTO: 2603056400100075301**

JOSE MAURO FERREIRA DA SILVA  
CPF: 007.148.058-74

Senhores (as),

Em atenção à manifestação registrada nesse PROCON, consta resposta encaminhada ao consumidor em 02/04/2026 via proconsumidor, a qual ratificamos:

*“Ressaltamos que para renegociação de dívidas, o Banco do Brasil utiliza-se de metodologia que considera vários parâmetros e critérios técnicos, em consonância com as normas para concessão de qualquer tipo de crédito, podendo o pleito ser deferido ou não, de acordo com o resultado desta análise, na qual são ponderadas as informações cadastrais, incluindo o histórico de movimentação realizado pelo cliente e informações disponibilizadas junto aos órgãos de proteção ao crédito e outras Instituições Financeiras, associado a observância dos pré-requisitos e características das operações pleiteadas.*

*Mesmo nos casos em que o cliente já opera junto à nossa instituição, a concessão de novos créditos está sujeita a critérios internos, necessários para garantir os princípios de seletividade e diversificação de riscos*

*Tais parâmetros como: valor da prestação, IOF, entrada, taxa de juros, prazo e data de vencimento, etc., devem ser obrigatoriamente observados por todas as agências no país, que não possuem liberdade para fechar acordo abaixo dos pisos estabelecidos e que estejam em desacordo com as políticas de crédito e de risco desta Instituição.*

*A não possibilidade de negociação de dívidas não constitui ato ilícito, destacadamente por configurar um negócio cuja consolidação é antecedida de procedimentos no âmbito interno e obedece aos princípios de liberdade contratual. Além disso, a instituição financeira pode estabelecer critérios próprios, desde que seguidos os procedimentos previstos na regulamentação vigente.*

*Para esta data, estão disponíveis as seguintes propostas para as operações:*

☐ *À vista, no valor de R\$ 4.965,88.*

☐ *À prazo no valor de R\$4.965,88, com entrada de R\$ 248,29 e mais 96 parcelas de R\$ 135,81\*, taxa de juros de 2,53% ao mês.*

*Ressaltamos que os valores são atualizados diariamente, com base nos juros do produto contratado.*

*Assim, orientamos que verifique outras opções de renegociação entrando em contato com o BB nos seguintes canais:*

☐ *WhatsApp: cadastre o número (61) 4004-0001 em seus contatos e inicie a conversa com a #renegocie;*

☐ *Central de Relacionamento BB ☐ telefone 4004-0001 (aceita ligações de celular) e 0800 729 0001 (não aceita chamadas de celular), opções 2 e 2, atendimento todos os dias da semana, inclusive feriados, das 7h às 22h.*

☐ *Aplicativo ou Portal BB ☐ opção: Solução de Dívidas (link: [www.bb.com.br/site/pra-voce/solucoes-de-dividas](http://www.bb.com.br/site/pra-voce/solucoes-de-dividas)).*”

Portanto, uma vez comprovado que não foram identificadas quaisquer irregularidades, ou ainda, violação aos princípios previstos na Legislação Consumerista, entende-se que a Empresa Reclamada não deve sofrer qualquer tipo de penalidade administrativa.

Permanecemos sempre à disposição na Ouvidoria BB, bem como pelos canais de comunicação digitais e toda Rede de agências BB.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB

### ***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:*

*1. Cadastro dos telefones: envie este pedido a partir de um e-mail oficial do PROCON, para [unidadeouvidoria@bb.com.br](mailto:unidadeouvidoria@bb.com.br), informando os números autorizados. O cadastro pode levar até 3 dias.*

*2. 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.*

SISBB - SISTEMA DE INFORMACOES BANCO DO BRASIL  
30/01/2024 AUTOATENDIMENTO 10:40:13

Credito Direto ao Consumidor  
Comprovante de Emprestimo/Financiamento

Cliente: 110083199 JOSE MAURO FERREIRA DA SILVA  
CPF.....: 007.148.058-74 Agencia: 2374-4

Operacao...: 150293419 ESPECIAL  
Modalidade: 2882 BB CRÉDITO CONSIGNAÇÃO  
Convenio...: 496591 INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS  
Data do contrato...: 30/01/2024  
Ag./Conta debito...: 2374-4 / 44.968-7  
Indice atualizacao...: 0000 - PREFIXADO  
Taxa de juros.....: 1,99% a.m. 26,67% a.a.  
Qt.prestacoes.....: 96  
Dia do debito.....: 27  
Dias carencia.....: 29  
Financiamento IOF...: 1 - FINANCIADO  
Vl. solicitado.....: 11.900,00  
Vl. juros carencia...: 268,86  
Vl. financiado.....: 14.485,29  
Vl. base prestacao...: 345,76  
Data de vencimento...: 27/02/2032  
Tributos.....: 444,69  
Seguros.....: 2.140,60  
TAC.....: 0,00  
Registros.....: 0,00  
Outras Despesas.....: 0,00  
Vl.Base para o CET...: 14.485,29  
Custo Efet. AM(%)...: 2,60  
Custo Efet. AA(%)...: 36,01  
Vl. Total Parcelas...: 33.192,96

INFORMACOES COMPLEMENTARES DO CET

	EM R\$	%
VL.TOTAL EMPRESTIMO:	14.485,29	-
VALOR LIBERADO.....:	11.900,00	82,15
DESPESAS.....:	2.585,29	17,85
-TARIFAS.....:	0,00	0,00
-TRIBUTOS (IOF).....:	444,69	3,07
-SEGURO(BB CREDITO PROTEGIDO):	2.140,60	14,78
-OUTRAS.....:	0,00	0,00

Cronograma previsto

Pcl	Dt.vencto	Vl.capital	Vl.juros	Vl.parcela
1	27/03/2024	332,84	12,92	345,76
2	27/04/2024	326,34	19,42	345,76
3	27/05/2024	319,97	25,79	345,76
4	27/06/2024	313,73	32,03	345,76
5	27/07/2024	307,61	38,15	345,76

JOSE MAURO FERREIRA DA SILVA

62	27/04/2029	100,05	245,71	345,76
63	27/05/2029	98,10	247,66	345,76
64	27/06/2029	96,18	249,58	345,76
65	27/07/2029	94,31	251,45	345,76
66	27/08/2029	92,47	253,29	345,76
67	27/09/2029	90,66	255,10	345,76
68	27/10/2029	88,89	256,87	345,76
69	27/11/2029	87,16	258,60	345,76
70	27/12/2029	85,46	260,30	345,76
71	27/01/2030	83,79	261,97	345,76
72	27/02/2030	82,16	263,60	345,76
73	27/03/2030	80,55	265,21	345,76
74	27/04/2030	78,98	266,78	345,76
75	27/05/2030	77,44	268,32	345,76
76	27/06/2030	75,93	269,83	345,76
77	27/07/2030	74,45	271,31	345,76
78	27/08/2030	73,00	272,76	345,76
79	27/09/2030	71,57	274,19	345,76
80	27/10/2030	70,16	275,60	345,76
81	27/11/2030	68,80	276,96	345,76
82	27/12/2030	67,45	278,31	345,76
83	27/01/2031	66,14	279,62	345,76
84	27/02/2031	64,85	280,91	345,76
85	27/03/2031	63,58	282,18	345,76
86	27/04/2031	62,34	283,42	345,76
87	27/05/2031	61,12	284,64	345,76
88	27/06/2031	59,93	285,83	345,76
89	27/07/2031	58,76	287,00	345,76
90	27/08/2031	57,61	288,15	345,76
91	27/09/2031	56,49	289,27	345,76
92	27/10/2031	55,39	290,37	345,76
93	27/11/2031	54,31	291,45	345,76
94	27/12/2031	53,25	292,51	345,76
95	27/01/2032	52,21	293,55	345,76
96	27/02/2032	51,19	294,57	345,76

-----  
**TERMO DE AUTORIZACAO DE DEBITOS**

AUTORIZO o Banco do Brasil a debitar os valores referentes a liquidacao, prestacoes, encargos financeiros e acessorios quando dos respectivos vencimentos e exigibilidade do emprestimo/financiamento acima indicado, que me foi concedido.

No caso de operacoes com prestacoes mediante consignacao em folha ou em beneficio, o debito sera realizado caso o Empregador nao efetue a consignacao.

AUTORIZO o debito dos valores na conta corrente, poupanca ou salario da agencia 2374-4 e conta 00000044968-7.

Na hipotese de inexistencia de saldo suficiente para pagamento integral do valor da parcela, AUTORIZO debitar as parcelas vencidas, inclusive de forma parcial e sucessiva. Ocorrendo o debito parcial, o saldo devedor remanescente sera considerado parcela inadimplida da operacao.

AUTORIZO a utilizacao do limite do cheque espe-

*JOSE MAURO FERREIRA DA SILVA*

cial para pagamento das parcelas.

Caso a parcela nao seja recebida ate a data do vencimento, a operacao sera considerada VENCIDA, haverá a incidencia de encargos de INADIMPLENCIA, conforme previsto no contrato e podera gerar anotacoes restritivas junto aos orgaos de protecao ao credito.

OS TERMOS DESTA AUTORIZACAO TEM VALIDADE ATE A LIQUIDACAO TOTAL DA OPERACAO.

O cancelamento da autorizacao podera ser feito a qualquer momento por meio da Central de Relacionamento BB.

-----  
DECLARO ADERIR EXPRESSAMENTE E ESTAR CIENTE E DE ACORDO com as disposicoes contidas nas Clausulas Gerais do Contrato de Abertura de Credito Rotativo - CDC Automatico, vigentes nesta data.  
-----

Para informacoes, sugestoes, reclamacoes ou quaisquer outros esclarecimentos, o Banco do Brasil disponibiliza os telefones:

- Central de Atendimento BB 4004-0001 (Capitais) ou 0800-729-0001 (Demais localidades);
- Central de Atendimento para Deficientes Auditivos ou de Fala 0800-729-0088;
- SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor 0800-729-0722;
- Ouvidoria BB 0800-729-5678.

-----  
Declaro, para todos os fins de direito, que fui devida e previamente informado(a) sobre as condicoes da presente operacao de emprestimo / financiamento (Valores, Taxas, Prazos e Custo Efetivo Total - CET), por mim contratada, e que li e estou de acordo com as Clausulas Gerais de Abertura de Credito Rotativo - CDC AUTOMATICO, bem como de que o CET informado representa as condicoes vigentes na data do calculo.

PACATUBA/CE, 30/01/2024.  
(LOCAL)

JOSE MADRO FERREIRA DA SILVA  
(assinatura)

