

**BRB**

# Perguntas frequentes



## PERGUNTAS FREQUENTES

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| ABERTURA DE CONTA                 | 3  |
| CONHEÇA NOSSOS CANAIS             | 4  |
| CADASTRO DA CHAVE PIX             | 6  |
| CRIAÇÃO DO CARTÃO VIRTUAL         | 9  |
| SENHA DE LETRAS                   | 14 |
| <b>OUTRAS DÚVIDAS</b>             |    |
| Conta e Pacote de Serviços        | 16 |
| Portabilidade                     | 28 |
| Alteração de endereço             | 31 |
| Senha                             | 35 |
| Biometria de acesso App Banco BRB | 36 |
| Cartão                            | 37 |

# 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:

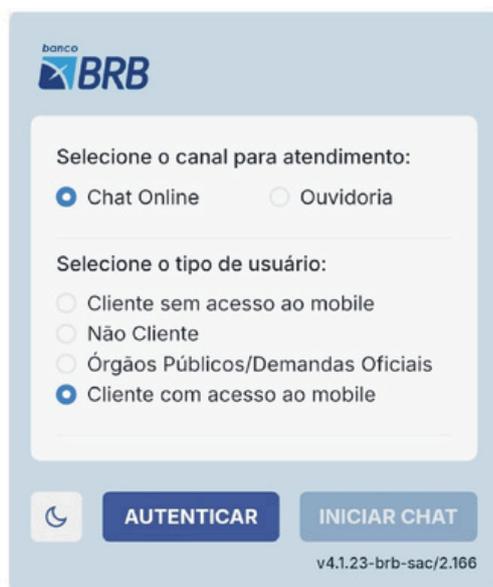
[novo.brb.com.br/tocantins](http://novo.brb.com.br/tocantins)

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

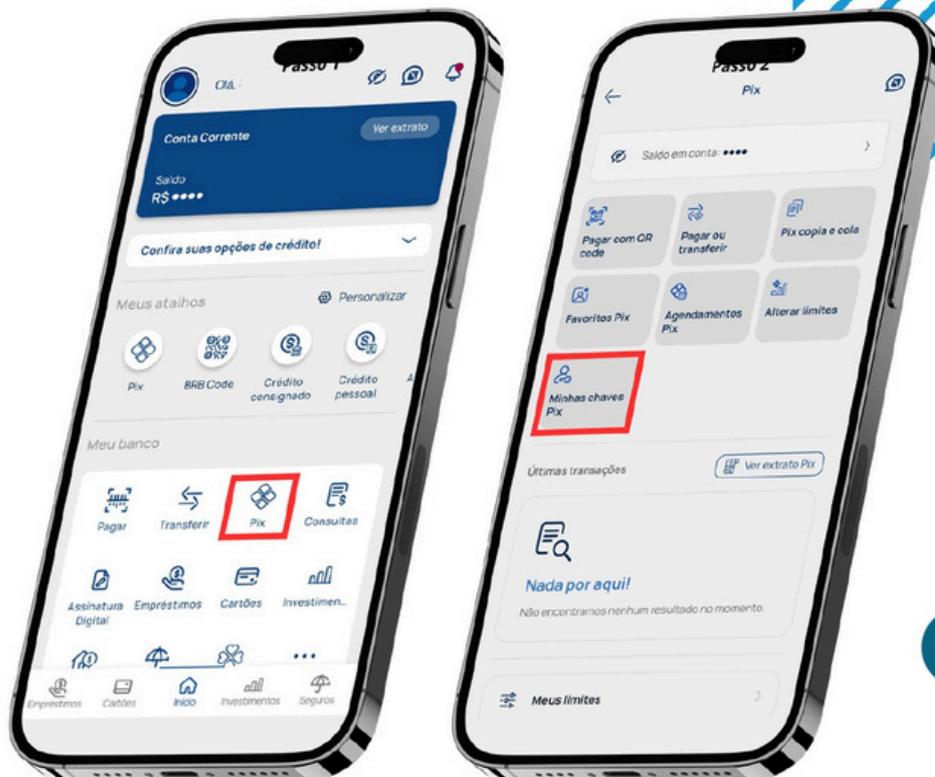
# Cadastro da chave Pix

## 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



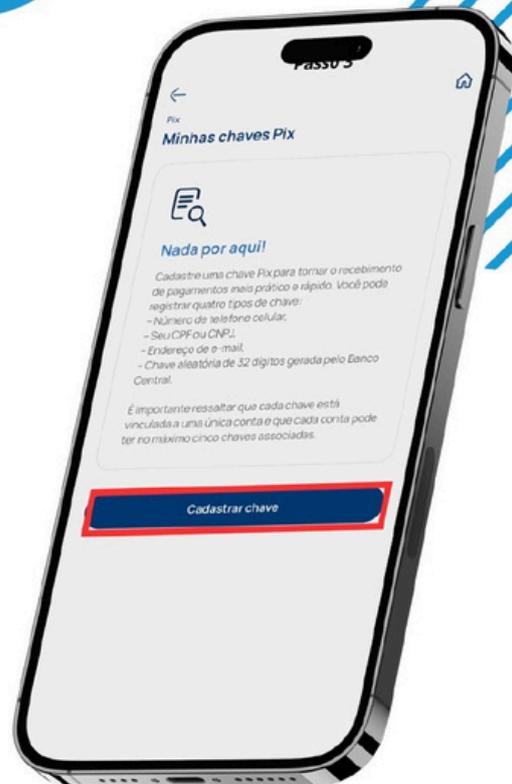
2

Acesse:  
Minhas  
chaves  
Pix

# Cadastro da chave Pix

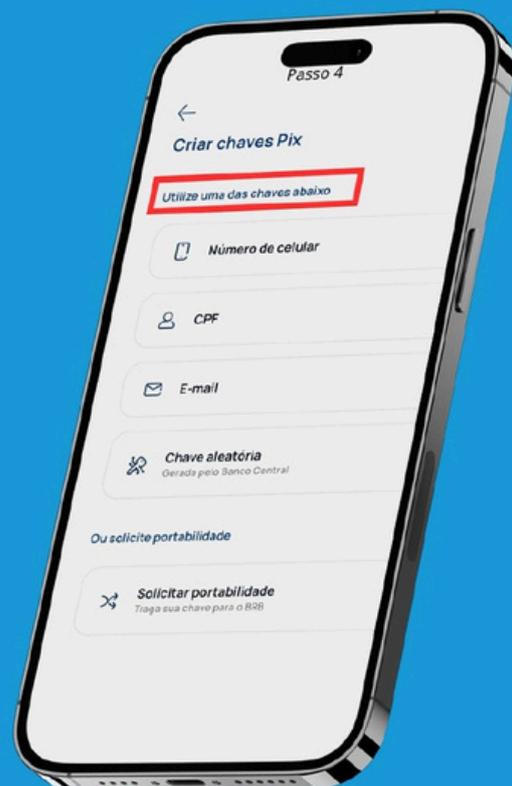
3

Selecione Minhas Chaves Pix > Cadastrar chave.



4

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



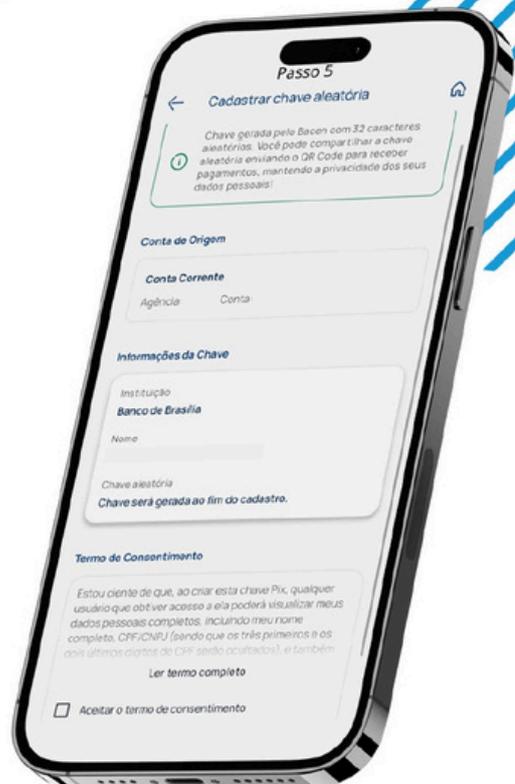
# Cadastro da chave Pix

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

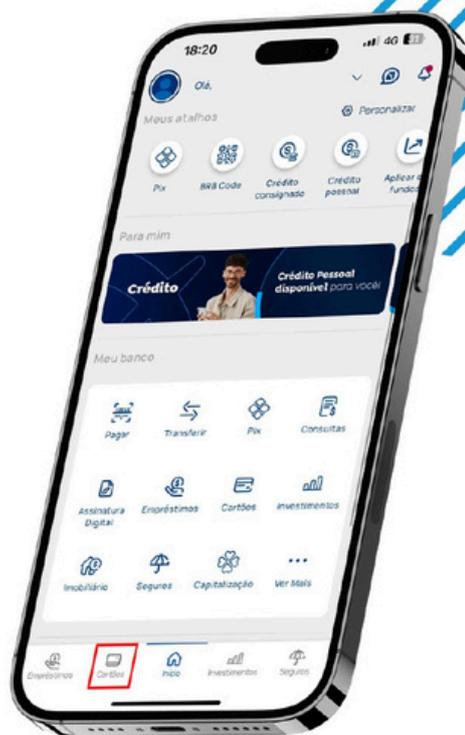
## 5. Tenho que esperar meu cartão físico chegar para utilizar?

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

**Débito basta gerar na opção cartões do App.**

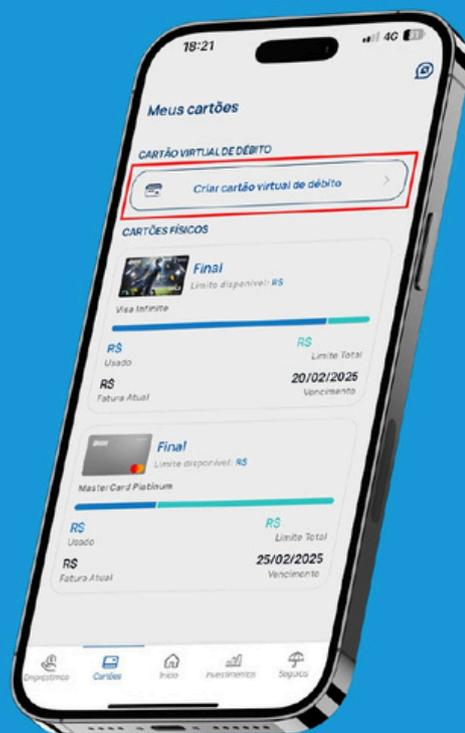
1

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

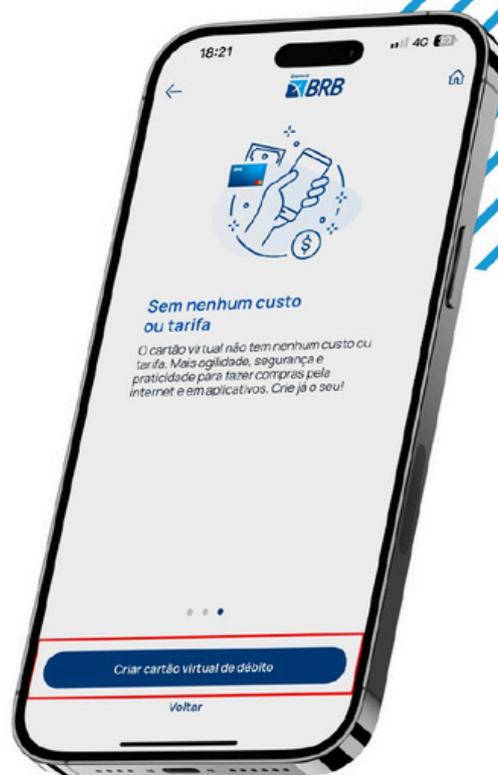
Clique em próximo para avançar as próximas etapas.



## Criação do cartão virtual

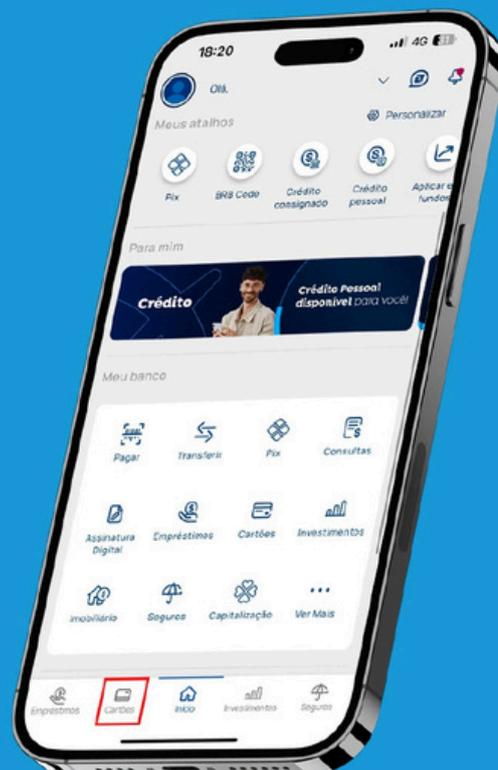
4

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



5

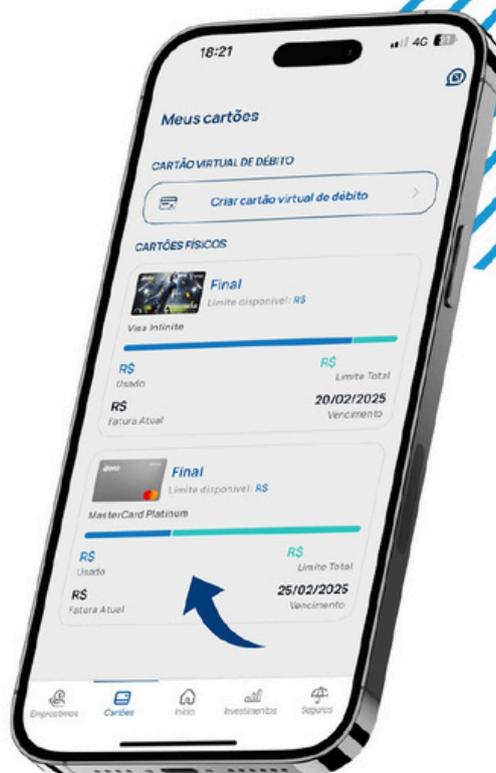
Caso seu cartão seja múltiplo (crédito e débito), siga as etapas a seguir:



# Criação do cartão virtual

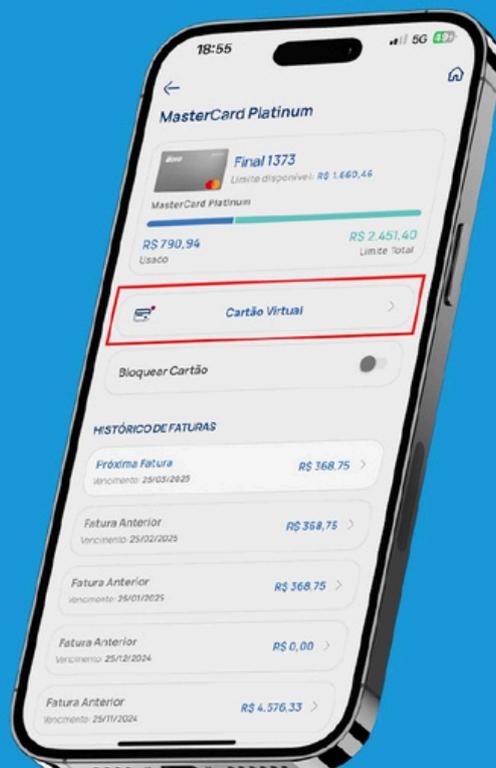
6

Selecione o cartão para o qual deseja criar o cartão virtual



7

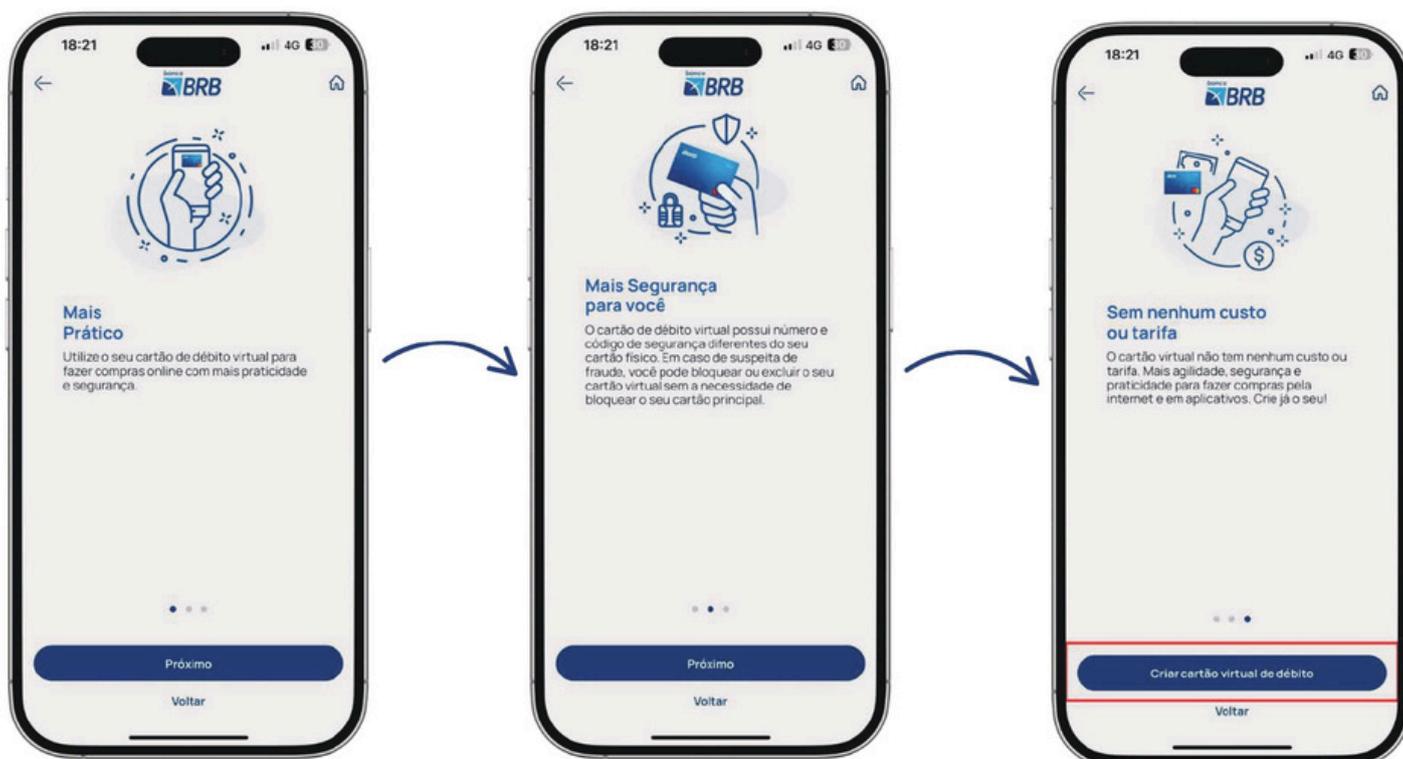
Clique em criar cartão virtual.



# 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.**

### **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.

### **8. Haverá cobrança pela abertura da conta?**

Não, a conta 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.

Os servidores do Estado do Tocantins contarão com um pacote de serviços exclusivo e gratuito oferecido pelo BRB. A implantação do pacote ocorrerá automaticamente após o processamento do primeiro pagamento de salário na conta corrente BRB.

O pacote contempla uma ampla variedade de serviços, incluindo isenção de juros no cheque especial por até 10 dias, por seis meses se contratar até 30/09/2025. Caso deseje optar por outro pacote, a contratação pode ser feita diretamente pelo aplicativo Banco BRB.

Nesse caso, sua franquia será ajustada conforme o novo pacote escolhido, e você deixará de ter acesso ao pacote exclusivo destinado aos servidores do Estado do Tocantins. Para qualquer dúvida ou alteração, entre em contato com seu gerente.

**Confira o Pacote de Serviços Completo do Tocantins na próxima página >>>**

## Outras dúvidas

### PACOTE DE SERVIÇOS MENSAL TOCANTINS

| DESCRIÇÃO   | FRANQUIA |
|---|----------|
| CONFEÇÃO DE CADASTRO                              | ISENTO   |
| REEMISSÃO DE CARTÃO COM FUNÇÃO DE DÉBITO          | 1        |
| FORNECIMENTO DE FOLHAS DE CHEQUE                  | 10       |
| SAQUE NACIONAL (CAIXA)                            | 4        |
| SAQUE NACIONAL (AUTOATENDIMENTO / BANCO 24 HORAS) | 4        |
| EXTRATO MÊS CORRENTE AUTOATENDIMENTO              | 2        |
| TRANSFERÊNCIA ENTRE CONTAS BRB (CAIXA)            | 2        |
| TRANSFERÊNCIA ENTRE CONTAS BRB (ATM / BANKNET)    | 2        |
| TRANSFERÊNCIA TED (ATM / BANKNET)                 | N/D      |
| TRANSFERÊNCIA TED (CAIXA)                         | N/D      |

## Outras dúvidas

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

- Na tela inicial, selecione **Ver Mais**;
- Escolha a opção **Serviços**.

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:** quando 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?**

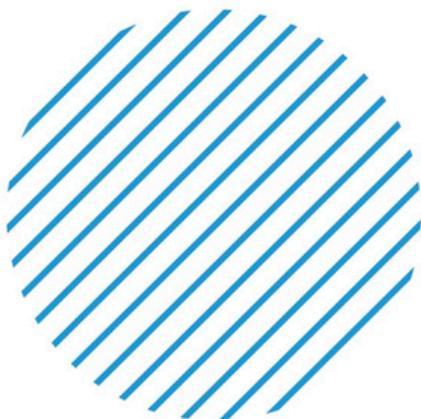
A rejeição pode ser por diversos motivos, desde qualidade das imagens enviadas até política interna. Em ambos os casos, é possível enviar uma nova solicitação. Antes de repetir o procedimento, verifique se o sistema operacional do seu dispositivo e do App Banco BRB estão atualizados (com a versão mais 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 RG (físico) e CNH (física e digital);
- 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:

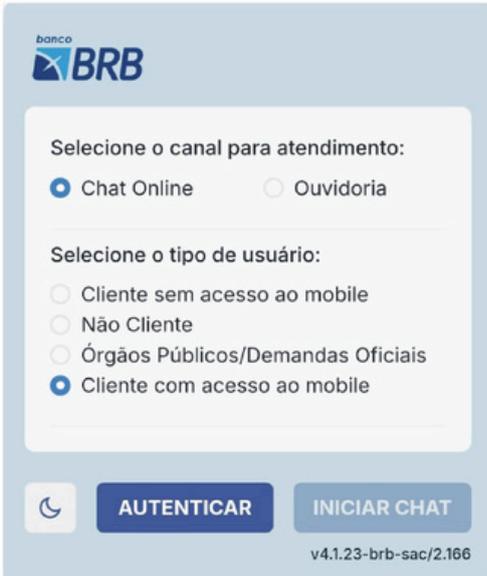
[novo.brb.com.br](http://novo.brb.com.br)

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

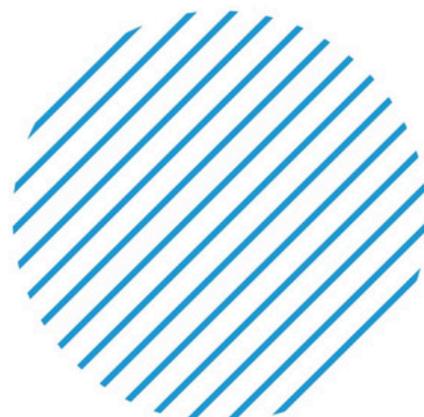
### **15. Tenho apenas conta salário, consigo acessar o App Banco BRB?**

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

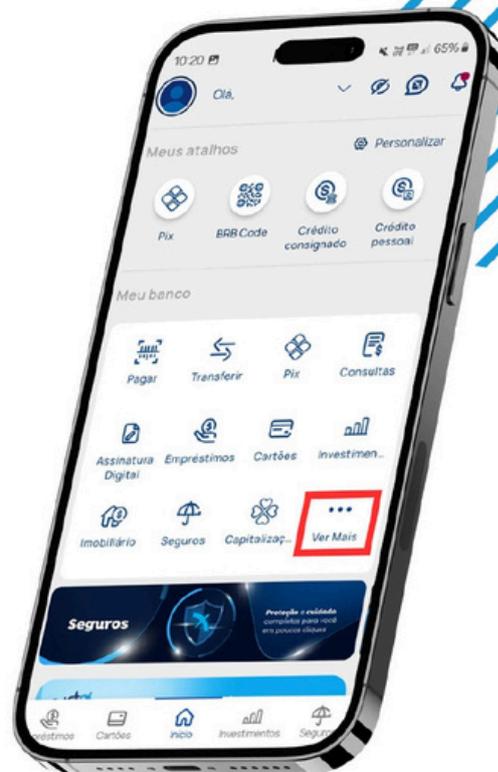
### 17. Como posso solicitar a portabilidade do meu salário de outro banco para o BRB?

1

Acesse o **App Banco BRB**.

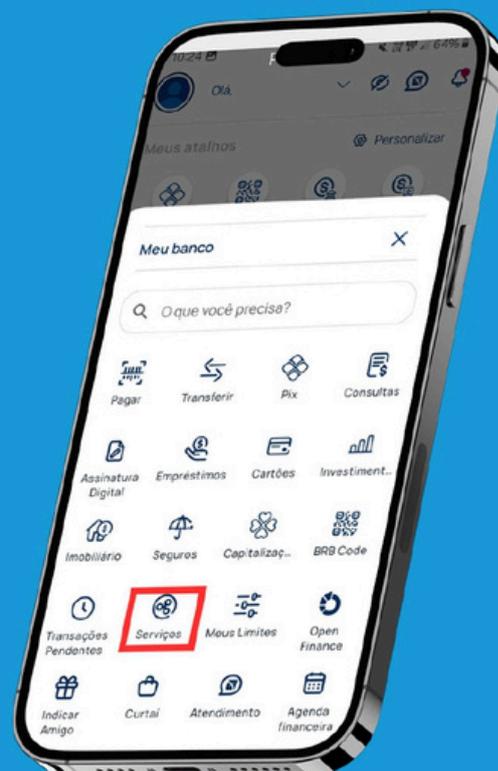
2

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



3

Selecione a opção **Serviços**.



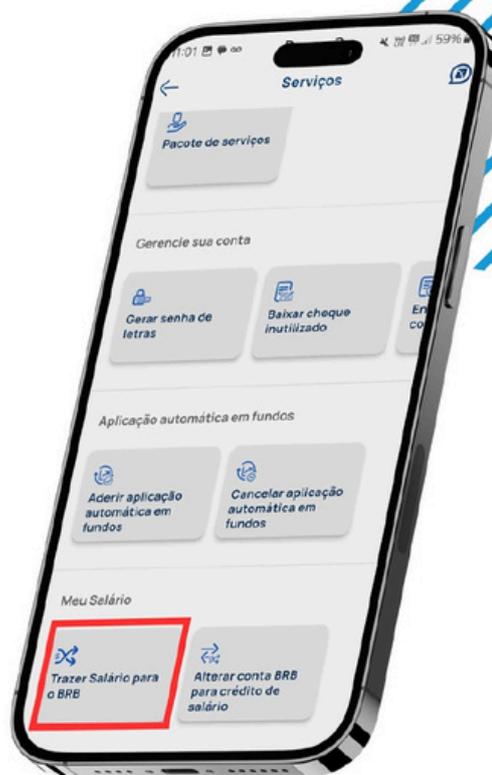
## Outras dúvidas

4

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

5

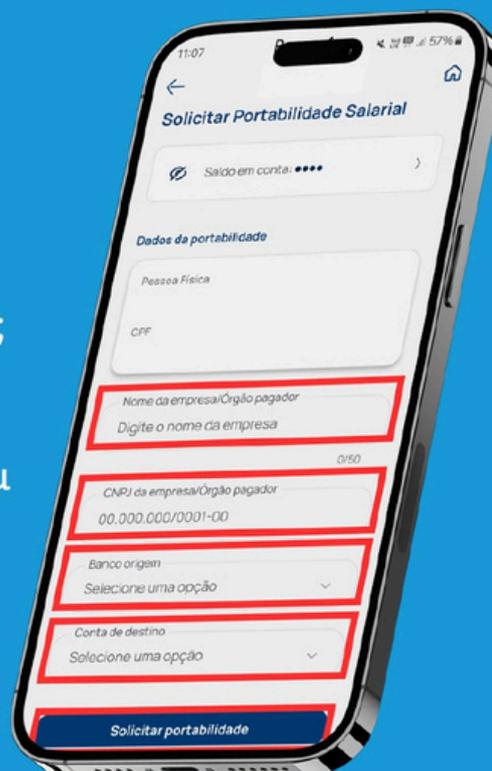
Escolha a opção: Solicitar portabilidade salarial.



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!

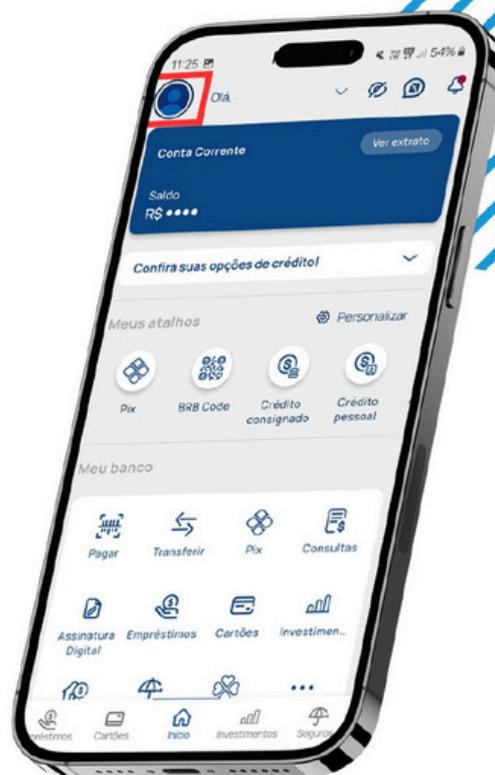
Manter seus dados atualizados é essencial, e no BRB você pode fazer isso na palma da sua mão, sem precisar sair de casa.

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

# Outras dúvidas

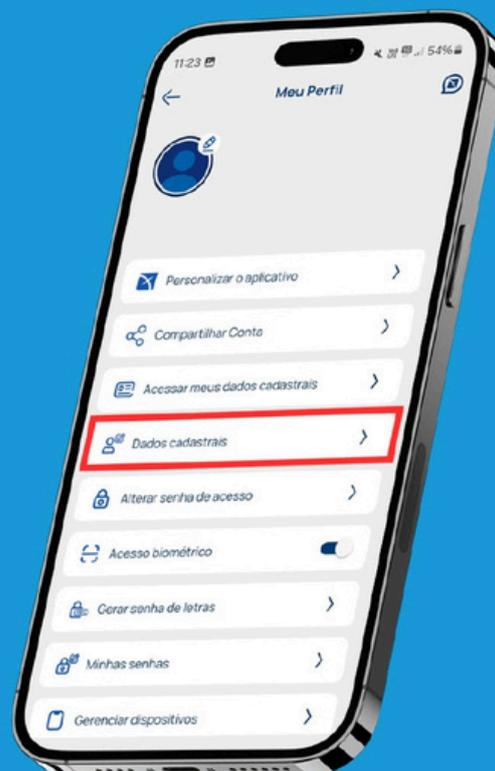
1

Acesse o App Banco BRB e faça login.



2

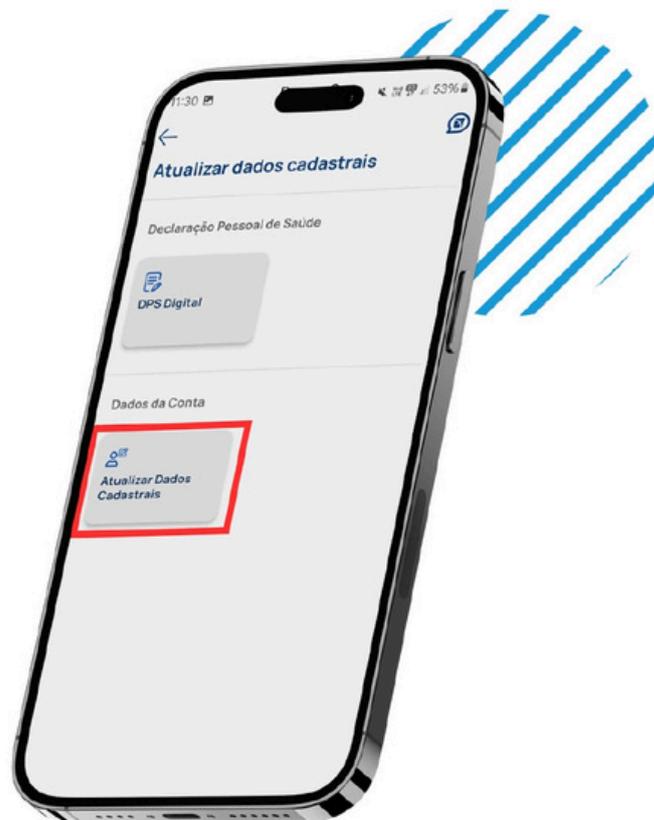
No canto superior esquerdo, clique na sua foto de perfil.



## Outras dúvidas

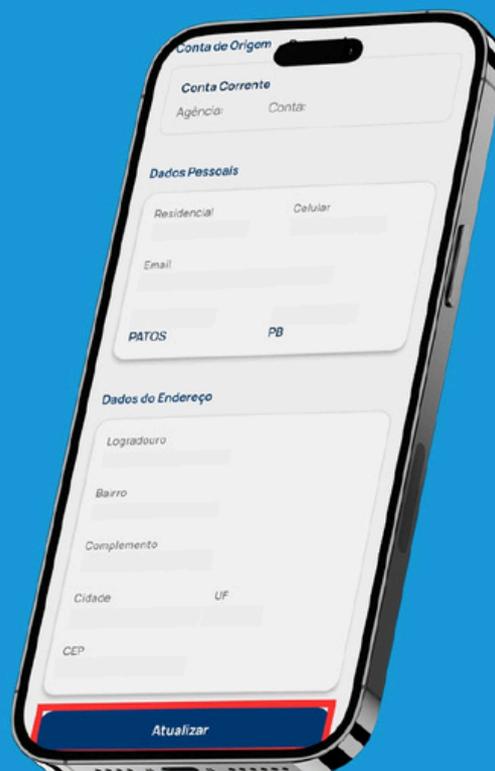
3

Selecione  
Dados  
Cadastrais >  
Atualizar Dados  
Cadastrais.



4

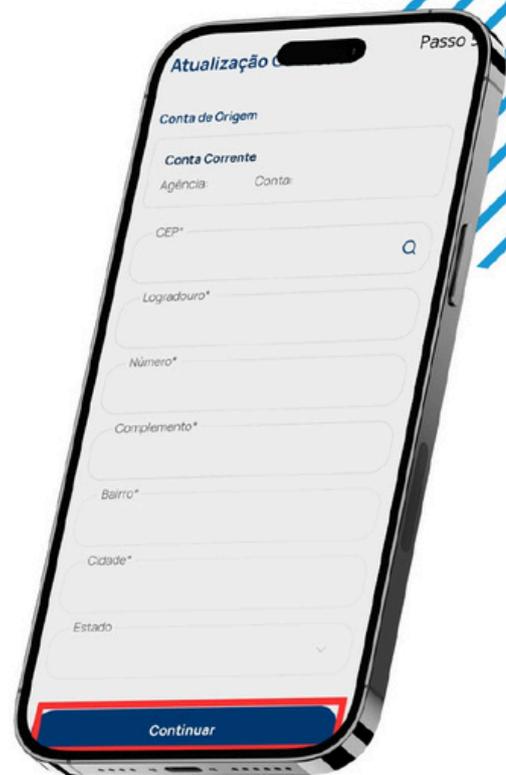
Informe o novo endereço  
corretamente.>Confirme  
seus dados: Telefones,  
E-mail, Naturalidade.  
Leia e aceite o Termo de  
Responsabilidade.



## Outras dúvidas

5

Confirme a alteração digitando sua senha de 6 dígitos.



**Pronto! Seu endereço foi atualizado com sucesso.**

### **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.

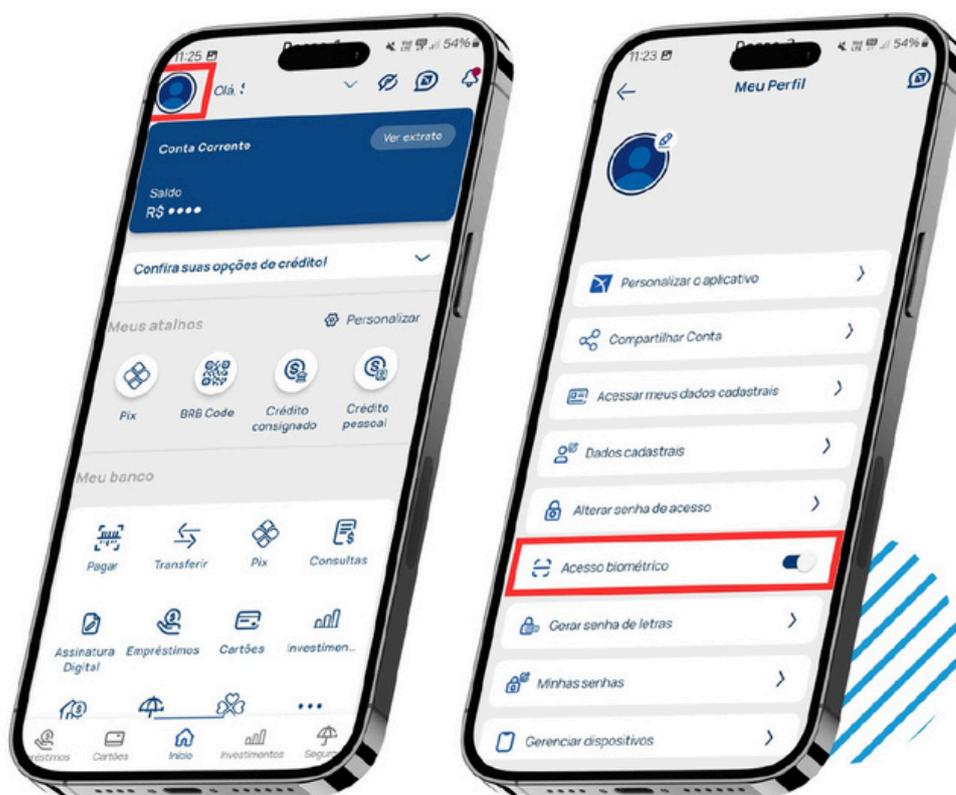
### **Entenda a diferença entre as senhas do BRB:**

- 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.

### **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.

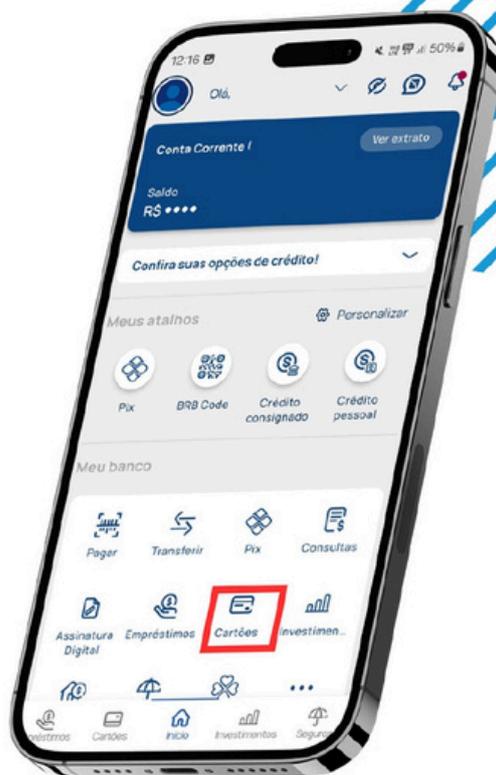
[Clique aqui.](#)

## Outras dúvidas

### 23. Como rastrear a entrega do meu cartão?

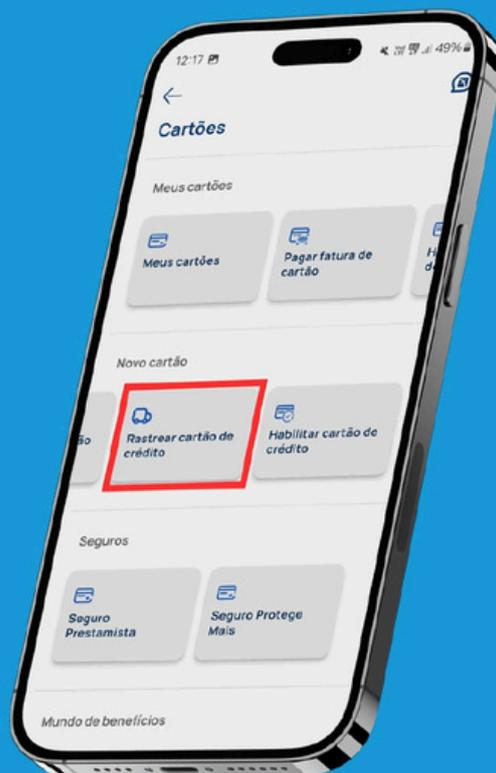
1

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



2

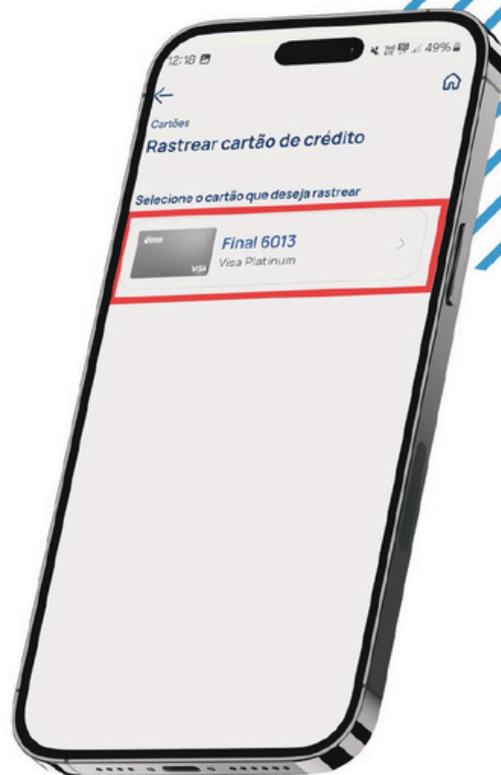
Clique na opção **Rastrear cartão de crédito**.



## 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