

Ouvidoria BB - 2026/ 127662368

Brasília - DF, 16 de março de 2026.

CIP / F.A Nº: 2602056400100030301

Nome: Laura da Silva Felix

CPF: 154.509.373-34

Prezado(s),

Ratificamos informações prestadas em 24/02/26.

“ Em atenção à manifestação registrada por esse PROCON, após análise detalhada do seu contrato, verificamos que os valores descontados estão de acordo com as condições pactuadas no momento da contratação. O saldo devedor e o prazo de quitação refletem os termos acordados, incluindo a taxa de juros, o número de parcelas e o valor contratado. No entanto, compreendemos que, ao longo do tempo, podem surgir mudanças nas condições financeiras, e estamos dispostos a avaliar possibilidades que possam adequar o contrato à realidade financeira atual da cliente.

Com relação ao seu pedido de quitação antecipada do débito até o ano de 2027, informamos que é possível realizar a renegociação do contrato, considerando as condições vigentes e sua capacidade financeira. Para isso, orientamos que procure a sua agência de relacionamento ou entre em contato com nossa Central de Atendimento para que possamos apresentar as opções disponíveis, como a redução do prazo mediante amortização extraordinária ou a reestruturação do contrato. Ressaltamos que, ao optar por uma quitação antecipada, você poderá se beneficiar de descontos proporcionais nos juros futuros, conforme previsto na legislação vigente.

Além disso, conforme solicitado, providenciamos o envio de uma cópia integral do contrato firmado, bem como os demonstrativos/extratos detalhados da evolução do débito.

Por fim, reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento transparente e acolhedor. Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais e para colaborar com a resolução da demanda de forma justa e eficaz.”

Atenciosamente,

Ouvidoria do Banco do Brasil

Aproveitando: você conhece a solução Procon Fone do Banco do Brasil?

É uma linha direta com o Banco do Brasil, criada exclusivamente para o Procon.

Pelo telefone 0800-729-6789 o Procon falará com um funcionário do Banco apto para ajudar na resolução dos problemas apresentados pelos clientes que procuram o órgão.

Queremos ser ágeis e resolutivos!

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, 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.