

Atendimento Ouvidoria - Banco do Brasil



Brasília, DF, 25/08/2026.

2608056400100050301

Protocolo BB Atende 133702302.

Prezados(as) Senhores(as),

Não identificamos contratação irregular, juro abusivo ou cobrança indevida. O contrato está de acordo com as legislações e resoluções vigentes, portanto, não é possível atender no momento os demais pedidos desta.

Primeiramente, não temos ingerências sobre os procedimentos de abertura de conta salário no Banco Santander, questionamento sobre a legalidade da recusa deve ser relacionado aquela instituição.

Diante do princípio da boa-fé objetiva, previsto no artigo 4º, inciso III, do CDC, é dever das partes buscar soluções equilibradas, sendo razoável que a instituição financeira disponibilize meios adequados para renegociação da dívida, assim como ao cliente o dever de adequar sua vida pessoal e financeira à sua realidade, evitando o agravamento da situação do consumidor, portanto não identificamos contrato irregular, juro abusivo ou cobrança indevida, ou violação ao dever de informar e negociar, art. 6º, III CDC, princípio da transparência ou Lei do Superendividamento (Lei 14181 2021).

Há hipótese de simular negociação para pagamento à vista ou outras quantidades de parcelas, limitada a um mínimo (à vista) e máximo de 96 parcelas, caso a caso. Pode ser simulado e/ou contratado na agência, mencionando esse número de protocolo, 133702302, como sugestão/orientação. Não é garantia de contratação.

Os valores e condições são atualizadas diariamente, bem como a análise de disponibilidade da linha.

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



Operações aqui não simuladas é porque ou apresentam condições mais vantajosas ou estão disponíveis para simulação no Desenrola 2.0.

Simulamos as seguintes propostas de renegociação via RAO (Recuperação de Ativos Operacionais), das operações 197417236 e 1988700294 (parcelamentos do limite especial da conta corrente) e 178643490 OUROCARD Visa Infinite.

SEM ABATIMENTO:

- a) Valor calculado/simulado: R\$19.194,96.
- b) Entrada: R\$500,00 até 31/08/26.
- c) Vencimento da primeira parcela: 09/09/26.
- d) Taxa: 2,99% a.m..
- e) Parcela (simulação): máximo de 96 parcelas de R\$590,69.

ou

COM ABATIMENTO (a prazo):

- a) Valor calculado/simulado: mínimo de R\$10.000,00.
- b) Valor não cobrado: R\$9.194,96.
- c) Entrada: R\$500,00 até 31/08/26.
- d) Vencimento da primeira parcela: 09/09/26.
- e) Taxa: 2,99% a.m..
- f) Parcela (simulação): máximo de 96 parcelas de R\$309,48.

COM ABATIMENTO (à vista):

- a) Valor calculado/simulado: mínimo de R\$6.000,00.
- b) Valor não cobrado: R\$13.194,96.
- c) Vencimento da parcela única: até 31/08/26.

RENEGOCIAÇÃO COM ABATIMENTO é quando não há cobrança de parte do valor da dívida na negociação.

Quanto maior for o valor de entrada, menor será o valor da parcela.

A primeira parcela na renegociação a prazo poderá vencer em até 59 dias,





ou seja, até 24/10/26. Quanto maior o prazo para pagamento da primeira parcela, maior será o valor das parcelas.

Durante e após a contratação e respectiva amortização/liquidação, a obtenção de novos créditos, ou novas renegociações, estarão sujeitas a aprovação mediante análise de crédito, podendo ou não ser deferido.

Outros limites de crédito, como exemplo, cartão de crédito, cheque especial e empréstimos, poderão serem cancelados/bloqueados.

Destacamos que:

- a) Valores válidos nesta data, sujeitos a alteração quando da efetiva contratação em função da atualização diária das operações;
- b) Durante a vigência do parcelamento, os limites de crédito ficarão suspensos. Após a liquidação da renegociação, será realizada uma nova análise de cadastro, podendo restabelecer os limites, ou não, tanto da PJ, dos representantes, sócios e fiadores;
- c) OPERAÇÃO COM ABATIMENTO gera restrição interna do Banco do Brasil e conglomerado, que irá impedir a contratação de nossas linhas de crédito, por exemplo, cartão de crédito, empréstimos, financiamentos, etc.
- d) O impedimento poderá ser retirado, no futuro, em caso de pagamento do valor abatido com a devida correção, à vista.
- e) Não constará restrição nos Órgãos de Proteção ao Crédito (SPC e SERASA).
- f) ABATIMENTO é parte do valor que a instituição não cobra no momento do acordo.
- g) RESCINDIDO OU CANCELADO O ACORDO, O ABATIMENTO TAMBÉM É CANCELADO.
- h) Reserva-se o direito a retificar eventuais erros de digitação, lógica ou concordância.

O Banco disponibiliza, ainda, os seguintes canais:

----- App BB: opção Solução de Dívidas;

Whatsapp: salve o número (61) 4004-0001 e envie a mensagem #renegocie;

Acesso Fácil: se você não tem mais acesso à sua conta, acesse o link:

<https://www49.bb.com.br/solucoes-rao/gcs/statics/login/login.novo.bb#/identificador-cpf>

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



À disposição para novas informações e/ou simulações.

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