

Ouvidoria BB – 2026/ 130876184  
Brasília (DF), 16 de junho de 2026

## **AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE**

**Ref.: CIP nº 2605056400100036301**

Consumidora: LAURA DA SILVA FELIX

CPF: 154.509.373-34

Prezados (as),

Em atenção à demanda registrada junto a este Órgão de Defesa do Consumidor, referente à consumidora LAURA DA SILVA FELIX, informamos que a solicitação foi devidamente analisada por esta instituição financeira em 20/05/2026, conforme registros internos.

Na ocasião, após análise dos dados contratuais, verificou-se que os valores descontados estão em conformidade com as condições pactuadas no momento da contratação do empréstimo e o saldo devedor, bem como o prazo de quitação, refletem fielmente os termos acordados, incluindo taxa de juros, valor originalmente contratado e quantidade de parcelas.

Ainda assim, considerando a manifestação da consumidora quanto à sua atual capacidade financeira, o Banco do Brasil esclarece que:

Há possibilidade de renegociação do contrato, inclusive com vistas à antecipação da quitação, conforme solicitado pela cliente.

Foram disponibilizados diversos canais de atendimento para viabilizar a negociação, inclusive agência de relacionamento, central telefônica, aplicativos e demais canais digitais, os quais apresentamos novamente para ciência:

1. Autoatendimento Internet ([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)) - Digite agência/conta/senha de 8 dígitos - Menu: Solução de Dívidas. Horário das 6 às 22 h, horário de Brasília;
2. Autoatendimento Mobile - Digite agência/conta/senha de 8 dígitos em dispositivo autorizado - Menu: Solução de Dívidas. Horário das 6 às 22 h, horário de Brasília;
3. Terminais de Autoatendimento (TAA);
4. Central de Relacionamento BB - 4004 0001 (aceita ligações de celular) e 0800 729 0001 (não aceita chamadas de celular), opções 2 e 2 atendimento de Segunda a Sábado das 8h às 21h, exceto feriados;
5. WhatsApp - Cadastrar o número (61) 4004-0001 nos contatos do WhatsApp, e iniciar a conversa com a #renegocie, onde você receberá atendimento por um especialista BB em Renegociação;
6. Rede de agências.

Adicionalmente, cumpre destacar que foram encaminhadas à consumidora

cópias integrais do contrato firmado, bem como os demonstrativos detalhados da evolução do débito, conforme solicitado.

Dessa forma, reafirmamos que o Banco atendeu integralmente à demanda apresentada, prestando todos os esclarecimentos necessários e disponibilizando alternativas para solução amigável, permanecendo à disposição da consumidora para eventual renegociação.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

BANCO DO BRASIL S/A  
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.*

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