GUIA DO CLIENTE DA PREFEITURA DE MACEIÓ

banco BRB
AINDA MAIS SEU

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O BANCO BRB

Clique no tema desejado para acessar o conteúdo completo.

Canais Oficiais de Comunicação

Abertura de Conta

Aplicativo Banco BRB (App BRB)

Atualização Cadastral e Senhas

Meios de Pagamento

- Cartão BRB
- Pix
- Saques

Canais de Atendimento

Pontos de Atendimento Presencial

Abertura de contas: prevista para outubro de 2025
1° pagamento: programado para novembro de 2025

banco BRB

SEJA BEM-VINDO AO BRB, SERVIDOR DO MACEIÓ!

Você agora faz parte de uma nova experiência bancária.
O **Banco BRB** é o novo responsável pelo processamento da sua folha de pagamento e é um privilégio ter você com a gente!

Para tornar essa transição ainda melhor, criamos uma **comunicação** exclusiva e reunimos **benefícios especiais** para quem recebe o salário com o BRB.

COMO VOCÊ RECEBERÁ NOSSAS COMUNICAÇÕES:

Importante: abra sua conta, atualize seus dados, para receber tudo o que preparamos para você.
Você será informado de todas as novidades e vantagens por meio de diversos canais oficiais:

- E-mail marketing
- Notificações no App Banco BRB
- WhatsApp, com nossa assistente virtual BáRBara
- SMS

Nesses canais, vamos apresentar tudo o que o BRB tem a oferecer: produtos, serviços, ofertas exclusivas e condições especiais para você.

HOTSITE EXCLUSIVO

Acesse sempre que quiser nosso hotsite dedicado aos servidores do Maceió. Lá você encontra informações úteis, condições especiais e as principais soluções disponíveis para você.

banco BRB

DICAS IMPORTANTES:

No **App Banco BRB,** toque no ícone do sininho (no canto superior direito) para ver as mensagens mais recentes.

Salve o número da **assistente virtual BáRBara: (61) 4002-6161.**

Ela está disponível 24h para tirar dúvidas e te ajudar na contratação de produtos.

BANCO BRB. AINDA MAIS SEU.

Estamos aqui para facilitar sua vida financeira e te acompanhar em todos os momentos.

Conte com a gente!

ABERTURA DE CONTA

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

Sim, mas é rapidinho e gratuito. Abra sua conta no App Banco BRB e comece a aproveitar hoje mesmo todos os benefícios que preparamos para você.

Baixar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

Atenção ao preencher seu endereço no cadastro! Ao informar o CEP, o sistema geralmente preenche automaticamente o nome da rua (logradouro). Fique atento aos próximos campos: em “Número”, informe o número da rua, avenida, lote ou bloco, se houver; e em “Complemento” informe se é casa ou apartamento, bem como o número correspondente (por exemplo: "Apartamento 202" ou "Casa 3").

Preencher corretamente essas informações ajuda a evitar erros no seu cadastro e garante uma comunicação eficiente.

2. Já sou cliente do BRB e tenho conta corrente ativa. Preciso tomar alguma outra providência?

Não, o Banco BRB gera automaticamente o vínculo do crédito de seu pagamento à conta corrente atual.

banco BRB

3. Haverá cobrança pela abertura da conta no BRB?

Não. A abertura da conta é gratuita, assim como o pacote de serviços essenciais, conforme regulamentação do Banco Central.

Esse pacote inclui transações básicas como saques, transferências, extratos e consultas, dentro dos limites definidos, sem qualquer custo para o cliente. Confira no HOTSITE a franquia que preparamos para você.

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

Para sua comodidade e segurança, orientamos que se utilize o App Banco BRB para a abertura de sua conta. É rápido, fácil e todos os serviços estarão disponíveis na palma da sua mão.

Atenção ao preencher seu endereço no cadastro! Ao informar o CEP, o sistema geralmente preenche automaticamente o nome da rua (logradouro). Fique atento aos próximos campos: em “Número”, informe o número da rua, avenida, lote ou bloco, se houver; e em “Complemento” informe se é casa ou apartamento, bem como o número correspondente (por exemplo: "Apartamento 202" ou "Casa 3").

5. Fiz a abertura de conta no App Banco BRB. Como verificar o status da minha solicitação?

Em até 2 horas será enviado e-mail informando o status do pedido. Concluído o processo, você acessa sua conta no App Banco BRB informando o CPF e a senha de 8 dígitos criada na abertura da conta.

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

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

- Verifique sua caixa de spam, o e-mail pode ter sido filtrado para essa pasta.
- Caso não o encontre, entre em contato com o Banco BRB por um dos nossos canais de atendimento oficiais.

7. Minha solicitação foi rejeitada. O que fazer?

A rejeição pode ser por diversos motivos, desde a qualidade das imagens enviadas até o sistema operacional de seu celular. De qualquer forma, 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), certifique-se de que a sua conexão com a internet é segura e está funcionando normalmente.

Seguem algumas dicas para auxiliar você nesse processo:

- Consulte se seu CPF está regular na Receita Federal e, se for o caso, regularize-o;
- Use apenas o RG Civil ou CNH originais e físicos;
- Verifique a data de emissão do documento de identificação: documentos emitidos há mais de 10 anos podem ser recusados por dificuldade na validação dos dados; (continua na próxima página)

- Encontre um local que sirva como fundo neutro, como uma mesa lisa ou uma folha de papel em branco na hora de fotografar seu documento;
- Retire o documento do plástico para evitar reflexos ou sombras;
- Fotografe um lado de cada vez, conforme as orientações do aplicativo;
- Certifique-se de que os dados estão visíveis;
- Faça sua selfie em lugar claro e não use acessórios tais como bonés ou óculos.

8. 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.

9. E se eu não abrir conta corrente até a data do pagamento? Vou ficar sem salário?

Não. Você continuará tendo acesso ao seu salário normalmente. No entanto, para garantir mais autonomia, praticidade e acesso a todos os benefícios oferecidos pelo BRB, recomendamos que a abertura da conta corrente seja feita o quanto antes. Caso o prazo não seja cumprido, será aberta automaticamente uma conta salário, conforme definido na parceria entre o BRB e a prefeitura de Maceió, assegurando o recebimento regular da sua remuneração.

APP BANCO BRB

1. Como eu acesso o App Banco BRB?

Para quem nunca realizou acesso ao aplicativo, o login deverá ser feito na opção "Primeiro Acesso", disponível na tela principal. Caso já tenha acessado alguma vez, mesmo em outro dispositivo, você não poderá fazer o login utilizando a opção "Primeiro Acesso". Neste caso, basta inserir na tela inicial o CPF e, em seguida, a senha de acesso ao Banco BRB (senha de 8 dígitos).

2. Já acessei o App Banco BRB, mas esqueci a senha. E agora?

O login ao aplicativo poderá ser feito na opção "Esqueceu ou bloqueou a sua senha?", disponível na tela inicial do aplicativo. A autenticação para primeiro acesso é feita por meio da inserção do CPF, número da conta e da senha da conta. Após fornecer esses dados, você deverá criar uma senha de oito dígitos numéricos que será utilizada exclusivamente para acesso ao App Banco BRB.

3. Bloqueei a minha senha do App Banco BRB. Como faço uma nova senha?

Por meio da opção "Esqueceu ou Bloqueou a senha", você cadastra nova senha de acesso ao aplicativo (senha de 8 números). **Mas atenção:** a nova senha não pode ser igual às três últimas senhas utilizadas para acesso ao App.

4. Já acesso o App Banco BRB, mas só consigo consultar. Como libero o App para efetuar transações?

Após a confirmação da abertura da conta, o dispositivo será liberado automaticamente, não sendo necessária nenhuma intervenção. No caso da troca do dispositivo, a liberação é feita por meio de biometria facial (cadastrada na abertura da conta).

5. Por que meu App Banco BRB bloqueou?

O acesso pode ser bloqueado por esgotamento das tentativas consecutivas com erro de senha de acesso ao sistema. Nesses casos, você pode efetuar o desbloqueio da senha na opção "Esqueceu ou Bloqueou a senha", disponível na tela inicial do App Banco BRB. Pode haver ainda bloqueio de acesso por transação suspeita. Nesse caso, deve ser feito contato com o Telebanco.

6. Em que horário posso efetuar transações financeiras no App Banco BRB?

TRANSAÇÃO	DIAS ÚTEIS	DIAS NÃO ÚTEIS
CONSULTA SALDOS E EXTRATOS	6h às 23h59	
PAGAMENTO DE ARRECADAÇÃO	6h às 21h59	
TRANSFERÊNCIAS	6h às 21h59	
TED	6h30 às 17h	Não há processamento
APLICAÇÕES	6h às 15h59	Não há processamento
AGENDAMENTO DE TÍTULOS	6h às 20h59	6h às 23h59
AGENDAMENTO DE ARRECADAÇÕES	6h às 20h59	6h às 23h59
AGENDAMENTO DE TED	6h às 20h59	6h às 23h59
PIX	Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana	

Consulte os limites de valor para transações entre as 20h e as 6h.
Todos os horários estão sujeitos à alteração, principalmente nos dias 24 e 31 de dezembro.

banco BRB

7. Quais funcionalidades estão disponíveis no App Banco BRB?

- **TRANSAÇÕES FINANCEIRAS:** Pagamentos, Agendamentos, Cancelamento de agendamentos, Débito automático, Investimentos, Recargas digitais, Transferências internas e externas, PIX, DDA, e outros serviços;

- **CONSULTAS:** Saldo, Extrato, Meus Recibos e comprovantes, Informe de rendimentos IR, Cheques compensados e Lotes, Transações pendentes, Pagamentos Open Finance, Consultar agendamentos, Informações úteis;

- **MEU PERFIL:** Personalizar o aplicativo, compartilhar a conta, Acessar meus dados cadastrais, Atualizar dados cadastrais, Alterar Senha de Acesso, Acesso Biométrico, Gerar senha de letras, Minhas Senhas, Gerenciar Dispositivos, Política de privacidade, Proteção de conta, Sair da minha conta;

- **BRB CODE:** disponível no Menu principal> BRB Code, clicando em "Habilitar Dispositivo" e informando a senha do cartão (seis dígitos).

- **MEUS ATALHOS:** Permite que você deixe as funcionalidades que mais usa tela principal;

- **EMPRÉSTIMOS:** Apresenta as linhas de crédito disponíveis no momento;

- **CARTÕES:** Exibe seus cartões físicos ativos (débito/crédito) e permite a criação do cartão virtual de débito (os cartões de crédito virtuais são gerados no aplicativo da BRBCard);

- **SEGUROS:** Planos e seguros que se encaixam perfeitamente na sua vida: Residencial, Auto, Odonto, Férias, Pet, BRBCap, dentre outros;

- **PLATAFORMA MEU BOLSO EM DIA:** Conteúdos exclusivos para ajudar a organizar suas finanças;

- **ASSINATURA ELETRÔNICA:** Elenca documentos enviados para assinatura pendentes, assinados e cancelados; (continua na próxima página)

- **MEU SALÁRIO:** Trazer salário para o BRB, Alterar conta BRB para crédito de salário;

- **MEUS LIMITES:** permite delimitar valores máximos para funcionalidades como transferências internas, externas e pagamentos;

- **ASSISTENTE VIRTUAL:** Tire suas dúvidas com a BáRBara.

8. Onde altero meus limites de pagamento, transferências e outras transações?

Essa opção está disponível na opção “Meus Limites”. É possível ajustar os limites diurnos e noturnos de cada transação.

9. É possível alterar o horário noturno de transações?

Sim, o horário pode ser configurado para uma das seguintes opções: das 20h às 5h59 ou das 22h às 5h59. Para alterar, clique em “Meus Limites” e selecione o melhor horário para você.

10. Troquei o aparelho celular, como vou acessar o App Banco BRB agora?

Não se preocupe, no caso de troca do dispositivo, você libera o novo aparelho por meio de biometria facial (cadastrada na abertura da conta).

11. O que é biometria facial?

Biometria facial é o reconhecimento por meio de características físicas, como o formato do rosto ou a íris. É considerada hoje a forma mais segura de autenticação. Sua biometria foi cadastrada na abertura da conta.

12. Se trocar ou formatar meu celular, preciso liberar novamente o acesso ao App Banco BRB?

No caso da troca ou formatação do dispositivo, a liberação é feita por meio de biometria facial (cadastrada na abertura da conta).

13. Posso movimentar a conta por mais de um dispositivo?

Sim, mas todos serão liberados na primeira utilização por meio da biometria facial. Não movimente sua conta em aparelho de terceiros.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL E SENHAS

1. Meu endereço está errado, como corrigir?

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:

- Acesse o App BRB Banco;
- No canto superior esquerdo, clique na sua foto de perfil;
- Selecione Dados Cadastrais > Atualizar Dados Cadastrais;
- Informe o novo endereço completo, preenchendo inclusive o complemento;
- Confira seus dados: Telefones, E-mail, Naturalidade;
- Leia e aceite o Termo de Responsabilidade;
- Confirme a alteração digitando sua senha de 6 dígitos.

Atenção ao preencher seu endereço no cadastro! Ao informar o CEP, o sistema geralmente preenche automaticamente o nome da rua (logradouro). Fique atento aos próximos campos: em “Número”, informe o número da rua, avenida, lote ou bloco, se houver; e em “Complemento” informe se é casa ou apartamento, bem como o número correspondente (por exemplo: "Apartamento 202" ou "Casa 3").

Preencher corretamente essas informações ajuda a evitar erros no seu cadastro e garante uma comunicação mais eficiente.

2. Preciso sacar, onde faço a senha de três letras?

Para gerar uma nova senha, acesse o App Banco BRB e siga o passo a passo:

- No canto superior esquerdo, toque no espaço destinado à 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.

banco BRB

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

Não se preocupe: se a sua conta foi aberta no aplicativo, é possível recuperá-la diretamente pelo App Banco BRB.
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".

4. Quantas senhas tem a minha conta e para que servem?

- **Senha de 8 dígitos:** usada para acessar o App Banco BRB após a abertura da conta;
- **Senha de 6 dígitos:** usada para confirmar suas transações financeiras, tanto no cartão quanto nos canais digitais do BRB;
- **Senha de três letras:** usada para confirmar transações financeiras em terminais de autoatendimento.

5. Posso usar biometria para acessar o App Banco BRB?

Sim, basta seguir o passo a passo:

- 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 a conta com mais praticidade e segurança usando sua biometria.

MEIOS DE PAGAMENTO (CARTÃO, PIX, SAQUE)

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

Cadastre sua chave Pix em poucos passos:

- Na tela inicial, acesse “Pix”;
- Selecione “Minhas chaves Pix”;
- Clique em “Minhas Chaves Pix” e, em seguida, ”Cadastrar Chave”;
- Escolha o tipo de chave: número de celular, CPF, e-mail ou chave aleatória;
- Leia e aceite os Termos de Consentimento;
- Confirme com a sua senha de 6 dígitos.

2. Tenho que esperar meu cartão físico chegar para fazer compras?

Não, é possível criar cartões virtuais de crédito e débito e já começar a utilizar! Veja como é simples:

Cartão de Débito:

- Na tela inicial, selecione a opção “Cartões” no menu inferior;
- A tela seguinte irá apresentar seus cartões físicos e, na parte superior, a opção “Criar cartão virtual de débito”;
- Clique em “Próximo” para avançar às próximas etapas;
- Clique em “Criar cartão virtual de débito e insira sua senha de 6 dígitos, a mesma da sua conta e clique em “Confirmar”. (continua na próxima página)

Cartão de Crédito:

- Acesse o App BRBCARD

- Clique no banner ou acesse a opção Cartão Virtual na tela inicial
- Realize o reconhecimento facial
- Defina o limite do cartão virtual
- Selecione a carteira digital:
- Samsung Pay (apenas para cartões Visa)
- Apple Pay (para cartões Visa e Mastercard)
- Conclua o cadastro
- Pronto! Agora você já pode utilizar seu cartão virtual na carteira digital, na função crédito.
- Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central da BRBCARD pelo número 4003-4004”

3. Quando meu cartão chega?

Em 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.

Enquanto isso, você pode gerar um cartão virtual e já começar a utilizar! Essa opção está disponível até 24 horas após a abertura da conta.

Confira como criar cartão de débito e de crédito no item anterior.

4. Como rastrear a entrega do meu cartão?

- Na tela inicial, selecione a opção “Cartões” no menu inferior;
- Na tela seguinte, selecione “Rastrear cartão de crédito” e selecione o cartão que deseja acompanhar. Caso não seja possível localizá-lo, entre em contato por um de nossos canais de atendimento.

5. Meu cartão chegou, como ativá-lo?

Para ativar a função crédito do seu cartão, você pode ativá-lo diretamente pelo App Banco BRB:

- Na tela inicial do App Banco BRB, clique em “Cartões” e, em seguida, “Habilitar cartão de crédito”

A função débito do seu cartão é feita na primeira compra. Insira o cartão, digite a senha e pronto, está desbloqueado.

6. Não estou conseguindo usar meu cartão, e agora?

Entre em contato com o BRB por um dos canais de atendimento.

7. Recebi meu cartão, onde posso sacar?

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

- Caixas 24h;
- Pontos de atendimentos BRB.

8. Qual o limite de saque nos terminais Banco 24 Horas?

O limite para saque nos terminais da rede Banco 24 Horas é de R$ 2.000,00. Das 22h às 6h, o limite é R$ 300,00.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO BRB

APLICATIVO BANCO BRB

Acesse todos os serviços sem sair de casa. Escaneie o QR Code e baixe agora mesmo nas lojas da Google ou Apple.

Baixar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

BÁRBARA

Sua assistente virtual no WhatsApp. Salve o número da BáRBara nos seus contatos e aproveite mais esta praticidade: (61) 4002-6161.

BRB TELEBANCO

Uma equipe de atendentes à sua disposição.
Atendimento Humano: das 7h às 22h.
Atendimento Eletrônico: das 6h às 00h.

TELEFONES DE CONTATO POR LOCALIZAÇÃO:

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-6161
Distrito Federal: (61) 3322-1515
Demais Localidades: 0800 061 3030 (ligação gratuita)
Clientes no Exterior: +55 (61) 3322-1515

CHAT BRB: (clique aqui e acesse)

Nosso time de atendimento está pronto para esclarecer suas dúvidas com eficiência e empatia.
Todas as informações são tratadas com total segurança e confidencialidade, garantindo tranquilidade no atendimento.
Acesse o Chat BRB e selecione a opção desejada.

SITE: brb.com.br

Acesse para conferir os pontos de atendimento do Banco BRB e em breve uma página exclusiva para você, servidor da Prefeitura de Maceió, tirar suas dúvidas.

banco BRB

PONTOS DE ATENDIMENTO BRB

AGÊNCIAS EM ALAGOAS	
CIDADE	**ENDEREÇO**
AGÊNCIA TJAL (377)	Praça Marechal Deodoro n. 319 Centro, Maceió - AL
FÓRUM MACEIÓ (378)	Av. Juca Sampaio n. 206, Barro Duro, Maceió - AL
FÓRUM ARAPIRACA (379)	Rua Samaritana, n. 934, Santa Edwiges, Arapiraca - AL
EM BREVE: 2 NOVAS AGÊNCIAS CENTRO PONTA VERDE	