

**CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO**



# SUMÁRIO

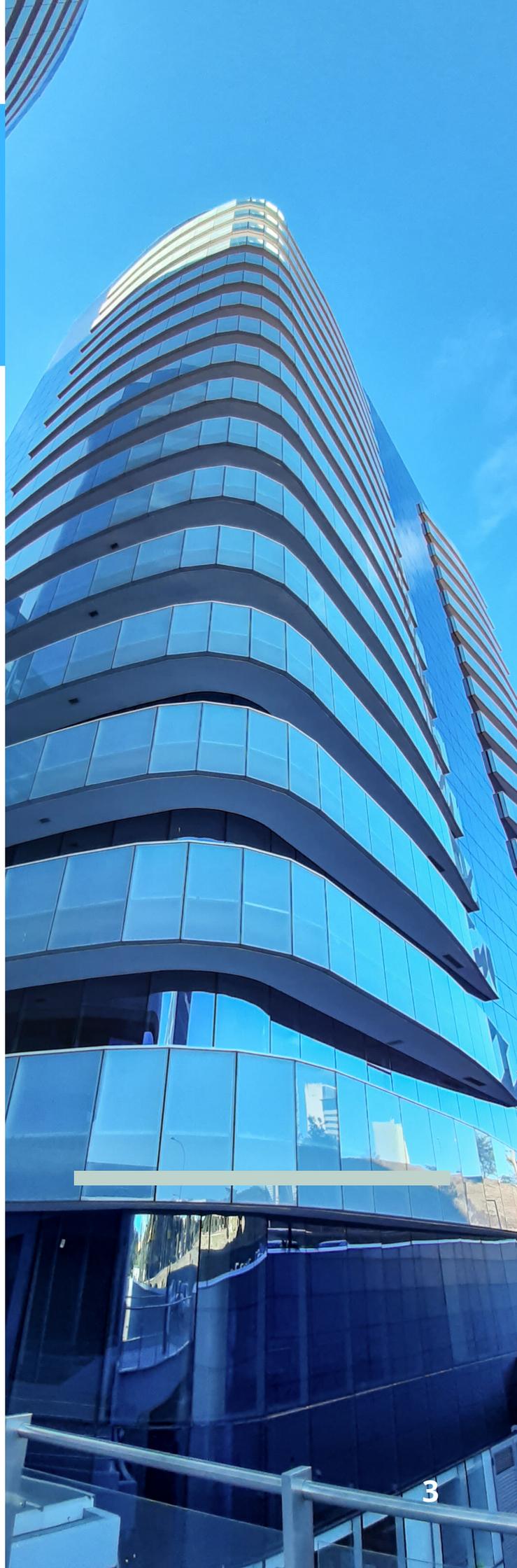
<b>3</b>	<b>SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS</b>	<b>21</b>	<b>FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO</b>
<b>4</b>	<b>MENU DE SERVIÇOS</b>	<b>24</b>	<b>EMPRÉSTIMOS</b>
<b>5</b>	<b>ABERTURA DE CONTA</b>	<b>26</b>	<b>CRÉDITO RURAL</b>
<b>7</b>	<b>ABERTURA DE CONTA NAÇÃO BRB FLA</b>	<b>28</b>	<b>CRÉDITO - PESSOA JURÍDICA</b>
<b>9</b>	<b>DEPÓSITO</b>	<b>30</b>	<b>INVESTIMENTOS</b>
<b>10</b>	<b>PAGAMENTOS</b>	<b>32</b>	<b>PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS</b>
<b>12</b>	<b>PRODUTOS DE SEGURIDADE</b>	<b>35</b>	<b>PROGRAMA SOCIAIS</b>
<b>14</b>	<b>SOLUÇÕES DE PAGAMENTO (MAQUININHA) - PESSOA JURÍDICA</b>	<b>37</b>	<b>OUVIDORIA</b>
<b>16</b>	<b>CÂMBIO</b>	<b>39</b>	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC</b>
<b>18</b>	<b>TED</b>	<b>41</b>	<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>
<b>20</b>	<b>PIX</b>		

# SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

Na busca por maior visibilidade e transparência das suas ações, o BRB – Banco de Brasília S.A. apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015 e reiterada pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social, que tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, assim como estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Além de demonstrar o respeito e seriedade do Banco de Brasília com seus clientes e usuários.

O BRB, pautado na sua missão de atender com excelência, fortalecendo ainda mais o vínculo com a sociedade, disponibiliza informações sobre os serviços prestados por meio do site [www.novo.brb.com.br](http://www.novo.brb.com.br), e pelos canais de atendimento: BRB Telebanco (61 3322 1515), SAC (0800 648 6161), Ouvidoria (0800 642 1105) e SAC/Ouvidoria PCD (0800 648 6162).



# MENU DE SERVIÇOS



**Abertura de Conta**  
**Abertura de Conta Nação BRB Fla**  
**Depósito**  
**Pagamentos**  
**Produtos de Seguridade**



**Soluções de Pagamento**  
**Câmbio**  
**TED**  
**PIX**



**Financiamento Imobiliário**  
**Empréstimos**  
**Crédito Rural**  
**Crédito Pessoa Jurídica**  
**Investimentos**



**Prova de vida de aposentados e pensionistas**  
**Programas Sociais**

# ABERTURA DE CONTA

O serviço de abertura de conta pessoa física (PF) é destinado a qualquer cidadão com CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil,

Para pessoa jurídica (PJ), o serviço é destinado a qualquer cliente com CNPJ em situação regular na Receita Federal do Brasil

Os documentos necessários para a execução de abertura de conta PF são:

- CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil;
- Documento de identificação com foto (ou certidão de nascimento se menor de idade);
- Comprovante de renda (para conta corrente).

Para abertura de conta PJ, os requisitos são:

- CNPJ e CPFs regulares na Receita Federal do Brasil;
- Ato constitutivo da empresa;
- Faturamento da empresa;
- Documento de identificação com foto (ou certidão de nascimento se menor de idade);

- Comprovante de renda (para conta corrente);
- CPF Regular na Receita Federal do Brasil.

A abertura da conta PF pode ser realizada nos pontos de atendimento, aplicativo BRB Conta e aplicativo BRB Mobile. A abertura de conta PJ é realizada em um dos canais oferecidos pelo BRB, onde é feita a análise e a conclusão da operação.

A solicitação de abertura de conta se procede da seguinte forma:

- Solicitação da abertura da conta;
- Análise comercial e validação cadastral;
- Aprovação ou rejeição da solicitação;

A análise da solicitação tem um prazo máximo de até 10 dias úteis.

O acompanhamento da execução do serviço é realizado pelo mesmo canal utilizado na solicitação da abertura de conta.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Para a abertura da conta não há custos. Para a movimentação da conta, serão cobradas tarifas de acordo com a tabela de tarifas vigente.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento nas agências segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Atendimento via aplicativos - 24h.

# ABERTURA DE CONTA NAÇÃO BRB FLA

O serviço de abertura de conta Nação BRB FLA é destinado a clientes Nação BRB FLA, usuários dos produtos e serviços Nação BRB FLA e ao cidadão comum.

Os requisitos necessários para a abertura da conta são:

- Nome completo;
- Foto dos documentos frente/verso do RG ou da CNH;
- CPF em situação regular na Receita Federal;
- Número de telefone;
- E-mail;
- Endereço completo;
- Selfie;
- e senhas.

O acesso é feito pelo aplicativo Nação BRB FLA, disponível para download nas plataformas Apple Store e Play Store.

A abertura de conta pelo aplicativo é realizada nas seguintes etapas:

- Cadastro via APP Nação BRB FLA;
- Validação dos dados do cliente e dos documentos informados;
- Abertura de conta;
- Comunicação ao cliente sobre a abertura de conta;
- Primeiro acesso do cliente à conta.

O prazo para a abertura da conta é de até 24h, após o cadastramento dos dados e 'upload' dos documentos.

Não há custos para abertura de conta Nação BRB FLA.

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Via aplicativo Nação BRB Fla - 24h;
- Fale Conosco no site <https://novo.brb.com.br/> - 24h;
- Central de Atendimento - 4000 19 15 ou 0800 001 4090 - 24h;
- Ouvidoria BRB - 8h às 18h.

# DEPÓSITO

O serviço de depósito é destinado aos clientes do BRB e ao cidadão comum.

Os depósitos podem ser realizados nos canais físicos (agências e Correspondentes no País - Conveniência BRB) e nos terminais de autoatendimento (ATMs).

As etapas da prestação deste serviço são:

- Apresentação dos recursos para depósito no canal;
- Processamento da operação;
- Emissão de recibo de depósito;

- Crédito na conta do favorecido.

Após o processamento dos depósitos, há a emissão do comprovante (recibo) de depósito para fins de eventual comprovação.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Não há custos ao depositante.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento nas agências segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h.
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Nos Correspondentes no País, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h.
- Autoatendimento - das 7h às 22h.

# PAGAMENTOS

Os pagamentos de boletos, de contas de consumo, de boletos emitidos pelas concessionárias Caesb, CEB, CELG, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel e Oi, de tributos municipais, estaduais e federais, de GPS, FGTS e DASN e de outras taxas, impostos e títulos são destinados aos clientes do BRB e ao cidadão comum.

A execução do serviço de pagamentos é realizada nos canais eletrônicos do BRB (BRB Mobile e BRB BANKNET) e físicos (agências e Correspondentes no País - BRB Conveniência) com a apresentação dos documentos (boletos) no canal de pagamento.

Os prazos para a compensação dos pagamentos estão estabelecidos de acordo com as regras bancárias de arrecadação e compensação de documentos.

O serviço de pagamento é realizado nas seguintes etapas:

- Apresentação dos documentos (boletos) no canal de pagamento;

- Processamento da operação;
- Emissão do Comprovante de Pagamento;
- Repasse ao credor/beneficiário.

Após o processamento dos pagamentos, há a emissão do comprovante (recibo) de pagamento para fins de eventual comprovação.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

O serviço de pagamentos não é tarifado.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento nas agências segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Nos Correspondentes no País, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h.
- Autoatendimento: das 7h às 22h.

# PRODUTOS DE SEGURIDADE

O serviço de Comercialização de Produtos de Seguridade (Vida, Residência, Auto, Consórcio, Capitalização, Prestamista, etc.) é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum.

A contratação de qualquer desses serviços ocorre mediante preenchimento de formulário específico. Esses formulários estão disponíveis nos pontos de atendimento e no endereço eletrônico [www.segurosbrb.com.br](http://www.segurosbrb.com.br).

A solicitação, bem como as consultas sobre a execução do serviço, poderão ser realizadas pelos aplicativos disponibilizados por cada Seguradora, pelo SAC das Seguradoras, pelo atendimento telefônico da Corretora e nas agências onde haja um promotor de seguro.

O prazo para a execução do serviço é de até 24h após a contratação, a depender especificamente de cada produto.

O serviço é prestado pela própria seguradora responsável pela cobertura e a Corretora de Seguros BRB poderá agir como intermediadora do processo, conforme contrato com cada seguradora.

Quando em pontos de atendimento, há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Não há custos para a aquisição desse serviço.

Esse serviço é fiscalizado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento nas agências segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Através do SAC das Seguradoras - 24h;
- Atendimento via aplicativos das Seguradoras - 24h.

# SOLUÇÕES DE PAGAMENTO (MAQUININHAS) - PESSOA JURÍDICA

O serviço de comercialização e soluções de pagamento é destinado a qualquer cidadão com CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil.

Para a contratação do serviço é necessária a assinatura do termo de adesão.

O serviço pode ser acessado nos pontos de atendimento (agências), onde é feita a solicitação do serviço. Nos pontos de atendimento também é feita a consulta sobre a sua execução.

Para maquinas de aluguel, o prazo de execução é de até 5 dias úteis. Para as maquinas de venda, o prazo é de até 15 dias úteis.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Há custos apenas para as maquinas de aluguel, que são negociados com a credenciadora. Para as maquinas de venda, não há custo após o pagamento integral do equipamento.

Não há órgão fiscalizador para esse tipo de serviço.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

# CÂMBIO

O serviço de câmbio é destinado às empresas de todos os portes.

Para a execução desse serviço é necessário o cliente possuir conta corrente com cadastro atualizado, com informações econômico-financeiras cadastradas e movimentação financeira mínima recomendada de 6 meses. Em alguns casos, pode ser exigida a apresentação de documentação acessória para amparar a fundamentação da solicitação de câmbio. O serviço de câmbio pode ser contratado presencialmente em uma das agências que possuem o serviço de câmbio disponível (a relação das agências está disponível no endereço eletrônico do BRB - <https://novo.brb.com.br/>).

Esse serviço é realizado nas seguintes etapas principais:

- Recebimento da solicitação de câmbio pelos operadores das agências;
- Análise do perfil do cliente solicitante, do tipo da operação, da documentação acessória envolvida e do valor solicitado;
- Envio da solicitação para análise das alçadas responsáveis pela aprovação;

- Após aprovado o câmbio, a operação pode ser contratada e registrada no sistema de câmbio para efetivação.

O prazo para a execução do serviço é de até dois dias úteis, mas pode variar de acordo com a complexidade da operação.

O serviço de câmbio é prestado nas seguintes etapas:

- Recepção da solicitação de câmbio pelo operador da agência;
- Enquadramento técnico do câmbio de acordo com o tipo e natureza da operação;
- Análise Técnica;
- Aprovação do câmbio pelas alçadas competentes;
- Contratação da operação;
- Efetivação da operação;
- Liquidação da operação.

A consulta sobre a execução do serviço é feita diretamente com os operadores de câmbio das agências que possuem o serviço disponível ou pelo corpo de Gerentes de Negócios PJ responsáveis pela condução da operação.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

O atendimento é feito de acordo com o horário de funcionamento das agências e fila de espera.

Os custos dos serviços de câmbio estão listados na tabela de tarifas PJ vigente ([https://novo.brb.com.br/wp-content/uploads/2020/02/tabela\\_pj\\_08\\_07\\_2019.pdf](https://novo.brb.com.br/wp-content/uploads/2020/02/tabela_pj_08_07_2019.pdf)).

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

# TED

O serviço de emissão e recepção de TED é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum.

O acesso a esse serviço pode ser feito pelas agências do BRB e pelos canais Banknet, Telebanco e BRB Mobile.

A emissão do TED é feita por uma conta no BRB. No caso de recepção de TED, não é necessário o beneficiário ter uma conta no BRB.

O prazo para a execução desse serviço é de até 1 hora.

Para a execução do serviço, o cliente solicita o envio diretamente pelos canais físicos, eletrônicos ou digitais do Banco.

Não há prioridades de atendimento, nem previsão de horários de atendimento e espera. No caso dos terminais de autoatendimento (ATMs), o atendimento ocorre de acordo com os horários pré-estabelecidos e fila de espera.

Os custos podem variar de acordo com Tabela de Tarifas - Pessoa Física vigente (<https://novo.brb.com.br/wp-content/uploads/2021/06/TABELA-PF-2021-final-v2.pdf>).

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Agência - 7h às 17h (respeitado o horário de funcionamento das agências);
- Telebanco - 7h às 17h;
- Aplicativo BRB Mobile - 7h às 17h;
- Banknet - 7h às 17h.

# PIX

O serviço de PIX é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum.

O acesso ao PIX é disponibilizado exclusivamente no aplicativo BRB Mobile.

O prazo para a execução do PIX é de 40s.

A consulta sobre a execução da transação é feita pelo próprio aplicativo.

Atualmente o serviço de PIX é oferecido de forma gratuita para os clientes BRB.

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

# FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

O serviço de contratação de financiamento imobiliário é destinado a todas as pessoas que desejem contratar o produto.

A documentação necessária para a contratação do serviço varia conforme o tipo de operação e do tipo de imóvel a ser adquirido.

A contratação pode ser realizada através de qualquer agência BRB ou Correspondente Imobiliário BRB.

A contratação do financiamento imobiliário é realizada nas etapas a seguir:

- Atendimento para simular o pleito e analisar a viabilidade financeira;
- Avaliação do Imóvel, composição da documentação;
- Envio para a análise técnica;
- Envio da minuta ao cartório;

- Assinatura dos integrantes na escritura;
- Registro do financiamento imobiliário e garantia em favor do BRB (Imóvel);
- Liberação dos recursos ao vendedor, se for o caso.

O prazo médio de execução do serviço é de 30 dias, desde o início do cadastro e da assinatura do contrato. Todavia, pode variar conforme a qualidade da documentação e o tempo de entrega dos documentos pelos clientes (prazos de cartórios).

A serviço de financiamento imobiliário é feito da seguinte forma:

- Agência ou Correspondente Imobiliário recepcionam o cliente e analisam viabilidade da operação: capacidade de pagamento dos proponentes, documentação necessária e enquadramento do imóvel.

- A documentação é incluída em sistema específico para análise da área técnica.
- Área técnica realiza a conformidade da operação;
- Agência ou Plataforma Imobiliária encaminha minuta para assinatura de escritura pública em cartório de notas;
- Após assinaturas de todos os integrantes, o cliente retirará escritura no cartório de notas e deverá levar para registro no cartório de imóveis. Após concluído esse trâmite, deverá apresentar via original da escritura registrada + certidão de ônus atualizada para o BRB. Se for portabilidade, o cliente deverá aguardar o Termo de Recebimento de Valores (TRV) que será emitido pela IF Credora Original antes de levar ao registro;

- O BRB liberará os recursos ao vendedor após a conclusão da operação. Se for Portabilidade, não há liberação de recursos, pois não há vendedores.

O acompanhamento da execução do serviço é realizado junto à quem conduz o processo (agência ou o Correspondente Imobiliário) via telefone, e-mail ou presencialmente.

Não há prioridade de atendimento para esse serviço.

No BRB, o cliente pagará apenas tarifa para avaliação mercadológica do imóvel a ser adquirido. Os contratos são celebrados por escritura pública, logo, há também custos de emolumentos cartorários que são de responsabilidade dos cartórios. Não há previsões de gratuidade.

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central do Brasil) e pela CEF (Caixa Econômica Federal).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento nas agências segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Nos Correspondentes Imobiliários, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h.

# EMPRÉSTIMOS

A contratação de empréstimos é destinada aos clientes do Conglomerado BRB.

Para a contratação desse serviço, as informações cadastrais precisam estar atualizadas, a conta corrente deve estar ativa e o cliente não pode ter restrições creditícias.

O acesso está disponível nos pontos de atendimento e canais eletrônicos.

A contratação de empréstimos ocorre nas seguintes etapas:

- Abertura de conta;
- Confecção cadastral;
- Análise de crédito;
- Contratação;
- Liberação de recursos.

Os prazos estabelecidos para a execução desse serviço são variáveis de acordo com o tipo de operação.

No momento da contratação, o cliente apresenta a documentação necessária para abertura e confecção do cadastro.

A análise de crédito é feita de forma automática ou mediante encaminhamento de proposta pelo gerente de negócios. O cliente faz as simulações, escolhe a opção e contrata a operação. A abertura de conta e coleta de documentos pode ser feita via APP.

As consultas sobre a execução do serviço podem ser feitas na agência, pelo Telebanco, Chat no aplicativo Mobile ou na ouvidoria.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

A contratação de empréstimo é tarifada de acordo com a tabela de taxas dos produtos e encargos fiscais, conforme legislação vigente.

Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Atendimento via aplicativos - 24h.

# CRÉDITO RURAL

A contratação de crédito rural é destinada aos clientes do Conglomerado BRB.

O atendimento é presencial nas agências Brazlândia, Planaltina, Unai, Plataforma Agronegócio e Ceasa.

As etapas de execução desse serviço são:

- Recebimento das demandas pelos canais mencionados;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta de última instância.

O prazo da contratação do crédito rural é variável, de acordo com cada caso.

A contratação desse serviço é feita nas seguintes etapas:

- Protocolo da proposta nas agências;
- Validação do processo;
- Análise Técnica;
- Aprovação da proposta;
- Contratação/liberação do crédito;

- Fiscalização do Crédito.

Para consultas sobre a execução do serviço, os interessados devem entrar em contato direto com o gerente de crédito rural.

De acordo com o Art. 1º da Resolução CMN 4.889, a instituição financeira deve dar preferência ao atendimento das propostas que:

a) objetivem o financiamento da produção agroecológica ou de empreendimentos que promovam a remoção ou redução da emissão dos gases de efeito estufa;

b) sejam destinadas às beneficiárias do sexo feminino;

c) sejam destinadas aos jovens, nas condições da Seção Crédito de Investimento para Jovens (Pronaf Jovem).

d) sejam destinadas ao beneficiário que apresente o número de inscrição no Cadastro Ambiental Rural (CAR).

O atendimento ocorre de acordo com o horário de funcionamento das agências e fila de espera.

A contratação do crédito rural é tarifada de acordo com a tabela de taxas dos produtos e encargos fiscais, conforme legislação vigente (Resolução N° 4.827 de 18 de junho de 2020 - [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=%2FLists%2FNormativos%2FAttachments%2F51068%2FRes\\_4827\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=%2FLists%2FNormativos%2FAttachments%2F51068%2FRes_4827_v1_O.pdf)).

A fiscalização desse serviço é feita pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

# CRÉDITO - PESSOA JURÍDICA

As linhas de crédito para pessoa jurídica são destinadas às empresas de todos os portes.

Atendimento é feito de forma presencial na Rede de Atendimento do BRB.

As principais etapas de processamento desse serviço compreendem:

- Recebimento das propostas de financiamento das empresas protocoladas na rede de atendimento;
- Enquadramento técnico das propostas de financiamento;
- Análise do Projeto de Viabilidade Econômico Financeiro, quando for o caso;
- Contratação da operação aprovada.

O prazo para a execução do serviço varia conforme cada caso.

A contratação das linhas de crédito é feita nas seguintes etapas:

- Protocolo da proposta nas agências;

- Análise Técnica;
- Enquadramento técnico;
- Aprovação da proposta;
- Contratação/liberação do crédito;
- Fiscalização;
- Acompanhamento da aplicação dos recursos liberados.

A consulta dos interessados sobre a execução do serviço é feita diretamente com o Gerente de Negócios PJ responsável pela condução da operação de crédito.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Os custos do serviço variam conforme tabela de tarifas PJ vigente - Produtos da Carteira de Desenvolvimento. O atendimento gerencial é gratuito.

A fiscalização desse serviço é feita pelo BACEN (Banco Central do Brasil).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

# INVESTIMENTOS

O serviço de investimentos é destinado aos clientes da BRB DTVM (Clientes Institucionais).

O acesso a esse serviço pode ser feito pelos seguintes canais:

- Telefone - (61) 3409 2035;
- E-mail - investimentos@brb.com.br;
- Ouvidoria - Banco BRB;
- SAC - Banco BRB;

As etapas de processamento dos investimentos são:

- Recebimento das demandas pelos canais mencionados e recepcionado pela BRB DTVM;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta de última instância ao cliente, usuário e/ou cidadão.

A resposta definitiva é oferecida em até 05 dias úteis (via BRB DTVM), no prazo do SAC BRB ou Ouvidoria BRB.

O acesso para consulta à execução do serviço pode ser feito de duas maneiras:

- Via BRB DTVM - não possui mecanismo de protocolo ou acompanhamento pois utiliza o SAC e Ouvidoria do Banco;
- Via BRB Banco - Protocolo registrado internamente, por meio do qual o interessado pode acompanhar sua demanda, por meio da mesma forma de acesso utilizada no registro de sua manifestação.

Não há prioridade de atendimento. Os casos começam a receber tratamento assim que são recepcionados pelas equipes.

O atendimento prestado pela BRB DTVM é gratuito.

A fiscalização desse serviço é feita pelo BACEN, pela ANBIMA, CVM e ANCORD.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Telefone - (61) 3409 2035 - das 9h às 18h, em dias úteis;
- E-mail - [investimentos@brb.com.br](mailto:investimentos@brb.com.br) - 9h às 18h, em dias úteis.

# PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS

Esse serviço é destinado aos aposentados e pensionistas do Governo do Distrito Federal e possui convênio com o GDF/Iprev.

As etapas da prestação desse serviço são:

- Recebimento de arquivos contendo a lista dos servidores que devem realizar a prova de vida com integração no sistema REC;
- Servidor aposentado ou pensionista procura a agência para fazer a prova de vida/recadastramento;
- Funcionário atualiza os dados e registra no sistema REC;
- Informação devolvida diariamente ao GDF com os cadastros efetuados durante

o dia.

O servidor aposentado ou pensionista, ao procurar a agência para fazer a prova de vida/recadastramento, terá seus dados atualizados e registrados no sistema REC;

Para fins de comprovação sobre a execução do serviço, o interessado receberá um protocolo de atendimento.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

A Prova de vida deve ser realizada anualmente, no mês de aniversário do servidor aposentado ou do pensionista, nas agências do Banco de Brasília - BRB (Art. 1º da Portaria nº 01 de 06 de janeiro de 2020), durante o horário de expediente bancário.

O cadastramento será realizado a cada 5 anos, tomando-se por base o ano de 2019, como sendo o primeiro (Art. 11 da Portaria nº 01 de 06 de janeiro de 2020);

Documentos obrigatórios aos servidores e aposentados:

- Documento de identificação com foto (Carteira de Identidade ou Carteira de Habilitação ou Carteira Profissional com validade em todo o território nacional e

emitida por órgão de regulamentação profissional);

- CPF;
- Comprovante de residência atualizado, datado dos últimos três meses (conta de água, luz ou telefone), ou na falta deste, declaração de residência;
- PASEP/PIS/NIT.

Documentos obrigatórios aos dependentes:

- Documento de identificação com foto (se houver), ou Certidão de Nascimento;
- CPF.

Não há custos para a execução desse serviço.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

# PROGRAMAS SOCIAIS

O recebimento dos programas sociais do Governo do Distrito Federal (GDF) é destinado ao cidadão comum e ao beneficiário de programa social administrado pelo GDF.

Os requisitos para o uso desse serviço são:

- Ser beneficiário de algum programa social administrado pelo GDF;
- Portar autorização de concessão de benefício eventual ou cartão social;
- Portar documento de identificação válido;

O serviço pode ser acessado nos Correspondentes no País e nos terminais de autoatendimento do BRB.

Por meio dos aplicativos BRB Pré-Pago, BRB Social ou pelo endereço eletrônico [gdfsocial.brb.com.br](http://gdfsocial.brb.com.br), os usuários conseguem confirmar se têm direito aos benefícios.

Pelo endereço [gdfsocial.brb.com.br](http://gdfsocial.brb.com.br), também é possível confirmar a data de pagamento e o local de entrega dos cartões. Caso necessário, o usuário deverá comparecer à Agência do BRB portando documento oficial de identificação com foto e CPF.

A consulta das demandas é pelos canais mencionados e, se necessário, o tratamento das demandas é feito nas agências, conforme as regras de cada programa social.

Os prazos para a execução desse serviço ocorrem de acordo com as regras de cada programa social.

Para usufruir do benefício, o cidadão deve retirar o cartão (que estará bloqueado) na agência BRB. O desbloqueio do cartão pode ser feito pela Central de Atendimento (telefone 3029-8440), por meio do Aplicativo BRB Social ou BRB Pré-Pago, onde também pode ser feito o acompanhamento de saldo.

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei Nº10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

Os custos desse serviço estão de acordo com as regras de cada programa social. Há custo de fornecimento de 2ª via de Cartão Social conforme Tabela de Tarifa vigente.

Esse serviço é fiscalizado pelo GDF (Governo do Distrito Federal e BRB (Banco de Brasília S.A.).

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Conforme recomendação da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), o atendimento segue em regime contingenciado pelo período mínimo das 10h às 14h, enquanto for necessário para atender às necessidades de combate à disseminação da COVID-19, responsável pela atual pandemia;
- O atendimento exclusivo para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiências será das 9h às 10h;
- 
- O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.
- Atendimento por canais eletrônicos - 7h às 22h;
- Central de Atendimento - (61) 3029 8440 - 24h;
- Endereço eletrônico - [gdfsocial.brb.com.br](http://gdfsocial.brb.com.br);
- Aplicativos BRB Social e BRB Pré-Pago - 24h.
- Atendimento de suporte via Central de Relacionamento do BRB - CRBRB: telefones 3322 1515 (Distrito Federal e DDD 61), 4002 6161 (Rio de Janeiro e Goiânia) e 0800 061 3030 (Demais localidades) opção 9.1.2, das 7h às 22h, 7 dias por semana.

# OUVIDORIA

A Ouvidoria presta atendimento de última instância para as demandas não resolvidas em outros canais.

É um componente organizacional único para o conglomerado financeiro BRB, e atua em nome de todos os integrantes do grupo, a saber:

- Subsidiárias Integrais: BRB DTVM - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S. A. (BRBDTVM) e BRB – Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Financeira BRB);
- Controladas: Cartão BRB S.A. (BRBCARD), BRB Administradora e Corretora de Seguros S.A. (Seguros BRB) e BRB Serviços S.A.

Os serviços da Ouvidoria são destinados aos clientes do Conglomerado BRB; aos usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao Cidadão comum.

As etapas da prestação do serviços são:

- Recebimento das demandas pelos canais disponibilizados;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta de última instância.

A resposta definitiva para as demandas é oferecida em até 10 dias úteis. Para que isso ocorra, são seguidos os seguintes passos:

- A Ouvidoria recebe a reclamação;
- Registra as informações no Sistema Interno;
- Oferece ao reclamante um número de protocolo;
- Trata internamente a reclamação;
- Formula a resposta definitiva e a transmite ao cliente, usuário e/ou cidadão.
- Não há prioridade de atendimento na Ouvidoria: os casos começam a receber tratamento assim que são recebidos pelas equipes.
- O atendimento prestado pela Ouvidoria é gratuito.
- Esse serviço é fiscalizado pelo BACEN (Banco Central).



## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Envio de formulário eletrônico  
(<https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb>) - 24h;
- Envio de correspondência à Ouvidoria pelo seguinte endereço: Centro Empresarial CNC - ST SAUN Quadra 5 Lote C, Bloco C, 12º andar - BRASÍLIA-DF CEP 70.040-250 - - 08 às 18hs em dias úteis;
- Ministério da Justiça – “Consumidor.gov” - 24h;
- Ouvidoria do GDF - 24h;
- Banco Central do Brasil – Bacen - 24h;
- Procon-DF e de demais localidades - 24h;
- Pelo site Reclame Aqui - 24h;
- Imprensa, por meio de jornais que disponibilizam colunas específicas para a divulgação de reclamações de consumidores - 24h;
- SIC - Serviço de Informação ao Cidadão - 24h;
- O tempo de espera para resposta definitiva é de até 10 dias úteis a contar do primeiro dia útil subsequente ao registro, determinado pela Resolução BACEN nº 4.860/2020.

# SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC presta atendimento de primeira e segunda instâncias, sendo voltado ao registro de reclamações, solicitações, pedidos de cancelamento, informações ou elogios.

Os serviços do SAC são destinados aos clientes do Conglomerado BRB, aos usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao Cidadão comum.

As principais etapas da prestação desse serviço são:

- Resolução de demandas em primeiro contato;
- Registro de demandas por meio dos canais de atendimento disponibilizados aos clientes e usuários;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta aos clientes e usuários do serviço.

O SAC atua com foco na resolução imediata das demandas.

A conclusão de demandas registradas ocorre em até 5 dias úteis, com oferecimento de resposta final aos clientes e usuários do serviço.

Para que isso ocorra, são seguidos os seguintes passos:

- Recepção da demanda por meio dos canais disponíveis;
- Análise e tratamento da demanda com foco na resolução em primeiro contato;
- Triagem, análise, e direcionamento das demandas acolhidas por meio de protocolo interno;
- Formulação da resposta para envio ao solicitante;
- Envio de resposta ao solicitante, conforme canal de recebimento por ele escolhido.

O processo de acompanhamento e registro de demandas é efetuado por meio do canal escolhido pelo solicitante para registro da demanda.

O tempo de espera e do atendimento do SAC variam de acordo com a demanda.

Conforme Art. 1º §1 da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos.

Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

Não há tarifação para os atendimentos realizados pelo SAC BRB. Os números de telefone e canais disponibilizados são de acesso gratuito.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Atendimento SAC - 24h por dia, 7 dias na semana, através do número 0800 648 6161.



O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é destinado a todos os cidadãos comuns.

O acesso ao SIC pode ser feito das seguintes maneiras:

- envio de formulário eletrônico, encontrado no endereço - <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//site/Default.aspx>;
- presencial - com preenchimento de formulário impresso, a ser entregue em qualquer unidade do Banco.

As etapas de execução desse serviço compreendem:

- Recebimento das demandas pelo canal E-SIC;
- Encaminhamento à área demandada para o devido tratamento da demanda e produção de resposta definitiva.
- Recebimento da resposta definitiva devidamente trabalhada;
- Anexo da resposta ao Sistema E-SIC e encaminhamento ao cidadão pela Ouvidoria, no prazo máximo de até 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, uma única vez, mediante justificativa.

## HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - 24h;
- O tratamento interno das demandas do SIC ocorre conforme horário de funcionamento da Ouvidoria.



@BRB\_oficial



@brb.bancodebrasil



brb\_bancodebrasil



CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO



Serviço de  
Informação  
ao Cidadão

