



Canais de atendimento ao cliente

Central de Atendimento BB

4004 0001 Capitais e regiões metropolitanas
0800 729 0001 Demais localidades
Consultas, informações, transações, cancelamentos,
renegociação de dívida e orientações para uso dos
canais virtuais (internet e celular).
⌚ 24h – todos os dias

SAC

0800 729 0722
Informações, reclamações e
cancelamento de produtos e serviços
⌚ 24h – todos os dias

Ouvidoria

0800 729 5678
www.bb.com.br/ouvidoria
Reclamações não solucionadas nos canais habituais –
agência, SAC e demais canais de atendimento.
⌚ Em dias úteis das 9h às 18h

Atendimento a Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0088
Em libras: <https://icom.app/bb-site>
Acessibilidade para informações, negócios, reclamações,
cancelamento de cartão, outros e serviços e Ouvidoria.
⌚ 24h – todos os dias

Clientes no exterior

+55 11 2845 7820 (aceita ligação a cobrar)
Informações, reclamações e cancelamentos.
⌚ 24h – todos os dias

WhatsApp

61 4004 0001
Consultas, informações, transações,
cancelamentos, renegociação de dívida, soluções
para empresas e orientações para uso dos canais
virtuais
(internet e celular).
⌚ 24h – todos os dias

BB Consórcios

4003 5288 Capitais e regiões metropolitanas
0800 729 5288 Demais localidades
Para atendimento ao Cliente ou Fornecedores
⌚ Em dias úteis das 9h às 21h

BB Seguros

0800 729 7000
Serviço de Atendimento ao Cliente, Sinistro e Assistência
0800 729 0400
Central de Contratação, Renovação e Alteração na
Apólice
WhatsApp: **(11) 4004-7000**
Atendimento digital
www.bbseguros.com.br

Previdência e Capitalização

4004 7170 ou 0800 729 7170
Central de Relacionamento Brasilprev
www.brasilprev.com.br
0800 729 0800
Serviço de Atendimento da Brasilcap
www.brasilcap.com.br

Portal

www.bb.com.br

ProconFoneBB

0800-729-6789

Uma **linha direta** para
suporte ao seu atendimento



OUVIDORIA BB





Saiba como resolver os principais assuntos

Consultar fatura

- Menu> Cartões> Consultar Fatura> Extrato> Faturas> Selecionar a fatura desejada
- Cartões> Fatura> Extrato> Selecione o cartão> Selecione o mês
- Caso o cliente queira a fatura com o código de barras, oriente-o a baixar a fatura.
- O cliente também pode ser orientado a cadastrar o recebimento da fatura por e-mail no seguinte caminho
- Menu> Cartões> Consultar Fatura> Receber fatura por e-mail



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/fatura-digital/>

Contestação de Transação por Desacordo Comercial

- Orientar o cliente que é possível abrir a ocorrência por Desacordo Comercial via APP BB e Internet.
- O cliente deverá apresentar documentação de próprio punho DESCREVENDO A TENTATIVA DE SOLUÇÃO JUNTO AO ESTABELECIMENTO e NOTA FISCAL, PEDIDO DE COMPRA ou outro documento que comprove o motivo do questionamento.
- APP BB> Menu> Cartões> Consultar fatura> Extrato da fatura> Fatura> Selecionar o mês e o cartão> Selecionar a compra> Contestar compra
- Internet> Menu> Cartões> Fatura> Contestar compras> Selecionar o cartão> Selecionar o mês> Selecionar a compra não reconhecida
- Orientar o cliente de que é necessário selecionar o motivo correto da contestação.
- Salientamos que o Banco do Brasil é só um intermediário no processo de pagamento e não pode contestar transações de forma unilateral. É de responsabilidade do estabelecimento realizar eventuais devoluções!



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/contestacao-de-compra-no-cartao-de-credito/>

- Caso o cliente já tenha efetuado a contestação, consulte o QR Code abaixo:



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/contestacao-de-compra-no-cartao-de-credito/contestacao-em-analise/>

Alteração de limites para pagamento/transferências

- A alteração de limites é uma transação criada para que o próprio cliente consiga alterar seus limites de saque, pagamento e transferência dentro das margens calculadas pelo Banco, limitadas ao teto do canal. Para personalizar limite acima dos valores oferecidos é necessário solicitar a agência
- TAA (É possível a confirmação na mesma transação, desde que já tenha o cadastro de biometria há mais de 7 dias ou efetuou cadastramento assistido da biometria), App BB ou internet.
- Internet (É possível a confirmação no próprio canal utilizando o BB Code) ou TAA.
- Internet (utilizando BB Code) ou TAA.



<https://www.bb.com.br/site/central-de-ajuda-bb/ajuda-limites/>

Suspeita de Fraude (Cartão) - Golpe ou Fraude

- A contestação pode ser efetuada através do APP BB.
- Cartões> Consultar fatura> Extrato da fatura> Fatura> Selecionar o mês e o cartão> Selecionar a compra> Contestar compra
- Também pode ser efetuada através da Internet.
- Cartões> Fatura> Contestar compras> Selecionar o cartão> Selecionar o mês> Selecionar a compra não reconhecida
- Ou ainda através do fone 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-729-0001 (outras localidades) > opção 1> opção 4 (necessário digitar o número do cartão e a senha utilizada com o cartão)
- Transações fora do prazo de 90 dias não são aceitas pelas BANDEIRA



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/contestacao-de-compra-no-cartao-de-credito/>

- Caso o cliente já tenha efetuado a contestação, consulte o QR Code abaixo:



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/contestacao-de-compra-no-cartao-de-credito/contestacao-em-analise/>

Suspeita de Fraude (Conta) - Golpe ou Fraude

- Orientar o cliente a primeiramente registrar ocorrência junto ao banco e aguardar o resultado.
- O registro pode ser efetuado através do APP BB, da seguinte forma:
- Entrar no extrato da conta corrente e clicar em cima do lançamento não reconhecido, em seguida clicar em "Contestar Lançamento" e efetuar todos os procedimentos que serão solicitados.
- A contestação também pode ser efetuada através do fone 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-729-0001 (outras localidades). Opção 2 > opção 3 > opção 2.

Devolução de Pix (Golpe ou fraude)

- Verifique com o cliente se já houve contestação da operação em outros canais, em caso positivo, o cliente deve aguardar a resposta da análise ou se ele já recebeu retorno como impropriedade, o processo somente pode ser reaberto se houver novos fatos/argumentos.
- Se não houve contestação da operação, oriente conforme procedimentos abaixo.
- A contestação pode ser efetuada através do APP BB.

Menu> Conta corrente> Extrato> Clicar sobre a transação do PIX considerada suspeita> Clicar em "Contestar Lançamento"> Clicar em "Iniciar Contestação"

Fornecimento de documentos relativos a empréstimo

- A consulta pode ser feita via APP BB – Menu>Empréstimos> Meus empréstimos
- Para clientes com operações ativas, serão apresentados os detalhes da operação e extrato
- Renegociação de Dívida
- Orientar o cliente a entrar em contato primeiramente com a através do WhatsApp (61) 4004-0001 e enviar mensagem como o texto #renegocie

Parcelamento de fatura

- É um parcelamento do valor total da FATURA do cartão de crédito em até 24 vezes (uma entrada à vista + 23 parcelas), com taxas de juros menores que as do crédito rotativo.
- Este parcelamento é automático e obrigatório, conforme resolução 4.549 do Banco Central.
- Oriente que caso haja pagamento menor que o valor do pagamento mínimo e maior que a entrada ofertada na fatura, será contratado um parcelamento automático para o cliente em 24 vezes ou no maior número de parcelas possível.
- O cancelamento do parcelamento somente é possível até um dia antes do vencimento da fatura seguinte. Após esse prazo, o cliente tem a opção de solicitar a antecipação das parcelas restantes.



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/pagamento-parcelado-de-fatura/>

- Consulte também sobre o Parcelamento automático:



<https://www.bb.com.br/site/pravoice/cartoes-de-credito/pagamento-parcelado-de-fatura-automatico/>

