Onde está você, **está o BRB**

Conheça os nossos canais e fique por dentro das principais alternativas que o Banco pode te oferecer.

Telebanco

Internet Banking

Mobile

Rede de Atendimento

BRB
BANCO DE BRASÍLIA

Conheça o **Telebanco**

É um canal de atendimento que oferece comodidade, rapidez e segurança na realização de movimentações financeiras.

Funciona todos os dias da semana, inclusive durante feriados, das **07:00 às 22:00** para atendimento personalizado e das **06:00 às 24:00** para atendimento eletrônico.

BRB TELEBANCO – DISTRITO FEDERAL – (61) 3322 1515

RIO DE JANEIRO E GOIÂNIA – 4002 6161

DEMAIS CIDADES – 0800 61 3030

SAC BRB – 0800 648 6161 e 0800 648 6162 (deficiente auditivo/fala)

Ouvidoria – 0800 642 1105 e 0800 648 6162 (deficiente auditivo/fala)

CLIENTES NO EXTERIOR – (55 61) 3322 1515

Telebanco | Internet Banking | Mobile | Rede de Atendimento

TELEBANCO

1. COMO DEVO PROCEDER PARA TER ACESSO AO CANAL?
2. SE NÃO CONSIGO MAIS UTILIZAR O TELEBANCO, O QUE DEVO FAZER?
3. É POSSÍVEL UTILIZAR O TELEBANCO FORA DO PAÍS?
4. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB TELEBANCO?
5. QUAIS SÃO OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS?
6. QUAL É O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO?
7. COMO DEVO PROCEDER PARA TER ACESSO AOS RECIBOS DE PAGAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DESTE CANAL?
8. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?
9. É POSSÍVEL REALIZAR APLICAÇÕES FINANCEIRAS NO TELEBANCO?

DICAS DE SEGURANÇA TELEBANCO

Voltar

1. COMO DEVO PROCEDER PARA TER ACESSO AO CANAL?

Você deve comparecer à sua agência e solicitar ao gerente a habilitação de seu acesso ao canal. Para tanto, ele implantará um limite de movimentação diária no Telebanco, cadastrará um ou mais telefones para você realizar transações financeiras e tomará as providências necessárias para você ter pleno acesso a essa ferramenta.

Voltar

2. SE NÃO CONSIGO MAIS UTILIZAR O TELEBANCO, O QUE DEVO FAZER?

Orientamos que compareça à agência para que seu gerente possa normalizar o acesso.

Se consegue acessar, porém está impossibilitado de efetuar movimentações financeiras, será necessário cadastrar a liberação para movimentação financeira.
Sem essa autorização só será possível realizar consultas por meio do Telebanco.

Se não possui mais o número autorizado para realizar movimentações financeiras, orientamos que solicite ao gerente a exclusão desse número e a inclusão de novo número autorizado.

É possível realizar movimentações apenas informando o número cadastrado, porém o limite é reduzido. Para aproveitar todos os benefícios do canal, mantenha o cadastro e os números autorizados atualizados.

Se o acesso ao Telebanco encontra-se bloqueado, seu gerente poderá realizar o desbloqueio após seu comparecimento presencial.
Clientes que estão fora do DF e por algum motivo não conseguem acessar o Telebanco deverão entrar em contato com o SAC BRB, por meio do número 0800 648 6161 e solicitar análise do problema e/ou liberação dos acessos aos canais.

Voltar

3. É POSSÍVEL UTILIZAR O TELEBANCO FORA DO PAÍS?

Sim, é possível. Para tanto, é necessário **entrar em contato com o número 55 61 3322-1515** (custo de uma ligação internacional). Nessa condição poderão ser efetuadas consultas e movimentações financeiras até o limite máximo de R$500,00, desde que seja informado um número de telefone autorizado no canal.

Para realizar compras na função débito fora do país, deverá contatar o Telebanco previamente para que sua conta e cartão sejam cadastrados para utilização no exterior. Já a função crédito deve ser liberada por meio da **Central de Atendimento da BRBCard no 4003 4004**.

Caso já esteja no exterior e não possua acesso aos canais, deverá entrar em contato com o Telebanco e pedir a transferência para o SAC BRB, onde solicitará análise de liberação de acesso.

Voltar

4. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB TELEBANCO?

O limite máximo do canal Telebanco é definido de acordo com o segmento do cliente. Para atualização cadastral, orientamos que compareça à sua agência com a documentação necessária. Caso entre em contato de número não autorizado e informe o número autorizado, o limite máximo será de R$500,00, independente do segmento.

Os limites de movimentação são independentes entre os canais. Assim, caso você esteja realizando vários pagamentos por meio do Telebanco e atinja o valor máximo de transação nesse aplicativo, poderá utilizar outro canal para continuar a realização dos pagamentos. Nesse exemplo, o canal mais cômodo disponível para você seria o Mobile.

Voltar

5. QUAIS SÃO OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS?

Seguem abaixo algumas transações e serviços que estão disponíveis no canal:

- informações sobre produtos e serviços;
- pagamentos e agendamentos;
- transferências;
- solicitação e bloqueio de cartões na função débito;
- aplicações e resgates em fundos de investimentos e CDB;
- geração de senha de três letras para utilização no autoatendimento (serviço disponível exclusivamente aos clientes que estiverem fora do DF);
- pré-sustação;
- sustação de cheques pelo motivo 21 – contra ordem ou oposição ao pagamento;
- informação do token gerado;
- cadastramento de DOC/TED para contas de mesma titularidade;
- cadastramento do cartão na função débito para autorizações de compras e saques no exterior;
- solicitação de talão de cheque para envio à residência;
- suporte técnico e operacional aos usuários do Mobile, Banknet, Autoatendimento, Cobrança Bancária, CDA e BRB Negócios;
- provisão de saque e desconto de cheques;
- contratação de crédito pré-aprovado;
- informações de liberação de pagamento dos Programas Sociais;
- inclusão e cancelamento de débito automático.

Voltar

6. QUAL É O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO?

O TELEBANCO FUNCIONA TODOS OS DIAS DA SEMANA, das 07:00 às 22:00 para atendimento personalizado e das 06:00 às 24:00 para atendimento eletrônico, inclusive durante os feriados.

HORÁRIOS DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS POR MEIO TELEBANCO	
Adesão e exclusão de poupança programada	08h às 21h
Agendamentos Alteração do dia do débito de encargos de cheque especial Análise de estorno de tarifas Análise para alteração de limite de folhas de cheque Bloqueio de cartão na função de débito[1] Contestação de transações financeiras em conta[2] Inclusão e exclusão de fatura BRBCARD em débito automático Informações sobre produtos e serviços Redução do limite do cheque especial Solicitação de microfilmagem Solicitação de provisão de saque e desconto de cheque[3] Solicitação de segunda via de cartão de débito Transferências entre contas do BRB Quitação parcial e total de empréstimos	07h às 22h
Antecipação de recebíveis (PJ)*	07h às 19h30
Aplicação e resgate em CDB*	09h às 18h
Aplicação e resgate em Fundos de Investimento*	09h às 15h30
Cancelamento de débito automático do mês (exceto BRBCARD) Inclusão e exclusão de contas em débito automático	07h às 19h
Cancelamento de débito automático do mês (BRBCARD)	07h às 17h
Cancelamento de agendamentos[4] Emissão de DOC* Liberação de Empréstimos (crédito pré-aprovado) Pagamentos	07h às 21h
Emissão de TED*	07h às 17h
Pré-sustação e sustação definitiva de cheques	08h às 22h

1 Após este horário o cliente deve ligar no SAC
2 Para contestar compras nas faturas de cartão BRB, ligar para a BRBCARD
3 Até às 15h para saques no dia útil posterior
4 Não há como cancelar agendamento no dia do débito
* Somente dia de semana

Voltar

7. COMO DEVO PROCEDER PARA TER ACESSO AOS RECIBOS DE PAGAMENTOS REALIZADOS POR MEIO DESTE CANAL?

Os recibos do Telebanco estão disponíveis para consulta no **Banknet, Autoatendimento** e **Mobile**.

Voltar

8. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?

É importante que você mantenha a calma e **entre em contato com o Telebanco, opção 9.4 para bloqueio de cartões**, canais de atendimento e contestação das transações não reconhecidas. Uma equipe especializada estará de prontidão para prestar o suporte necessário.

Voltar

9. É POSSÍVEL REALIZAR APLICAÇÕES FINANCEIRAS NO TELEBANCO?

Por meio do Telebanco, **é possível realizar aplicações e resgates em CDB, fundos de investimentos e multipoupança**. Para receber atendimento especializado, o cliente deverá entrar em contato com a nossa Central de Investimentos, por meio das opções 9.1.6 do menu eletrônico do Telebanco.

Voltar

DICAS DE SEGURANÇA TELEBANCO

Confira os números de telefone da nossa Central de Atendimento nos materiais oficiais do BRB. Criminosos podem informar números de telefone incorretos para praticar golpes.

Nunca digite suas senhas em celulares de desconhecidos e somente as utilize quando tiver certeza de que está contatando nossa Central por meio de telefones oficiais.

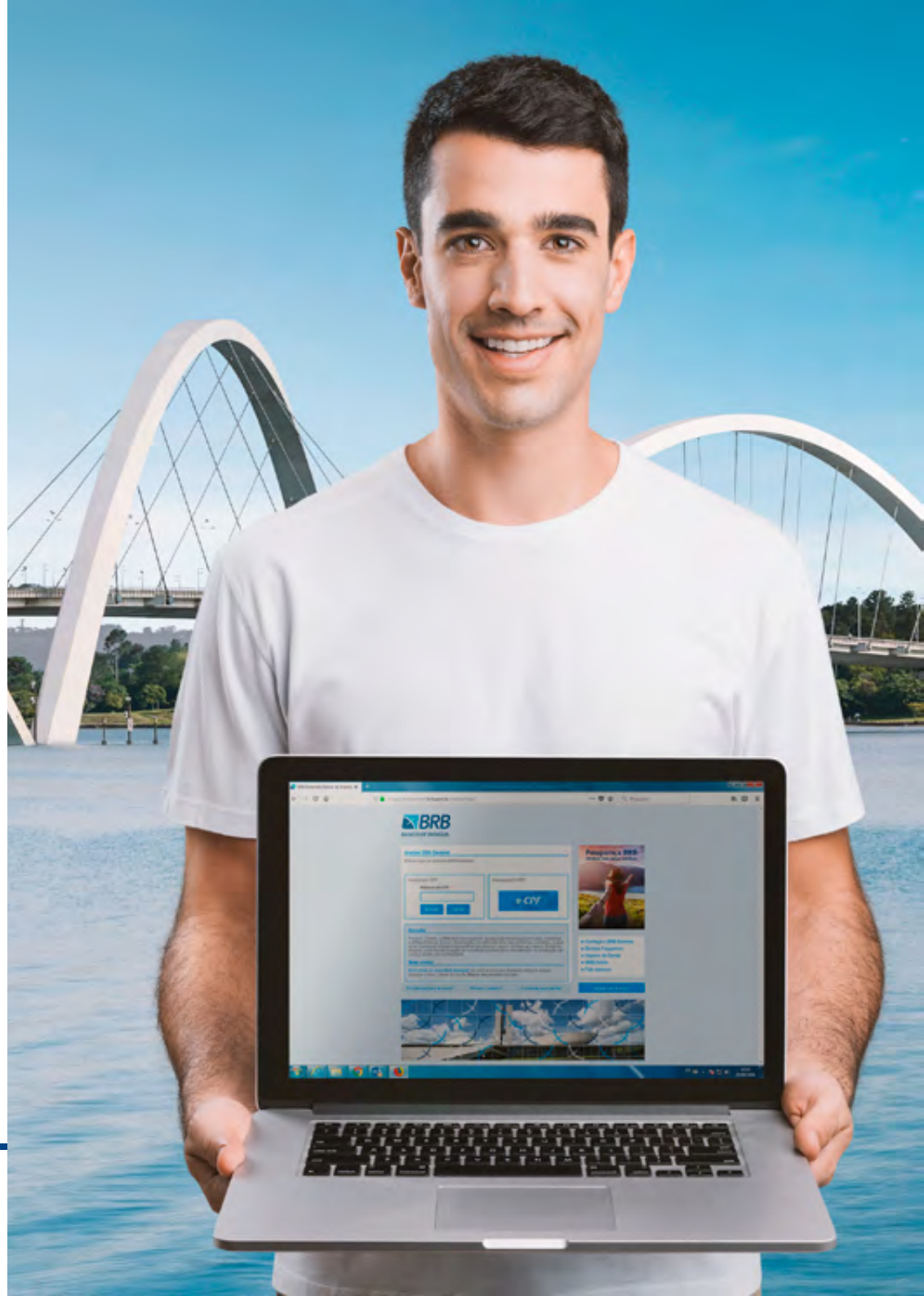
Todas as vezes que você ligar do seu celular para o Telebanco, certifique-se de que ninguém veja os números de sua agência, conta e senhas que aparecem no visor do aparelho.

O BRB não solicita senhas ou dados sigilosos por meio de contato telefônico, mensagens SMS ou links. Tais informações são pessoais e intransferíveis e não devem ser fornecidas a terceiros. Desconsidere qualquer solicitação desse tipo.

Voltar

BRB BANKNET

O BRB Banknet é o **Banco BRB do cliente na Internet**. Por meio dele, você pode utilizar os serviços do Banco em horários diferenciados e de qualquer lugar com acesso à Internet.

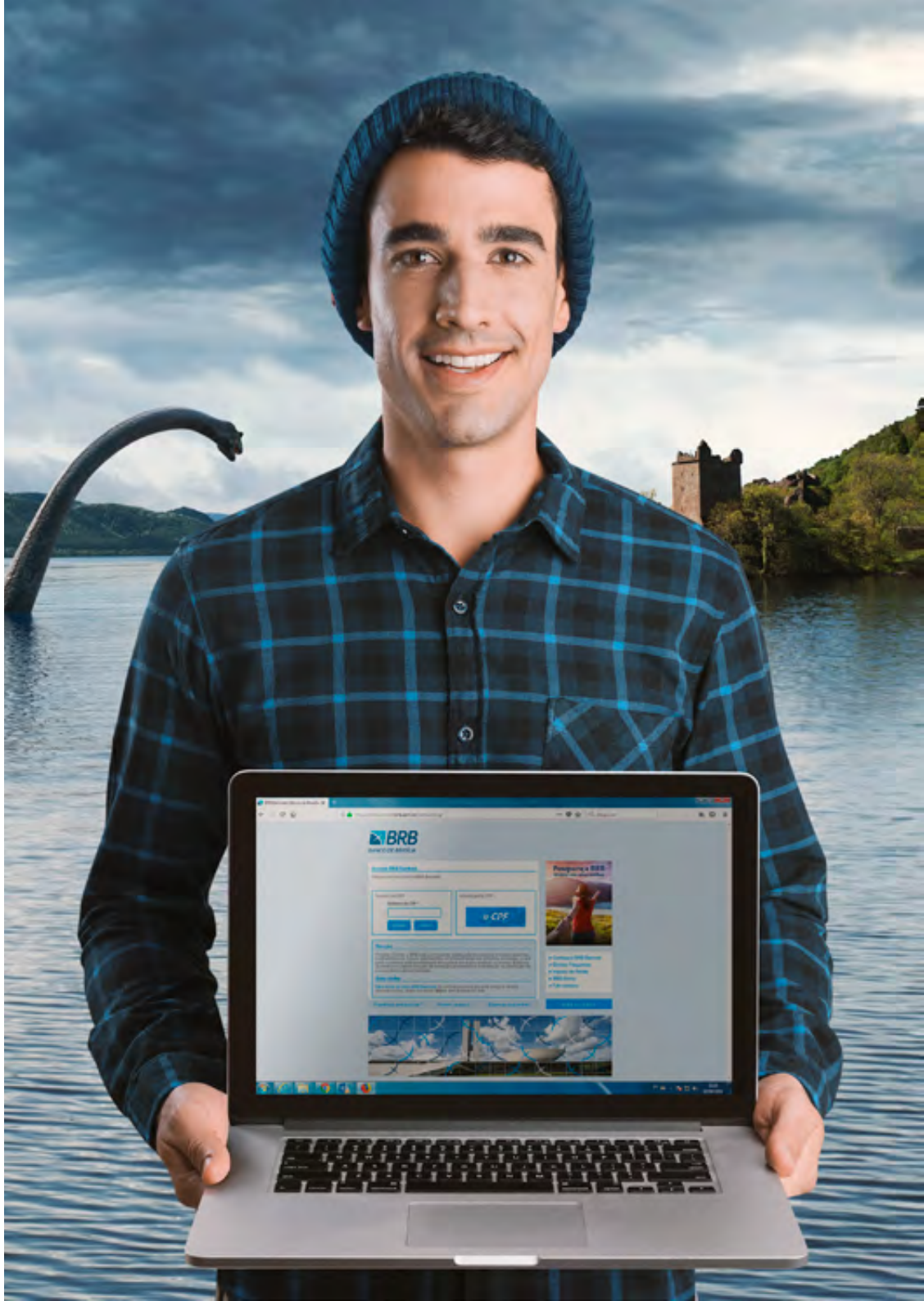


BRB BANKNET

1. SE NÃO CONSIGO UTILIZAR O BRB BANKNET, O QUE DEVO FAZER?
2. VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR. QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?
3. COMO CADASTRAR O BRB CODE?
4. COMO UTILIZAR O BRB CODE PARA AUTENTICAR AS TRANSAÇÕES NO BRB BANKNET?
5. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB BANKNET?
6. O QUE FAÇO PARA TER ACESSO AO BANKNET?
7. COMO FAÇO PARA CADASTRAR UM BENEFICIÁRIO DE TED E DOC?
8. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO BANKNET?
9. QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO BANKNET?
10. É POSSÍVEL CONSULTAR OS RECIBOS DE PAGAMENTOS FEITOS NO BANKNET?
11. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?
12. O QUE FAZER QUANDO O TOKEN NÃO CHEGA?
13. É POSSÍVEL REALIZAR APLICAÇÕES FINANCEIRAS NO BANKNET?

DICAS DE SEGURANÇA BANKNET

Voltar



1. SE NÃO CONSIGO UTILIZAR O BRB BANKNET, O QUE DEVO FAZER?

Cliente esqueceu a senha ou bloqueou o acesso ao Banknet – Neste caso, o cliente deve comparecer à sua agência para restabelecer o acesso. Se o cliente não estiver em Brasília, ele deverá entrar em contato com o SAC BRB, por meio do número 0800 648 6161.

Cliente está com dificuldade para instalar a ferramenta de segurança ou por algum motivo o teclado virtual não foi carregado – Neste caso, o cliente pode entrar em contato com o suporte do BRB por meio dos números abaixo:

- **3322 0309** (Distrito Federal) – opção 1
- **4002 6161** (Rio de Janeiro e Goiânia) – opção 9.1.3 (Pessoa Física) ou 9.2.2 (Empresa)
- **0800 61 3030** (Outras localidades) – opção 9.1.3 (Pessoa Física) ou 9.2.2 (Empresa)

Cliente está acessando o BRB Banknet de um computador desconhecido ou por máquina virtual – A área de segurança do BRB poderá bloquear o acesso, pois o Banco monitora o sistema constantemente. Em caso de suspeita de fraude, bloqueia preventivamente o canal. Neste caso, o cliente deve dirigir-se à sua agência para receber mais informações.

Canal não habilitado para transações financeiras – Caso o cliente deseje realizar transações financeiras e o gerente não tenha incluído a opção quando cadastrou seu Banknet, o cliente deverá dirigir-se à sua agência e solicitar a liberação.

Voltar

2. VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR. QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?

Caso o cliente seja **usuário do BRB Banknet** com movimentação financeira liberada, é importante verificar com seu gerente o cadastro de um dispositivo para leitura do **BRB Code**, para que possa realizar transações financeiras fora do país.

Voltar

3. COMO CADASTRAR O BRB CODE?

Para utilizar o BRB Code, o cliente deve acessar o aplicativo **BRB Mobile** de um dispositivo liberado (esta liberação pode ser feita em qualquer terminal de autoatendimento BRB) após o login, clique em **Menu > BRB Code > Habilitar BRB Code**. Caso não tenha acesso ao Mobile ou não possua dispositivo liberado para movimentação financeira, após abrir o aplicativo **BRB Mobile**, acessar a opção "**BRB Code**" abaixo do botão "**Entrar**" e, em seguida, realizar o cadastro em "**Cadastrar Dispositivo**".

Em seguida, acessar o **BRB Banknet** e clicar em "**Trocar tipo de autenticação**" > marcar a opção "**BRB Code**" > selecionar o dispositivo > clicar em "**Salvar**".

Pronto! Basta realizar suas movimentações pelo Banknet.

Voltar

4. COMO UTILIZAR O BRB CODE PARA AUTENTICAR AS TRANSAÇÕES NO BRB BANKNET?

Ao realizar transações pelo Banknet, no momento de concluir uma transação, será apresentado um **QR CODE**. Abra o App **BRB Mobile**, clique em **BRB Code**, depois em ler **BRB Code,** efetue a leitura da imagem apresentada. No Banknet, confirme a transação com o código mostrado na tela do celular.

Voltar

5. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB BANKNET?

Os limites de movimentação para o BRB Banknet são independentes de outros canais e variam conforme a forma de autenticação utilizada para confirmar suas transações, quais sejam: **Token**, **BRB Code** ou **Senha Eletrônica**, neste último caso, quando estiver efetuado o acesso por meio de um e-CPF (Certificado Digital), para mais informações quanto aos valores disponíveis, o cliente deve entrar em contato com o **Telebanco** por meio do número **3322-1515**.

Voltar

6. O QUE FAÇO PARA TER ACESSO AO BANKNET?

O cliente deverá comparecer à sua agência para assinar o contrato, incluir o número de telefone para recebimento de SMS e/ou cadastro do BRB Code e efetuar a **liberação de acesso ao BRB Banknet**.

Voltar

7. COMO FAÇO PARA CADASTRAR UM BENEFICIÁRIO DE TED E DOC?

No Banknet é possível realizar TEDs e DOCs sem pré-cadastro de contas favorecidas, basta que seu tipo de autenticação seja o **BRB Code** ou **senha eletrônica** (em caso de acesso com e-CPF).

Caso necessário, o cadastramento de beneficiário pode ser realizado pelo Banknet. Basta acessar o menu **"Gerenciamento"** > "**Cadastrar/excluir favorecidos**". Caso seu tipo de autenticação esteja definido como Token, será necessário comparecer à sua agência para a liberação do favorecido. Caso seu tipo de autenticação esteja definido como BRB Code ou senha eletrônica (em caso de acesso com e-CPF), uma vez feito o cadastro, a conta estará disponível de imediato para utilização em Transferências para outros bancos.

Além do Banknet, esse cadastro pode ser realizado por meio do Mobile e Autoatendimento. No cadastramento pelo Mobile, em caso de acesso a partir de dispositivo não liberado para movimentação financeira, é necessário comparecer a sua agência para a liberação do favorecido.

Para cadastro pelo Autoatendimento, é necessário ir ao **menu "Transferências" > "Pré-cadastro DOC/TED" > "Inclusão de Pré-Cadastro DOC/TED"**. A conta favorecida fica liberada de imediato para utilização.

O cadastro de favorecidos de TED para as instituições financeiras que não operam pela COMPE, geralmente financeiras e instituições de pagamentos, poderá ser realizada apenas na agência detentora da conta via caixa.

A relação de participantes do STR está disponível no endereço eletrônico do Banco Central do Brasil em Sistema de Pagamentos Brasileiro – STR (Sistema de Transferência de Reservas ou no link: http://www.bcb.gov.br/?RELPARTSTR).

Voltar

8. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO BANKNET?

As mais utilizadas são:

- consultas a saldos, extratos;
- aplicações em fundos de investimento;
- empréstimos;
- consultas a recibos das transações feitas pelo Banknet, caixas (desde que por meio de débito em conta) e autoatendimento;
- pagamentos e agendamentos de títulos BRB, títulos de outros bancos e títulos conveniados (Detran, IPTU, IPVA etc.);
- transferências BRB para BRB e transferências interbancárias;
- aplicações e resgates em fundos de investimentos;
- pré-cadastro de favorecidos de TED/DOC.
- consultar cheques compensados;
- consultar agendamentos;
- consultar comprovante de Imposto de Renda;
- cancelar pagamentos, DOCs e agendamentos;
- pagar títulos eletrônicos (DDA);
- aderir ao resgate de Poupança Integrada;
- alterar endereço;
- cadastrar e alterar a identificação positiva;
- cadastrar e descadastrar autorização de débito automático;
- autorizar transações pendentes de contas não solidárias;
- cadastrar BRB Code

Voltar

9. QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO BANKNET?

TRANSAÇÕES	DIAS ÚTEIS	DIAS NÃO ÚTEIS
LOGON	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
TRANSFERÊNCIAS	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
TED	06:30 às 17:00	Não há processamento
PAGAMENTOS TÍTULOS	06:00 às 20:59	06:00 às 23:59
PAGAMENTO DE DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 23:59
PAGAMENTO DE ARRECADAÇÃO	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
CANCELAMENTO DE PAGAMENTOS ESTORNÁVEIS E DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
EMPRÉSTIMOS	**07:00 às 21:59**	**07:00 às 21:59**
CONSULTAS A SALDOS E EXTRATOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
APLICAÇÕES E RESGATES	06:00 às 15:59	Não há processamento
AGENDAMENTO DE TÍTULOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÕES	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE DOC	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE TED	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE TÍTULOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÃO	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE DOC	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE TED	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59

Horários sujeitos a alteração, principalmente nos dias 24 e 31 de dezembro.

Voltar

10. É POSSÍVEL CONSULTAR OS RECIBOS DE PAGAMENTOS FEITOS NO BANKNET?

O cliente poderá acessar o menu Consultas, clicar na opção "**2ª via de recibos**" e preencher as informações para a emissão do documento. No Banknet, é possível consultar recibos das transações realizadas por meio do Banknet, caixas das agências, correspondentes bancários (desde que por meio do débito em conta), autoatendimento e BRB Mobile.

Voltar

11. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?

É importante manter a calma e realizar contato com o **Telebanco**, opção 9.4 para bloqueio dos cartões, canais de atendimento e contestação das transações não reconhecidas. Uma equipe especializada estará de prontidão para prestar o suporte necessário.

Voltar

12. O QUE FAZER QUANDO O TOKEN NÃO CHEGA?

O token pode não chegar ao seu dispositivo móvel por algumas razões. Entre elas, destacam-se falhas de conexão com o servidor, falha no recebimento da operadora e falha no envio da operadora ao cliente.

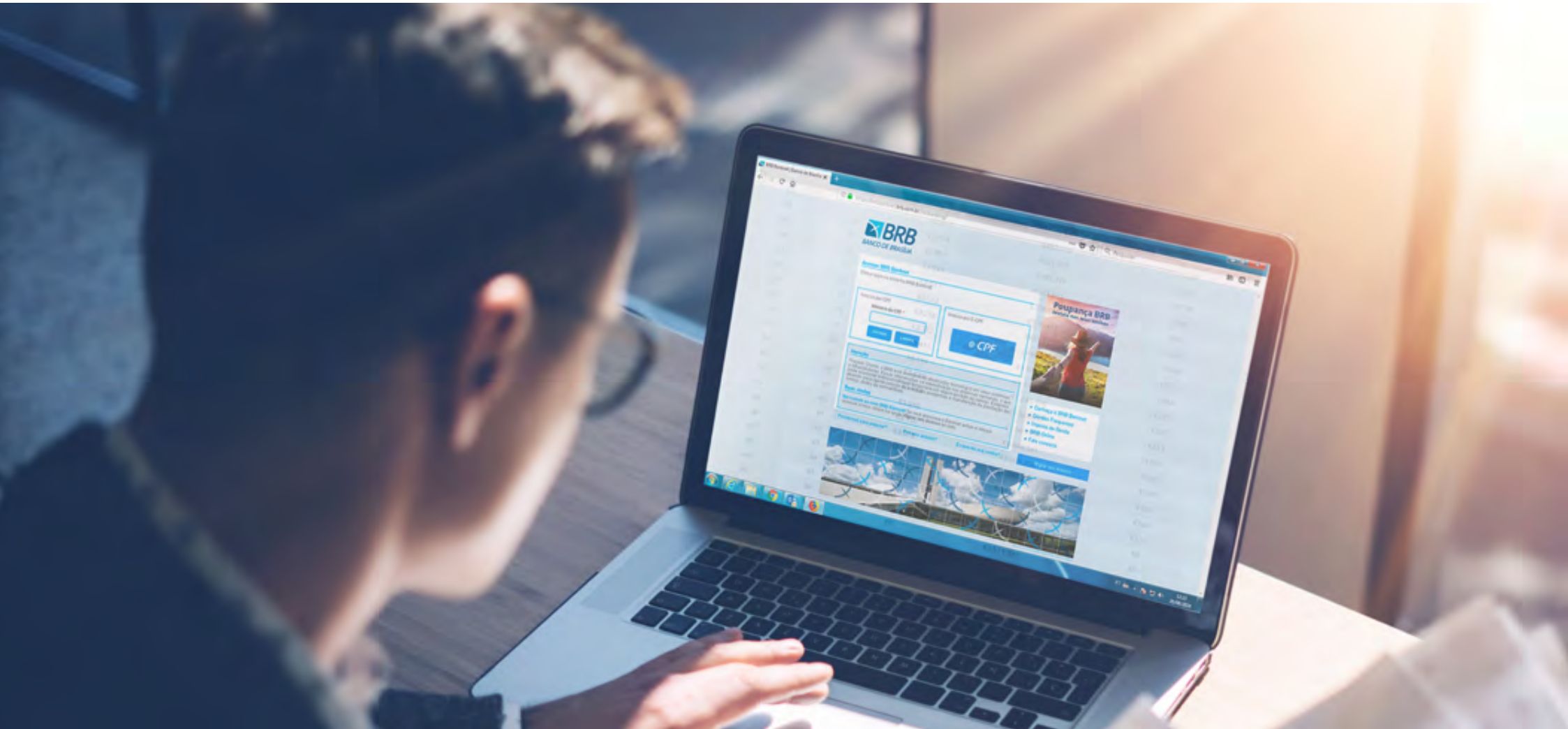
Nesses casos, é possível contatar o **Telebanco (3322-1515)** por meio de telefone cadastrado e solicitar ao atendente o número do token gerado para efetivar a transação.

Voltar

13. É POSSÍVEL REALIZAR APLICAÇÕES FINANCEIRAS NO BANKNET?

No BRB Banknet, é possível realizar aplicações e resgates em fundos de investimentos. É importante se atentar para o valor mínimo inicial de movimentação e o horário limite (15:59) para que sua aplicação seja devidamente efetivada.

Voltar



DICAS DE SEGURANÇA BANKNET

Nunca acesse o Banknet por meio de links contidos em e-mails ou pela opção "Favoritos". Opte sempre por digitar o endereço em seu navegador, evitando, assim, a atuação de pessoas mal-intencionadas.

Procure sempre ter as **versões mais atuais do seu navegador** para contar com mecanismos de segurança aprimorados.

Evite realizar operações bancárias em computadores públicos (ex.: lan houses e bibliotecas), que podem ter códigos maliciosos instalados por pessoas mal-intencionadas, que, por exemplo, registram tudo o que você digita no teclado, facilitando a quebra de sigilo dos seus dados confidenciais.

Instale um bom programa de **antivírus**, um **firewall** e os mantenha atualizados.

Não abra e-mails e arquivos enviados por desconhecidos. Se desconfiar de um e-mail recebido, mesmo enviado por uma pessoa conhecida, cuidado, pois pode ser um e-mail falso: questione o remetente antes de abri-lo.

Voltar

BRB MOBILE

Aplicativo do BRB criado para estar com você em qualquer hora e lugar.

Disponível para iOS e Android.

Telebanco | Internet Banking | **Mobile** | Rede de Atendimento

BRB MOBILE

1. SE NÃO CONSIGO UTILIZAR O BRB MOBILE, O QUE DEVO FAZER?
2. VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR.
   QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?
3. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB MOBILE?
4. COMO FAÇO PARA ACESSAR O BRB MOBILE?
5. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO MOBILE?
6. QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO MOBILE?
7. É POSSÍVEL CONSULTAR OS RECIBOS DE PAGAMENTOS
   FEITOS NOS DIVERSOS CANAIS DO BRB?
8. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?

DICAS DE SEGURANÇA MOBILE

Voltar

1. SE NÃO CONSIGO UTILIZAR O BRB MOBILE, O QUE DEVO FAZER?

Cliente não consegue realizar transações financeiras, apenas consultas – O dispositivo deve ser liberado, o que pode ser feito de duas formas: na agência em que possua conta ativa, com o gerente da conta ou nos terminais de autoatendimento, com a utilização do BRB Code.

Cliente possui aparelho Android e não consegue acessar o BRB Mobile – É necessário verificar a versão do aparelho, pois versões inferiores à 4.4 não permitem acesso ao canal.

Cliente possui iPhone e não consegue acessar o BRB Mobile – O requisito mínimo de sistema operacional para funcionamento do BRB Mobile em dispositivos da Apple é iOS 6.

Cliente não possui conexão com a Internet – Necessário verificar com a sua operadora de Internet se a conexão está ocorrendo de forma devida.

Voltar

2. VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR. QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?

O BRB Mobile pode ser utilizado para consulta ou transações financeiras. Neste último caso, o dispositivo deve estar liberado. A liberação pode ser realizada nas agências em que o cliente possui conta ativa ou nos terminais de autoatendimento.

Caso o cliente esqueça ou bloqueie sua senha de acesso ao Mobile, poderá desbloqueá-la no próprio aplicativo, acessando a opção "**Esqueceu**" no campo "**senha**" e preenchendo os campos: CPF, o número de uma conta ativa e Senha da Conta informada. (neste caso, deverá solicitar novamente liberação para efetuar transações financeiras).

Voltar

3. COMO É DEFINIDO O LIMITE DO CANAL BRB MOBILE?

Os limites do **BRB Mobile** são independentes de outros canais e disponibilizados automaticamente após liberação do dispositivo para movimentação financeira, desde que o **cliente possua seu cadastro atualizado junto ao BRB**. Para atualização cadastral, o cliente deverá comparecer à sua agência com a documentação necessária.

Voltar

4. COMO FAÇO PARA ACESSAR O BRB MOBILE?

Para utilizar o Mobile, o cliente deverá baixar o aplicativo na Apple Store ou na Google Play Store e fazer o primeiro acesso por meio da opção "**"Entrar" > "Primeiro acesso".**

Neste momento, deverá inserir o CPF, o número de uma conta ativa e Senha da Conta informada. Ao fazer o primeiro acesso, o cliente conseguirá realizar consultas, mas ainda precisará liberar o dispositivo para transações financeiras. A liberação do dispositivo pode ser realizada na agência em que o cliente possui conta ativa ou nos terminais de autoatendimento, com a utilização do **BRB Code**.

Voltar

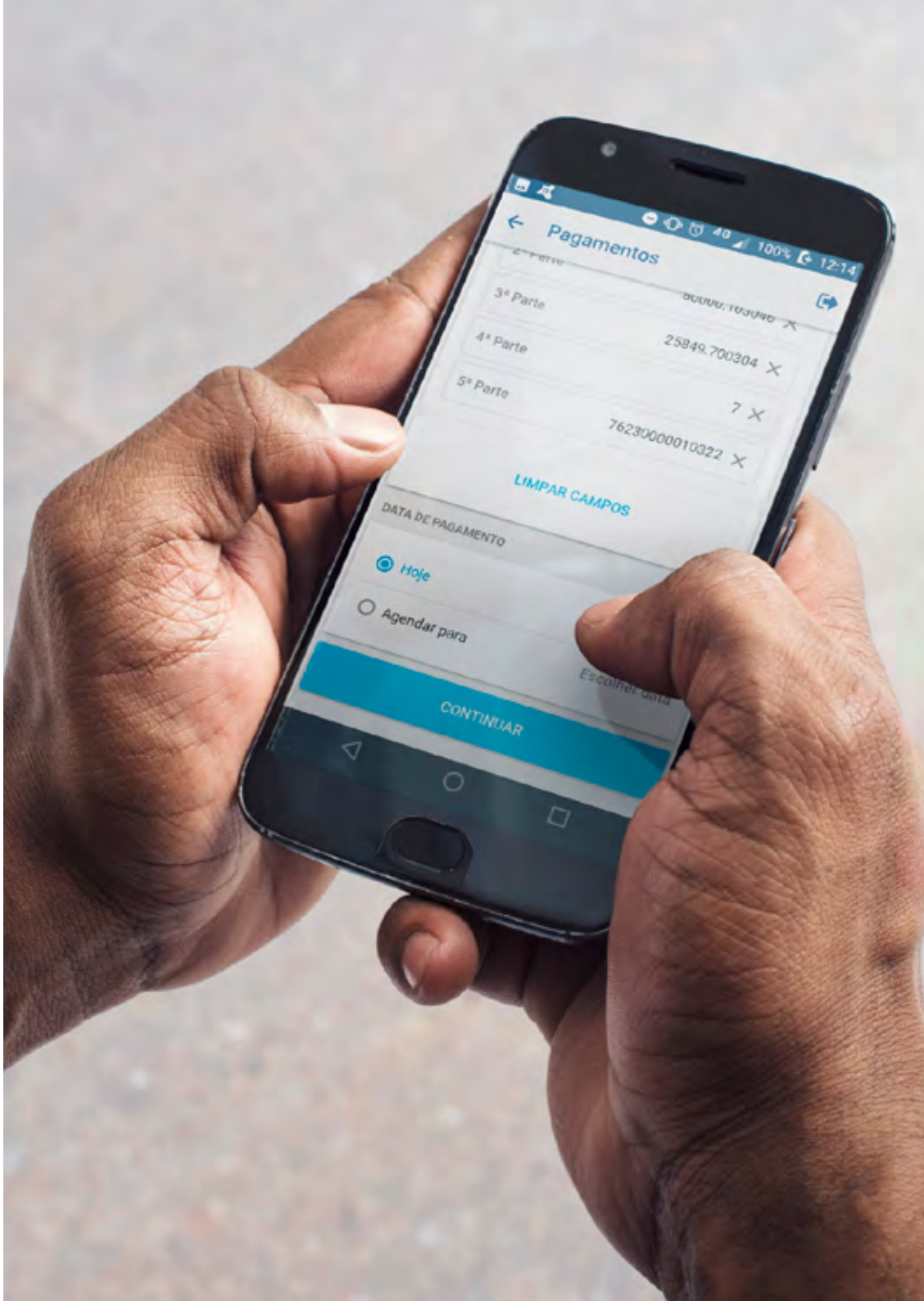
5. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO MOBILE?

É possível acessar todas as contas ativas do cliente por meio do BRB Mobile, acessando a opção "**Trocar contas**", localizada no canto direito da aplicação.

As principais transações do BRB Mobile são:

- consulta a saldo e extrato;
- pagamentos de títulos BRB, de outros bancos e documentos de arrecadação (Detran, IPTU, IPVA etc.);
- transferência BRB para BRB;
- transferências DOC;
- TEDs;
- cadastro de contas para recebimento de DOC e TED (neste caso, a liberação é automática);
- aplicação e resgate em fundos;
- emissão de 2ª via de recibo de pagamentos feitos nos canais de atendimento do BRB;
- pagamento de fatura BRB;
- empréstimos.

Voltar



6. QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO MOBILE?

TRANSAÇÕES	DIAS ÚTEIS	DIAS NÃO ÚTEIS
LOGON	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
TRANSFERÊNCIAS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
PAGAMENTOS TÍTULOS	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
TED	06:30 às 17:00	Não há processamento
PAGAMENTO DE ARRECADAÇÃO	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
CONSULTAS A SALDOS E EXTRATOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
APLICAÇÕES	06:00 às 15:59	Não há processamento
AGENDAMENTO DE DOC	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE TED	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE TÍTULOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÕES	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59

Horários sujeitos a alteração, principalmente nos dias 24 e 31 de dezembro.

Voltar

7. É POSSÍVEL CONSULTAR OS RECIBOS DE PAGAMENTOS FEITOS NOS DIVERSOS CANAIS DO BRB?

Sim, os recibos do BRB Mobile estão disponíveis para consulta por meio do menu "**Consulta > Consultar 2ª Via de Comprovantes**". Nessa opção é possível consultar recibos das transações realizadas por meio do Mobile, Banknet, caixas das agências, e correspondentes bancários (desde que por meio do débito em conta), e autoatendimento.

Voltar

8. EM CASO DE TRANSAÇÕES QUE NÃO RECONHEÇO, O QUE DEVO FAZER?

É importante manter a calma e entrar em contato com o Telebanco, opção 9.4 para bloqueio dos cartões, canais de atendimento e contestação das transações não reconhecidas. Uma equipe especializada estará de prontidão para prestar o suporte necessário.

Voltar

DICAS DE SEGURANÇA MOBILE

Sempre configure um controle de acesso ao dispositivo (senha pessoal, código sequencial etc.). Também configure seu dispositivo para bloquear automaticamente após determinado tempo sem uso. Se o seu dispositivo possuir recurso de criptografia, utilize-o para proteger suas informações.

Mantenha o sistema operacional (Android, iOS) e os demais aplicativos atualizados.

Instale somente aplicativos aprovados e disponibilizados por fontes confiáveis como Apple Store ou Google Play Store.

Voltar

Conheça o **Autoatendimento BRB**

Atualmente, o BRB possui mais de **490 terminais de autoatendimento dentro de agências e aproximadamente 140 terminais externos**, localizados em shoppings, supermercados, postos de gasolina e outros pontos **estratégicos**, levando comodidade aos clientes do BRB e aos demais usuários da rede.

Telebanco | Internet Banking | Mobile | Rede de Atendimento

Conheça o **Autoatendimento BRB**

1. **QUAIS OS LIMITES DE SAQUE NOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO?**

2. **COMO É FEITO O ACESSO POR MEIO DE UM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO?**

3. **QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO AUTOATENDIMENTO?**

4. **QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO AUTOATENDIMENTO?**

5. **SE TENHO PROBLEMAS AO UTILIZAR O AUTOATENDIMENTO, O QUE DEVO FAZER?**

6. **VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR. QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?**

DICAS DE SEGURANÇA AUTOATENDIMENTO

Voltar

1. QUAIS OS LIMITES DE SAQUE NOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO?

Os limites do autoatendimento são independentes de outros canais e variam conforme a transação realizada.

Os limites disponíveis para o usuário são diários. Entretanto nos finais de semana ou feriados, os dias não úteis acumulam com o próximo dia útil. Exemplos:

1. Cliente possui limite de saque de **R$ 2.000,00**. Caso realize um saque de **R$ 500,00** na terça-feira, ele terá **R$ 2.000,00** na quarta-feira, visto que o limite é restabelecido.

2. Cliente possui limite de saque de **R$ 2.000,00**. Caso realize um saque de **R$ 500,00** no sábado, ainda terá o limite de **R$ 1.500,00** para utilizar no domingo e na segunda-feira.

3. Cliente possui limite de saque de **R$ 2.000,00** e realiza um saque de **R$ 500,00** em um feriado de quarta-feira. Na quinta-feira, o limite não é restabelecido, restando **R$ 1.500,00** para saque.

Voltar

2. COMO É FEITO O ACESSO POR MEIO DE UM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO?

No Autoatendimento, o acesso é feito por meio da **inserção do cartão**, **senha numérica** ou **identificação positiva ou biometria**. A biometria é utilizada somente para autenticação de saque eletrônico.

Voltar

3. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO AUTOATENDIMENTO?

- Saque pré-pago;
- Saque em conta-corrente;
- Saque em poupança integrada;
- Saque Renda Minha;
- Saque Bolsa Família;
- Impressão de cheques;
- Saque social;
- Saque em conta-poupança;
- Saque em conta INSS;
- Saque em conta-salário;
- Depósito em conta-corrente com envelope, dinheiro e/ou cheque;
- Depósito em conta especial com envelope, dinheiro e/ou cheque;
- Depósito em poupança integrada;
- Depósito em conta-poupança com envelope, dinheiro e/ou cheque;
- Saldo em conta-corrente;
- Saldo de conta especial;
- Pagamentos com código de barras;
- Agendamento (autorização de débito automático);
- Consulta de fundos de investimentos para aplicação;
- Consulta de última operação investimento (cancelamento);
- Consulta de antecipação salarial;
- Consulta de cancelamento de agendamento;
- Pagamento IPTU (nº inscrição);
- Consulta pagamento IPVA (Renavam);
- Cancelamento de agendamento de débito(s) automático(s);
- Consulta de parâmetros de religação Caesb;
- Consulta de parâmetros de solicitação de vistoria Caesb;
- Consulta de parâmetros de autoleitura Caesb;
- Consulta de pagamentos com código de barras de cobranças BRB;
- Consulta valor disponível BRB parcelado;
- Consulta valor disponível;

mais

3. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO AUTOATENDIMENTO?

- Refinanciamento BRB parcelado;
- Consulta limite disponível para cheque especial;
- Consulta limite da conta para antecipação de Imposto de Renda;
- Consulta produtos do contrato único;
- Consulta limite da conta para Crédito Parcelado PJ;
- Consulta limite da conta para Crédito Giro Visa;
- Consulta limite da conta para Crédito Conta Garantida;
- Consulta de contracheques GDF;
- Consulta de limites da conta para crédito consignado;
- Consulta de dispositivos móveis do cliente;
- Saldo em conta-poupança;
- Saldo poupança integrada;
- Saldo de conta INSS;
- Saldo de conta-salário;
- Transferência CC;
- Transferência PP;
- Transferência débito em PI, crédito em CC;
- Transferência débito em CC, crédito em PI;
- Transferência débito em PI, crédito em PI;
- Transferência débito em PP, crédito em PI;
- Transferência débito em PI, crédito em PP;
- Transferência CC (conta-poupança);
- Transferência PP (conta-poupança);
- Pagamento de GPS com débito em conta;
- Pagamento avulso de cartão;
- Extrato em conta-corrente;
- Extrato mensal de conta especial;
- Extrato por período em conta-corrente;
- Extrato de conta especial por período;
- Extrato anual de tarifas;
- Extrato de andamento processual TJDFT;
- Extrato mensal de créditos INSS – conta-corrente;
- Extrato mensal de créditos INSS – conta-poupança;

mais

3. QUAIS TRANSAÇÕES POSSO FAZER NO AUTOATENDIMENTO?

- Extrato de agendamentos;
- Extrato de conta especial de agendamentos;
- Extrato de aplicações;
- Recibo de transação Banknet;
- Extrato de pagamentos com código de barras;
- Extrato de conta especial de pagamentos com código de barras;
- Segunda via de recibo de pagamento com código de barras;
- Extrato conta investimento;
- Segunda via de fatura Caesb;
- Extrato poupança integrada;
- Histórico de consumo Caesb;
- Consulta de fundos de investimentos para resgate;
- Extrato de depósitos identificados;
- Extrato de conta especial de depósitos identificados;
- Extrato de contracheque;
- Extrato de beneficiários para DOC/TED;
- Listagem de beneficiários para DOC/TED;
- Extrato em conta-poupança;
- Extrato de poupança-salário;
- Extrato mensal de conta-salário;
- Extrato por período de conta-salário;
- Bloqueio de cartão com nº da conta;
- Bloqueio de senha de acesso;
- Desbloqueio de senha de acesso;
- Cancelamento de contrato BRB Banknet;
- Alteração de senha;
- Inclusão de pré-cadastro de DOC/TED;
- Impressão de letras IDP;
- Adesão ao resgate automático;
- Habilitação de cartão;
- Liberação de dispositivos móveis para acesso ao BRB Mobile.

Voltar

4. QUAIS OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO AUTOATENDIMENTO?

TRANSAÇÕES	DIAS ÚTEIS	DIAS NÃO ÚTEIS
SAQUE *	0h às 23:59	0h às 23:59
DEPÓSITO COM ENVELOPE **	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
TRANSFERÊNCIAS	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
TED	08:00 às 17:00	Não há processamento
PAGAMENTOS DE TÍTULOS	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
PAGAMENTO DE DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
PAGAMENTO DE ARRECADAÇÃO	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
EMPRÉSTIMOS	07:00 às 21:59	07:00 às 21:59
CONSULTAS A SALDOS E EXTRATOS	06:00 às 23:59	06:00 às 23:59
APLICAÇÕES E RESGATES	06:00 às 15:59	Não há processamento
AGENDAMENTO DE TÍTULOS	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÕES	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
AGENDAMENTO DE DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
AGENDAMENTO TED	08:00 às 16:30	08:00 às 16:30
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE TÍTULOS	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÃO	06:00 às 21:59	06:00 às 21:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE DOC	06:00 às 20:59	06:00 às 20:59
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO DE TED	08:00 às 16:30	08:00 às 16:30

(*) Considerando o limite de R$ 300,00 entre 22:00 e 05:59, o fechamento das agências às 22:00 e o fechamento dos estabelecimentos que possuem terminais externos e possuem seu próprio horário de funcionamento.

(**) Considerando que o depósito realizado até às 16:00 é processado na mesma data e que o depósito feito após às 16:00 é processado no próximo dia útil.

Voltar

5. SE TENHO PROBLEMAS AO UTILIZAR O AUTOATENDIMENTO, O QUE DEVO FAZER?

DEMORA NA CONCLUSÃO DA TRANSAÇÃO: aguarde até o fim e preste muita atenção nas mensagens apresentadas no terminal.

NÃO EMISSÃO DE RECIBO: caso o recibo não tenha sido emitido, espere 15 minutos e verifique seu extrato para identificar se sua operação foi efetivada ou cancelada.

* Caso não haja débito no extrato, o cliente poderá realizar o pagamento novamente.

* Caso o débito tenha ocorrido, o cliente deverá aguardar mais 15 minutos para consultar novamente o extrato e verificar possível estorno.

* Caso tenha ocorrido o estorno, o cliente poderá realizar o pagamento.

* Caso não haja o estorno, significa que a transação foi confirmada, e a segunda via do recibo pode ser retirada diretamente no terminal.

TERMINAL INDISPONÍVEL: em caso de indisponibilidade total ou parcial do autoatendimento, sugerimos usar o aplicativo Mobile para identificar o terminal mais próximo.

Voltar

6. VOU VIAJAR PARA O EXTERIOR. QUAIS PROVIDÊNCIAS DEVO TOMAR JUNTO AO BRB?

O BRB não possui terminais fora do Brasil. Caso seu cartão de débito esteja desbloqueado (operação feita por meio do Telebanco), você poderá sacar nos terminais da rede Cirrus (bandeira Mastercard) e rede Plus (bandeira Visa).

Voltar

DICAS DE SEGURANÇA AUTOATENDIMENTO

Antes de entrar em salas de autoatendimento, verifique se há pessoas suspeitas por perto, principalmente em motocicletas ou veículos estacionados.

Ao utilizar os caixas eletrônicos, posicione-se de maneira a cobrir o teclado com o próprio corpo, impedindo que a sua senha seja vista por estranhos.

Nunca forneça sua senha para outra pessoa. Jamais solicitamos sua senha de acesso, nem por telefone.

Antes de sair do autoatendimento após um saque, guarde o dinheiro em local seguro e observe se há pessoas acompanhando a sua ação.

Caso tenha algum problema com seu cartão, comunique-se com a central de atendimento de seu próprio telefone.

Em hipótese alguma aceite falar em telefones de desconhecidos/terceiros.

Somente aceite ajuda de funcionários devidamente identificados em horários de expediente bancário.

Não ceda, não empreste e não deixe ninguém pegar o seu cartão.

Jamais aceite ajuda de estranhos para manipular o terminal de autoatendimento. Quando tiver dificuldade, contate um funcionário devidamente identificado.

Voltar

Voltar

BRB
BANCO DE BRASÍLIA