

BRB

Perguntas frequentes



Abertura de conta

1. Preciso abrir uma conta no BRB para continuar recebendo meu pagamento?

Sim, é necessário que tenha uma conta ativa no Banco BRB.

Passo a passo para abertura da conta no App Banco BRB: [acesse o link](#).

2. Já sou cliente do BRB e possuo conta corrente ativa. Preciso realizar alguma ação para que o meu pagamento seja creditado nesta conta?

Não é necessária nenhuma ação de sua parte. O Banco BRB efetuará automaticamente o vínculo do crédito de seu pagamento à sua conta corrente atual.

Conheça nossos Canais de Atendimento

3. Preciso de ajuda! Quais são as opções de atendimento disponíveis?

App Banco BRB:

Acesso a todos os serviços do banco. Baixe agora mesmo na Google Play Store ou Apple App Store.

BáRBara no WhatsApp:

Assistente virtual pelo número (61) 4002-6161

BRB Telebanco:

Equipe de Atendimento: das 7h às 22h e eletrônico (consulta de saldo e extrato) das 6h às 00h. Temos um atendimento exclusivo para os servidores de Tocantins.

Nossa central tem a opção de atendimento exclusivo para os servidores de Tocantins, ligando de um telefone com DDD (063), basta selecionar a opção 1 para ser direcionado automaticamente à central especializada.

Escolha o número de acordo com sua localização:

- Distrito Federal:
(61) 3322-1515
- Capitais e regiões metropolitanas: 4002-6161
- Demais localidades:
0800-061-3030 (ligação gratuita)
- Clientes no exterior:
+55 61 3322-1515

Conheça nossos Canais de Atendimento

Site Banco BRB:

novo.brb.com.br

Banco BRB | Ainda mais seu.

Chat BRB:

Nossos atendentes humanos estão prontos para esclarecer suas dúvidas com eficiência e empatia. Garantimos que todas as informações fornecidas são tratadas com total confidencialidade e segurança, proporcionando a tranquilidade necessária para tratar de assuntos financeiros.

[Clique aqui](#) para acesso ao Chat BRB e escolha a opção desejada.



banco
BRB

Selecione o canal para atendimento:

Chat Online Ouvidoria

Selecione o tipo de usuário:

Cliente sem acesso ao mobile
 Não Cliente
 Órgãos Públicos/Demandas Oficiais
 Cliente com acesso ao mobile

 **AUTENTICAR** **INICIAR CHAT**

v4.1.23-brb-sac/2.166

Conheça nossos Canais de Atendimento

Novas unidades em 2025!

Além dos canais digitais, seguimos ampliando nossa presença para estar ainda mais perto de você.

Em 2025, teremos 12 novas unidades nas seguintes cidades:

Araguaína

Gurupi

Porto Nacional

Araguatins

Guaraí

Xambioá

Tocantinópolis

Colinas de Tocantins

Pedro Afonso

Miracema do Tocantins

Paraíso do Tocantins

Dianópolis

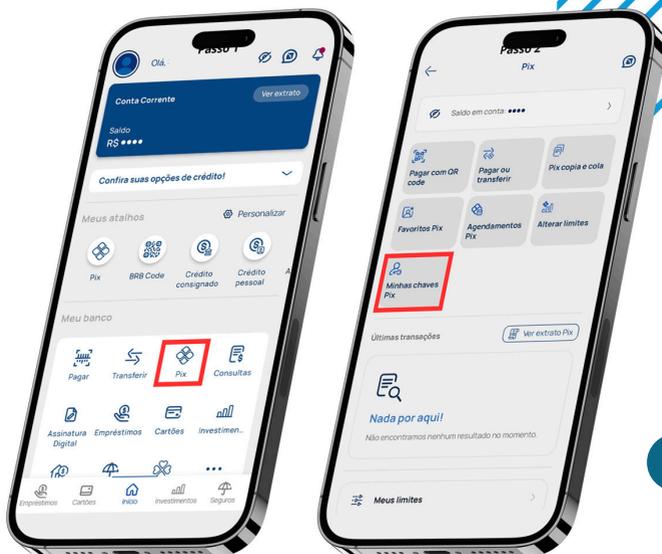
Cadastro da chave Pix

4. Como posso cadastrar minha chave Pix no App Banco BRB?

É rápido e fácil! Siga o passo a passo abaixo: cadastre sua chave Pix em poucos passos!

1

Na tela inicial, acesse o menu Pix



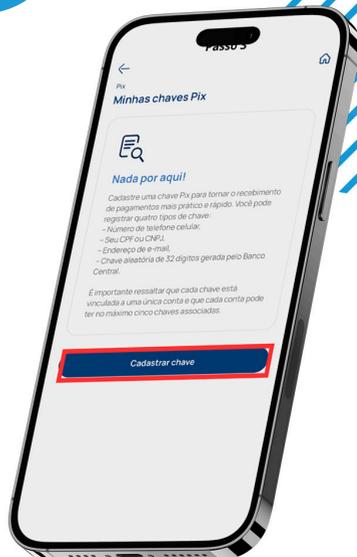
2

Acesse:
Minhas
chaves
Pix

Cadastro da chave Pix

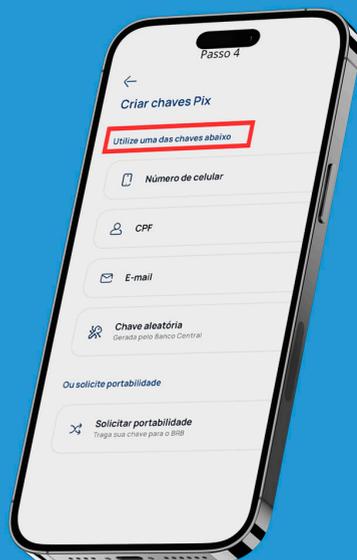
3

Selecione
Minhas Chaves
Pix > Cadastrar
chave.



4

Escolha o tipo de
chave: número de
celular, CPF,
e-mail ou chave
aleatória.



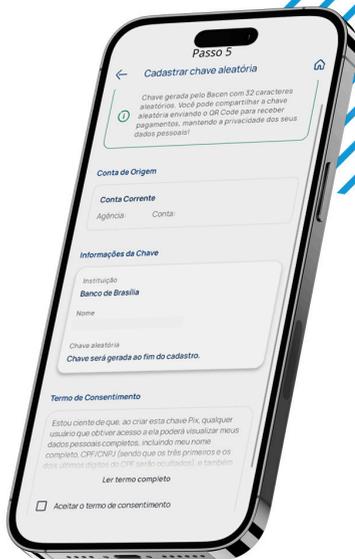
Cadastro da chave Pix

5

Leia e aceite
os Termos de
Consentimento.

6

Confirme com sua
senha de 6 dígitos.



Pronto! Sua chave Pix foi cadastrada e já pode ser usada para transferências rápidas e seguras.

Criação do cartão virtual

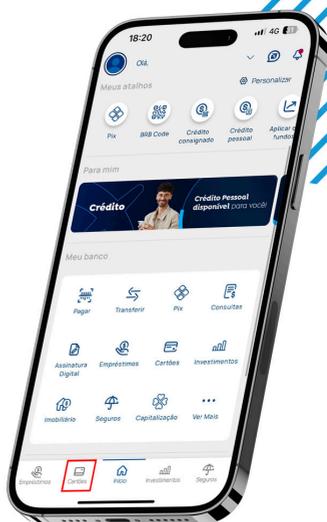
5. Tenho que esperar meu cartão físico chegar para utilizar?

Não. É possível utilizar o cartão virtual na função débito e na função crédito.

Débito basta gerar na opção cartões do App.

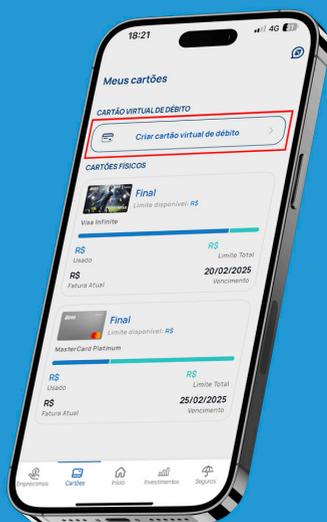
1

Na tela inicial, selecione a opção Cartões no menu inferior.



2

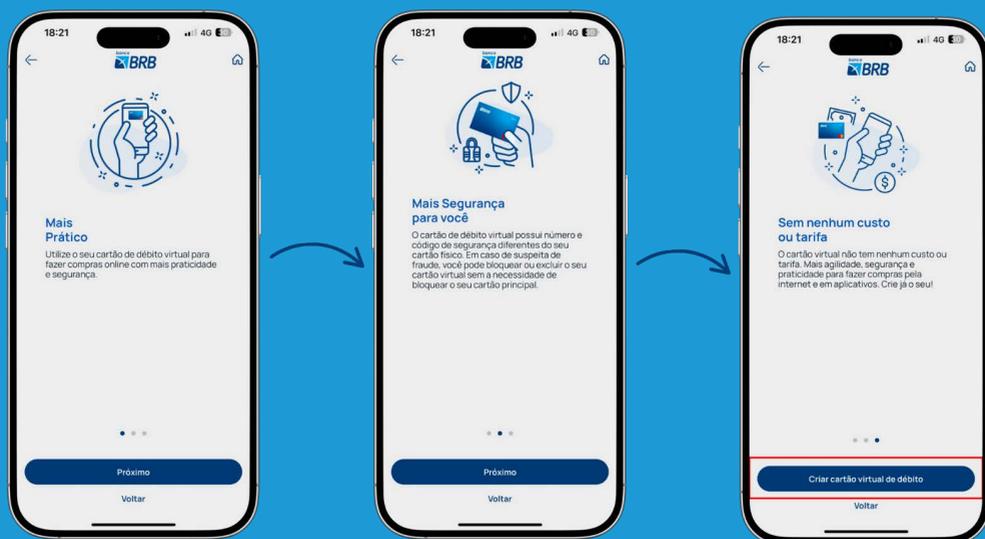
A tela seguinte irá apresentar seus cartões físicos e, na parte superior, a opção Criar cartão virtual de débito.



Criação do cartão virtual

3

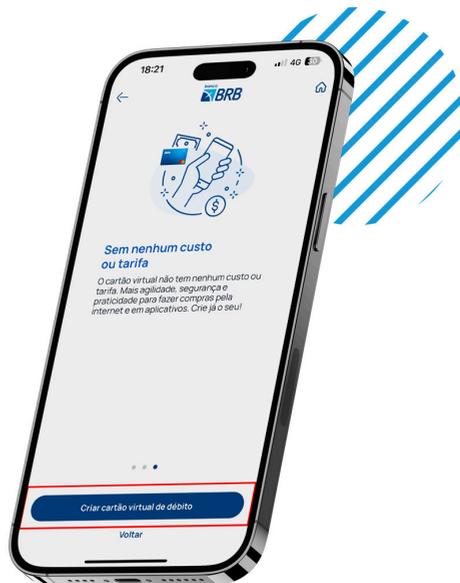
Clique em próximo para avançar as próximas etapas.



Criação do cartão virtual

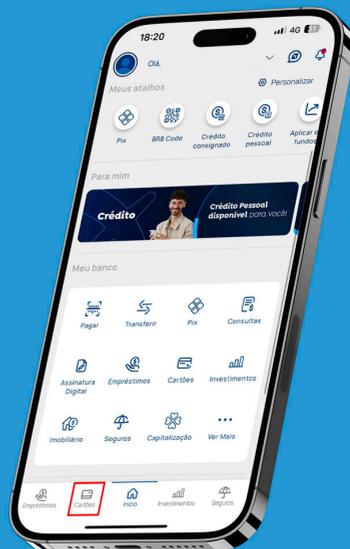
4

Clique em criar cartão virtual de débito e insira sua senha de 6 dígitos, a mesma da sua conta e clique em confirmar.



5

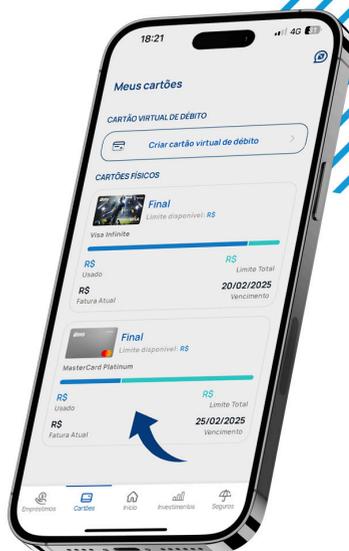
Caso seu cartão seja múltiplo (crédito e débito), siga as etapas a seguir:



Criação do cartão virtual

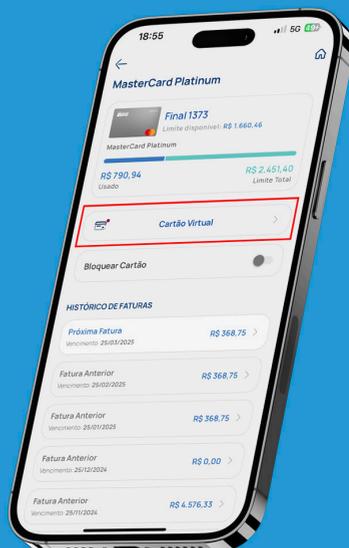
6

Selecione o cartão para o qual deseja criar o cartão virtual



7

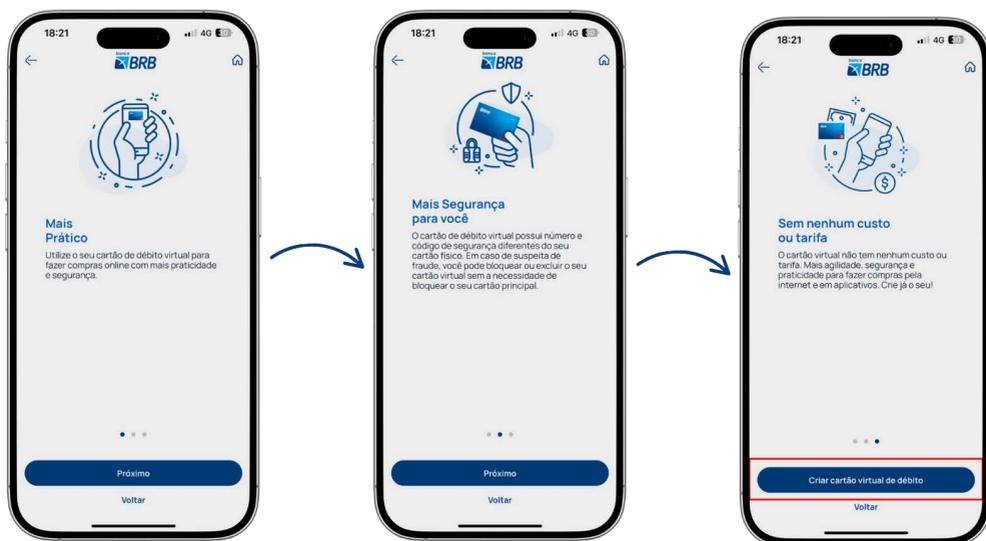
Clique em criar cartão virtual.



Criação do cartão virtual

8

Siga as próximas etapas para avançar e insira sua senha de 6 dígitos, a mesma da sua conta e clique em confirmar.



Pronto, já pode utilizar seu cartão virtual!

6. Posso gerar a senha de letras pelo aplicativo?

Sim. Para gerar uma nova senha, acesse o App Banco BRB e siga o passo a passo. É rápido e fácil.

No canto superior esquerdo, toque no espaço destinado a foto de perfil.

Selecione a opção gerar senha de letras.

Clique em Confirmar e digite sua senha de 6 dígitos.



Pronto! As 3 letras da sua nova senha serão geradas e poderão ser usadas para transações nos terminais de autoatendimento.

Outras dúvidas

7. Já possuo o cartão, mas ele não está ativo. O que fazer?

Se o seu cartão for de crédito ou múltiplo (débito e crédito):

Você pode ativá-lo diretamente pelo App Banco BRB. Siga o passo a passo:

Na tela inicial do App Banco BRB, clique em:

Cartões

Habilitar cartão de crédito

Se o seu cartão for apenas débito:

A ativação será realizada no ato da primeira compra.

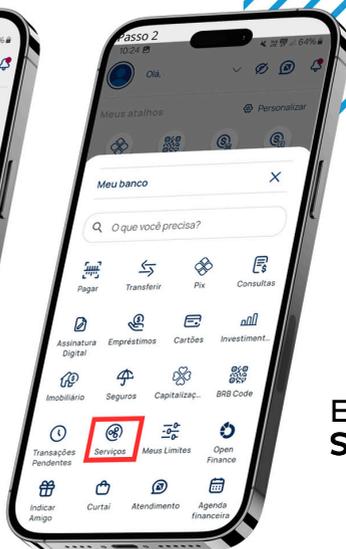
Outras dúvidas

8. Haverá cobrança pela abertura de conta?

Não, a conta do BRB é gratuita até o limite dos serviços essenciais garantidos pelo BACEN. Os serviços podem ser estendidos com a contratação dos pacotes de serviços disponíveis no App Banco BRB.

Para cadastrar ou alterar o pacote, deve-se acessar o App Banco BRB e seguir os passos:

Na tela inicial, selecione a **Ver Mais**

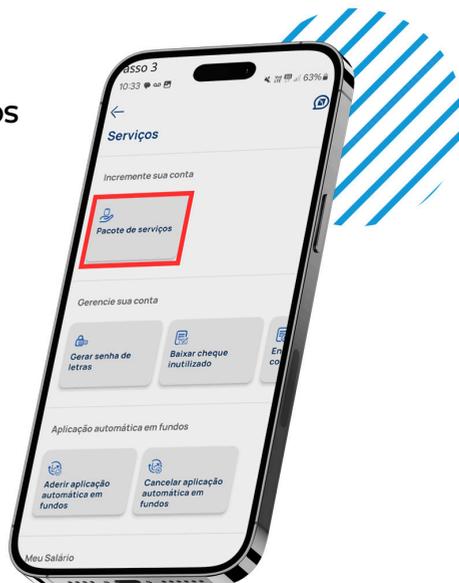


Escolha a opção **Serviços**

Outras dúvidas

A próxima tela apresentará vários pacotes com detalhamento da franquia de serviços. Basta selecionar o botão **Assinar esse Pacote** logo abaixo do produto escolhido.

Na sequência confirmar com a senha de 6 dígitos, a mesma da conta corrente.



Importante: se o cliente já possui um pacote e deseja alterá-lo, basta selecionar o botão **Alterar este Pacote** e escolher o que mais atende.



Outras dúvidas

Os pacotes de serviços reúnem diversas operações bancárias essenciais, como transferências, saques e extratos, por um valor fixo mensal. Assim, você pode escolher a opção que melhor atende às suas necessidades e economizar!

Vantagens:

- ✔ Planos com preços acessíveis e benefícios exclusivos.
- ✔ Clientes com investimentos no BRB (CDB, poupança e fundos) podem receber descontos ou até isenção total da mensalidade.
- ✔ Disponível para contratação pelo App Banco BRB, Banknet ou em uma agência.

Escolha seu pacote e aproveite as facilidades!

9. Posso abrir a minha conta em uma agência física?

Neste primeiro momento, a orientação é abrir unicamente pelo App **Banco BRB**. É rápido, fácil e todos os serviços do Banco BRB estarão disponíveis na palma da sua mão no nosso App, para sua comodidade.

Passo a passo para abertura de conta no App Banco BRB: [acesse o link](#).

10. Se o cliente não abrir conta corrente até a data do pagamento, como se dará a realização de abertura de conta salário?

Para garantir autonomia e acesso facilitado ao seu salário, é importante que o cliente realize a abertura da conta corrente o quanto antes. Assim, poderá usufruir de todos os benefícios, como movimentação digital, acesso ao App Banco BRB e maior praticidade no gerenciamento de seus recursos. Caso a conta corrente não seja aberta, a abertura da conta salário seguirá conforme as definições do banco e do empregador.

11. Efetuei a solicitação de abertura de conta, como verificar o status da minha solicitação?

Em até 2 horas será enviado um e-mail ao endereço informado sobre a solicitação, podendo estar disponível na caixa de spam. Após a abertura da conta, o App Banco BRB poderá ser acessado informando o CPF e a senha de acesso de 8 dígitos criada na solicitação de abertura da conta.

12. Não recebi o e-mail de confirmação de abertura. O que fazer?

Se já passaram mais de 2 horas desde a solicitação, siga estes passos:

- 1** Verifique sua caixa de spam, o e-mail pode ter sido filtrado para essa pasta.
- 2** Caso não encontre, entre em contato com o BRB por um dos canais abaixo:

Outras dúvidas

BRB Telebanco:

Atendimento humano: das 7h às 22h e eletrônico (consulta de saldo e extrato) das 6h às 00h. Nossa central tem a opção de atendimento exclusivo para os servidores de Tocantins, se você ligar de um telefone com DDD 63, basta selecionar a opção 1 para ser direcionado automaticamente à central especializada. Escolha o número de acordo com sua localização:

- Distrito Federal: (61) 3322-1515
- Capitais e regiões metropolitanas: 4002-6161
- Demais localidades: 0800-061-3030 (ligação gratuita)
- Clientes no exterior: +55 61 3322-1515

Chat BRB:

Nossos atendentes humanos estão prontos para esclarecer suas dúvidas com eficiência e empatia. Garantimos que todas as informações fornecidas são tratadas com total confidencialidade e segurança, proporcionando a tranquilidade necessária para tratar de assuntos financeiros.

[Clique aqui](#) para acesso ao Chat BRB e escolha a opção desejada.

13. Minha solicitação foi rejeitada, o que fazer?

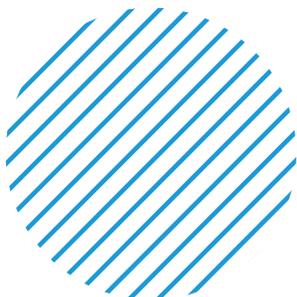
A rejeição pode ser por diversos motivos, desde qualidade das imagens enviadas até política interna. Em ambos os casos, é possível enviar uma nova solicitação. Antes de repetir o procedimento, verifique se o sistema operacional do seu dispositivo e do App Banco BRB estão atualizados (com a versão mais recente) e certifique-se que a sua conexão com a internet seja segura e esteja funcionando normalmente.

Seguem algumas dicas para auxiliar você nesse processo:

- Certifique que seu CPF esteja regular perante a Receita Federal do Brasil;
- Devem ser utilizados apenas o RG Civil ou CNH originais e físicos;
- Documentos emitidos há mais de 10 anos podem ser recusados por dificuldade na validação dos dados;
- Na hora de fotografar seu documento, use um local que sirva como fundo neutro, como uma mesa lisa ou uma folha de papel em branco;

Outras dúvidas

- Retire o documento do plástico, para evitar reflexos ou sombras;
- Fotografe um lado de cada vez, conforme orientações no App;
- Certifique-se de que os dados estão visíveis;
- Na hora de capturar sua selfie, procure um lugar claro, não use acessórios tais como bonés ou óculos.



Outras dúvidas

14. Esqueci meu número de conta, o que fazer?

Se você não se lembra ou não sabe o número da sua conta, entre em contato com a Central de Atendimento do BRB por um dos canais abaixo:

BRB Telebanco:

Equipe de Atendimento: das 7h às 22h e eletrônico (consulta de saldo e extrato) das 6h às 00h. Temos um atendimento exclusivo para os servidores de Tocantins.

Escolha o número de acordo com sua localização:

- Distrito Federal: (61) 3322-1515
- Capitais e regiões metropolitanas: 4002-6161
- Demais localidades: 0800-061-3030 (ligação gratuita)
- Clientes no exterior: +55 61 3322-1515

Outras dúvidas

Site Banco BRB:

novo.brb.com.br

Banco BRB | Ainda mais seu.

Chat BRB:

Nossos atendentes humanos estão prontos para esclarecer suas dúvidas com eficiência e empatia. Garantimos que todas as informações fornecidas são tratadas com total confidencialidade e segurança, proporcionando a tranquilidade necessária para tratar de assuntos financeiros.

[Clique aqui](#) para acesso ao Chat BRB e escolha a opção desejada.



banco **BRB**

Selecione o canal para atendimento:

Chat Online Ouvidoria

Selecione o tipo de usuário:

Cliente sem acesso ao mobile
 Não Cliente
 Órgãos Públicos/Demandas Oficiais
 Cliente com acesso ao mobile

 **AUTENTICAR** **INICIAR CHAT**

v4.1.23-brb-sac/2.166

Outras dúvidas

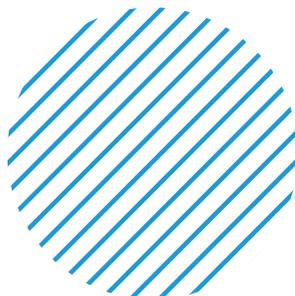
15. Tenho apenas conta salário, consigo acessar o App Banco BRB?

Sim. Porém, recomendamos que o cliente abra a sua conta corrente pelo App **Banco BRB** e usufrua das opções da conta BRB. Baixe agora mesmo na Google Play Store ou Apple App Store.

Portabilidade

16. Desejo fazer a portabilidade do meu salário. Como devo proceder?

Presencialmente: vá até uma agência do banco para o qual deseja transferir o crédito do salário e solicite a portabilidade diretamente.



Outras dúvidas

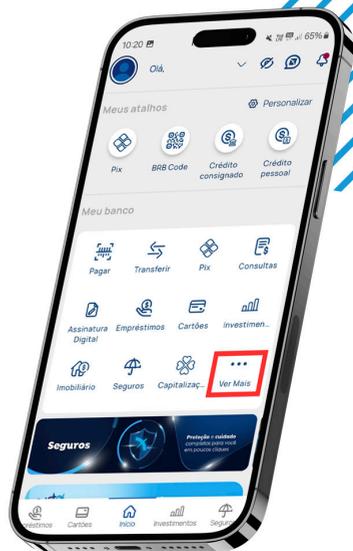
17. Como posso solicitar a portabilidade do meu salário de outro banco para o BRB?

1

Acesse o App Banco BRB.

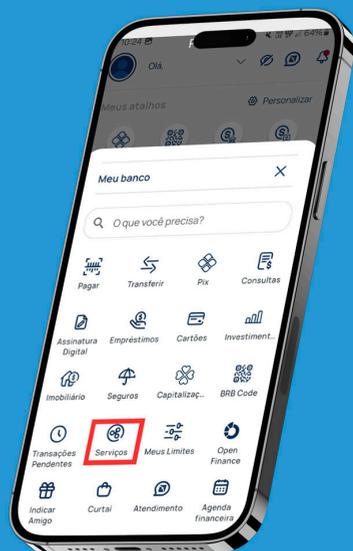
2

Na tela inicial, clique no ícone de três pontinhos (ao lado de **Ver mais**).



3

Selecione a opção **Serviços**.



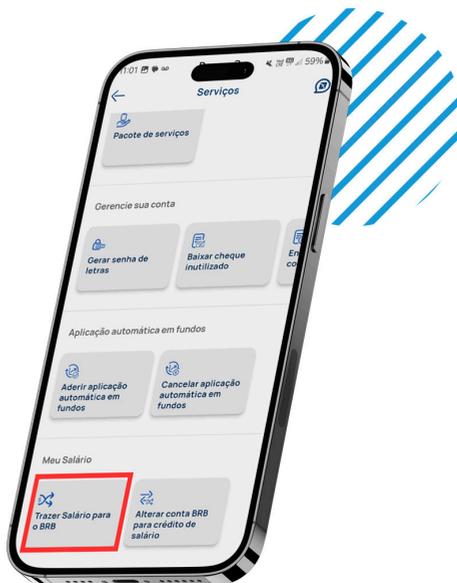
Outras dúvidas

4

Em seguida,
clique em
**Trazar salário
para o BRB.**

5

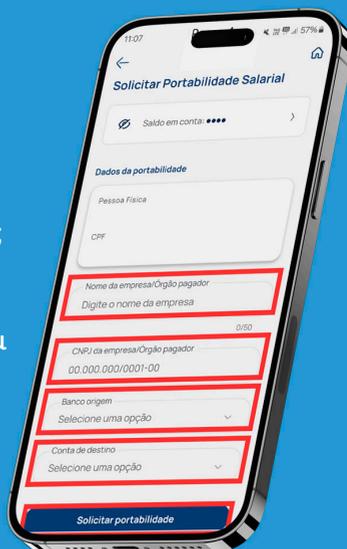
Escolha a opção:
**Solicitar portabilidade
salarial.**



6

Insira os dados solicitados,
incluindo:

- Nome da empresa onde trabalha;
- CNPJ da empresa onde trabalha;
- Banco de origem (onde recebe seu salário atualmente);
- Número da conta no BRB onde deseja receber o pagamento.



Outras dúvidas

18. Meu endereço está errado, como faço para atualizar?

Faça isso de forma rápida e fácil pelo App Banco BRB!

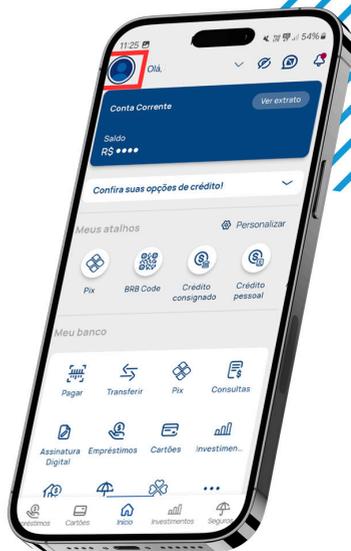
Manter seus dados atualizados é essencial, e no BRB você pode fazer isso na palma da sua mão, sem precisar sair de casa.

Confira o passo a passo para atualizar seu endereço no App Banco BRB: [clique aqui!](#)

Outras dúvidas

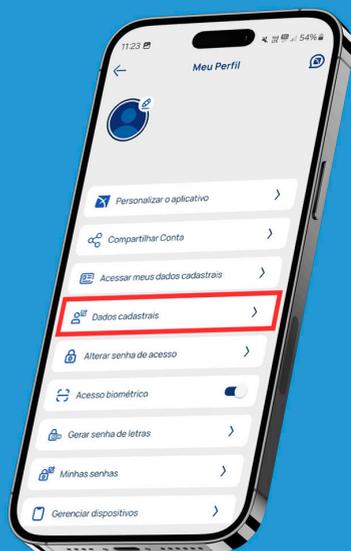
1

Acesse o App Banco BRB e faça login.



2

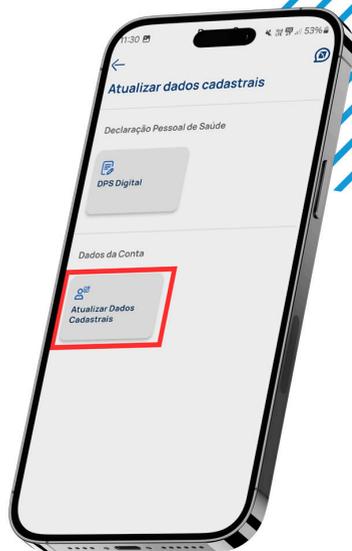
No canto superior esquerdo, clique na sua foto de perfil.



Outras dúvidas

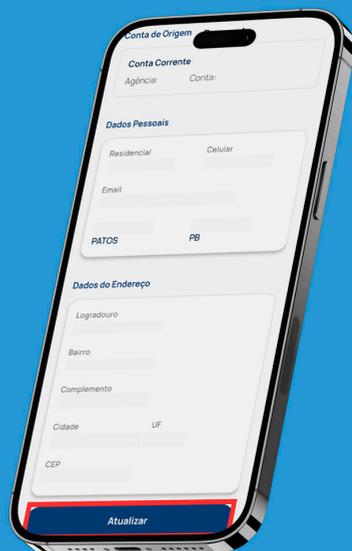
3

Selecione
Dados
Cadastrais >
Atualizar Dados
Cadastrais.



4

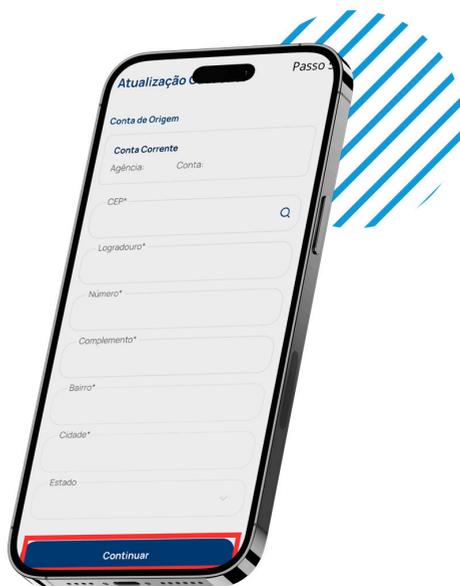
Informe o novo endereço
corretamente.>Confirme
seus dados: Telefones,
E-mail, Naturalidade.
Leia e aceite o Termo de
Responsabilidade.



Outras dúvidas

5

Confirme a alteração digitando sua senha de 6 dígitos.



Pronto! Seu endereço foi atualizado com sucesso.

Outras dúvidas

19. Esqueci minha senha da conta, o que fazer?

Caso tenha esquecido sua senha, não se preocupe. Se a sua conta foi aberta por meio do App, é possível recuperá-la diretamente pelo App Banco BRB.

Se você esqueceu a senha de 6 dígitos, siga as instruções abaixo:

- Acesse o App Banco BRB e faça login. No canto superior esquerdo, clique na foto de perfil.
- Selecione "Minhas Senhas" e, em seguida, "Recuperar Senha".

No entanto, se a sua conta foi aberta em uma agência, será necessário dirigir-se a uma agência para realizar a recuperação da senha.

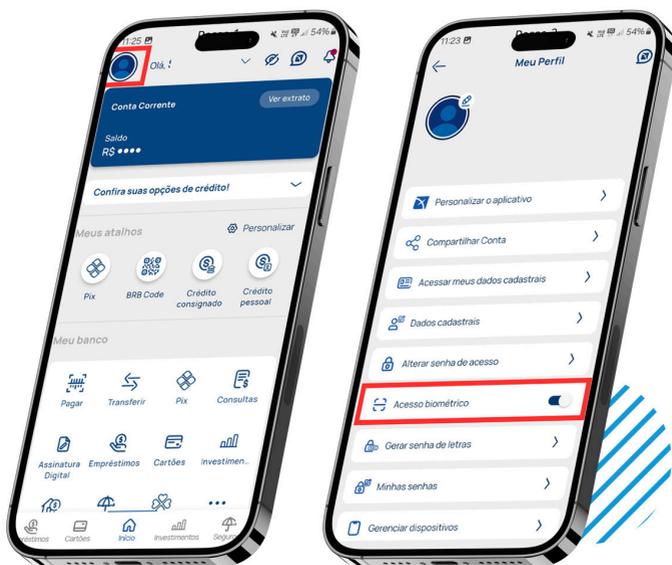
Entenda a diferença entre as senhas do BRB:

- Senha de 8 dígitos – Usada para acessar o App Banco BRB após a abertura da conta.
- Senha de 6 dígitos – Usada para movimentação da conta, tanto no cartão quanto nos canais digitais do BRB.

Outras dúvidas

20. Como habilito minha biometria para acesso ao aplicativo?

- Acesse o App Banco BRB.
- Na tela inicial, toque na foto do perfil no canto superior esquerdo (Meu Perfil).
- Selecione a opção Acesso Biométrico.
- Arraste o cursor para a direita para habilitar a função.



Pronto! Agora você pode acessar sua conta com mais praticidade e segurança usando sua biometria.

Outras dúvidas

21. Quantos dias para chegar meu cartão?

Até 10 dias úteis. O cartão será enviado ao endereço informado no momento da abertura da conta, portanto a assertividade dos dados é fundamental para o recebimento.

Fique tranquilo, em até 24 horas após a abertura da conta você poderá gerar um cartão de débito virtual, basta gerar na opção cartões do App Banco BRB. [Confira aqui.](#)

22. Já possuo o cartão, mas ele não funciona. O que fazer?

Entre em contato com o BRB por um dos canais de atendimento para que seja verificado o motivo.

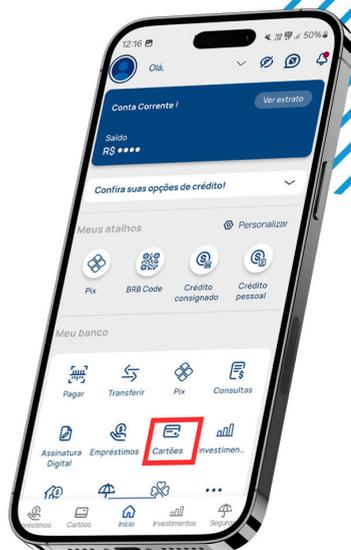
[Clique aqui!](#)

Outras dúvidas

23. Como rastrear a entrega do meu cartão?

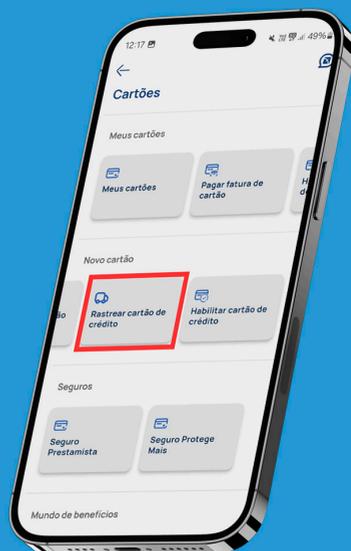
1

Na tela inicial, toque na opção **Cartões**



2

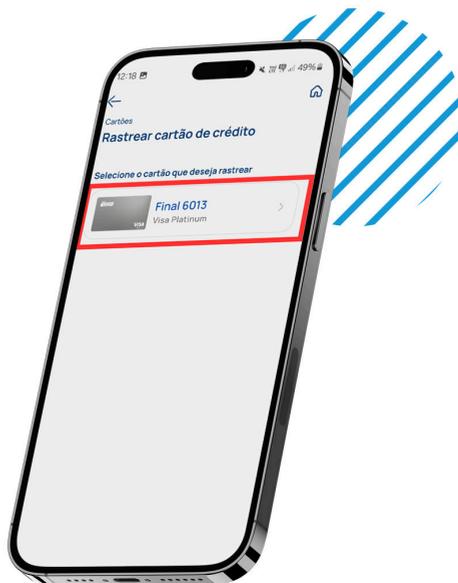
Clique na opção **Rastrear cartão de crédito**



Outras dúvidas

3

Selecione o cartão que deseja acompanhar.



Caso não seja possível localizar, entre em contato com o BRB por um dos canais oficiais de atendimento: [clique aqui](#).

Outras dúvidas

24. Já recebi o meu cartão, mas não sei onde sacar. Onde consigo sacar em Tocantins?

Para sua comodidade, recomendamos que você cadastre sua chave Pix diretamente no App Banco BRB. Essa é a forma mais segura e prática de realizar suas transações.

Caso precise ver o passo a passo para cadastrar sua chave Pix: [clique aqui](#).

25. Precisa sacar dinheiro?

Além do PIX, você pode realizar saques e outras operações nos seguintes pontos de atendimento:

- Caixas 24h
- Pontos de atendimentos BRB

26. Qual a data do primeiro pagamento para os servidores do estado do Tocantins?

Folha de 06/2025, a data exata depende do cronograma de pagamento do seu órgão pagador.

27. Qual a data em que foi fechada a compra da folha?

Em dezembro de 2024 o contrato foi firmado, para primeiro pagamento em 06/2025.