

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:

SOLUÇÃO DE DÍVIDAS VAREJO

237406349

☐ *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).*”

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, 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.