

BRB

Perguntas frequentes



PERGUNTAS FREQUENTES

ABERTURA DE CONTA	3
CONHEÇA NOSSOS CANAIS	5
CADASTRO DA CHAVE PIX	7
CRIAÇÃO DO CARTÃO VIRTUAL	9
SENHA DE LETRAS	15
OUTRAS DÚVIDAS	
Conta e Pacote de Serviços	17
Portabilidade	29
Alteração de endereço	32
Senha	36
Biometria de acesso App Banco BRB	37
Cartão	38
Glossário	42

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.



ATENÇÃO!

Para garantir que seu cadastro seja realizado corretamente, siga as orientações abaixo:

Informações pessoais

- Indique se você é uma Pessoa Politicamente Exposta (PPE).
([Saiba mais sobre PPE](#))
- Informe se o sua Domicílio Fiscal é no Brasil.
([Saiba mais sobre Domicílio Fiscal](#))

Endereço

- Ao informar o CEP, o sistema preencherá automaticamente o logradouro (nome da rua).
- Em “Número”, digite o número da rua, avenida, lote ou bloco, se houver.
- Em “Complemento”, especifique se o endereço é casa ou apartamento, incluindo o número correspondente (exemplo: Apartamento 202 ou Casa 3).

Dica: preencher corretamente todas as informações evita erros no cadastro e garante uma comunicação mais rápida e eficiente com o banco.

Abertura de conta

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:

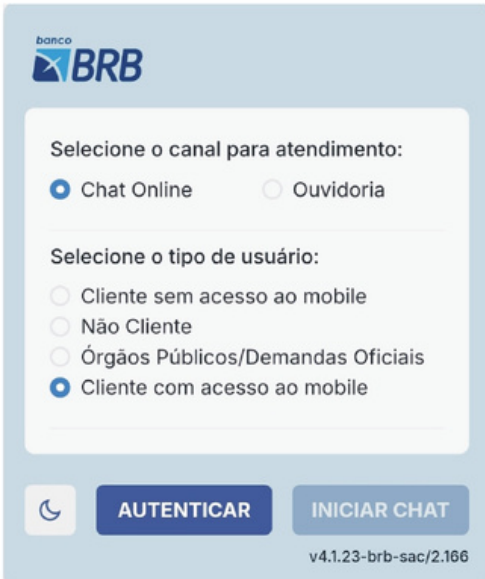
novo.brb.com.br/tocantins

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.



A interface de seleção de canal e usuário para o Chat BRB. No topo, há o logo do Banco BRB. Abaixo, há uma seção intitulada "Selecione o canal para atendimento:" com duas opções: "Chat Online" (selecionada com um botão de rádio azul) e "Ouvidoria" (com um botão de rádio cinza). Abaixo disso, há uma seção intitulada "Selecione o tipo de usuário:" com quatro opções: "Cliente sem acesso ao mobile" (botão de rádio cinza), "Não Cliente" (botão de rádio cinza), "Órgãos Públicos/Demandas Oficiais" (botão de rádio cinza) e "Cliente com acesso ao mobile" (selecionada com um botão de rádio azul). Na base da interface, há um ícone de lua crescente, um botão azul "AUTENTICAR" e um botão cinza "INICIAR CHAT". No canto inferior direito, há o texto "v4.1.23-brb-sac/2.166".

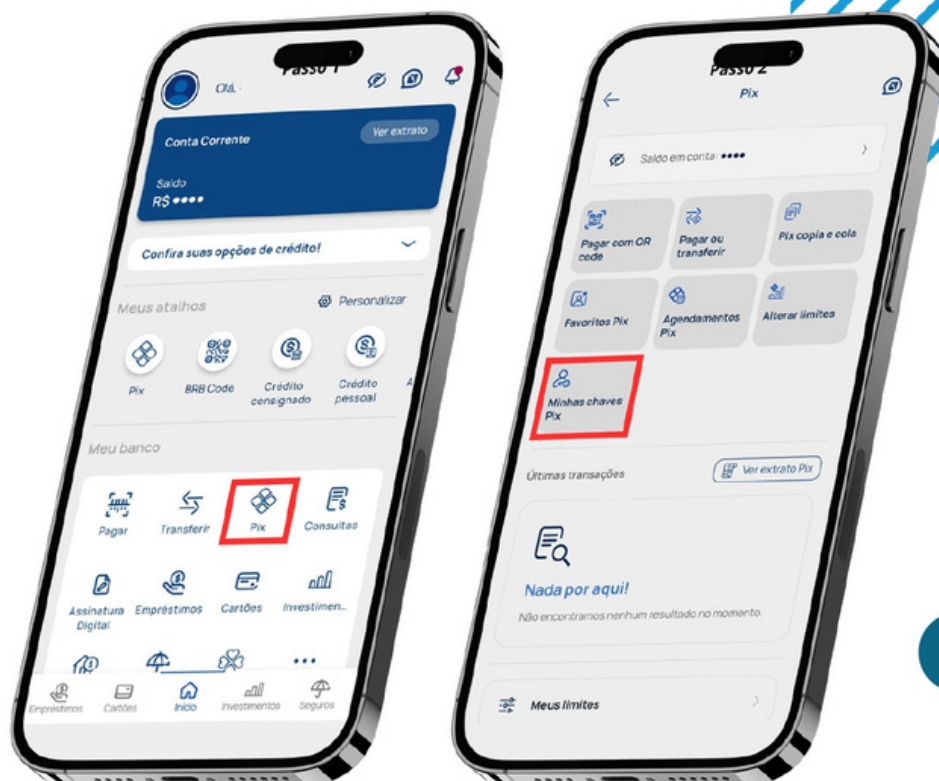
Cadastro da chave Pix

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



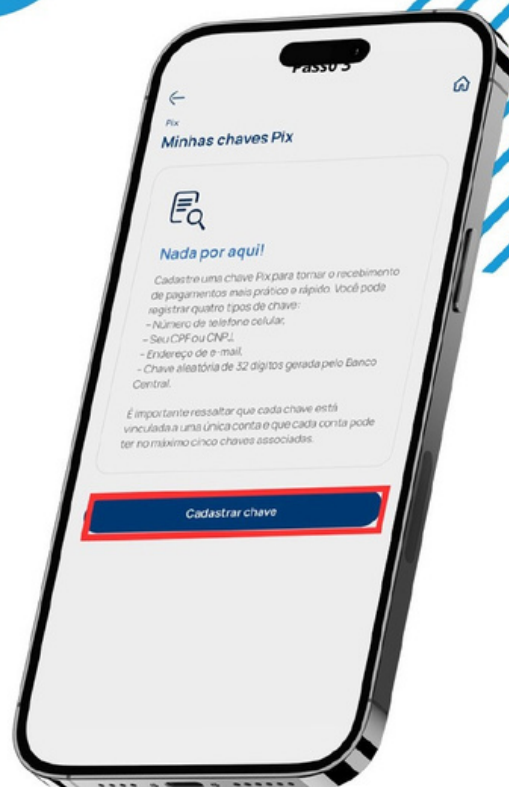
2

Acesse:
Minhas
chaves
Pix

Cadastro da chave Pix

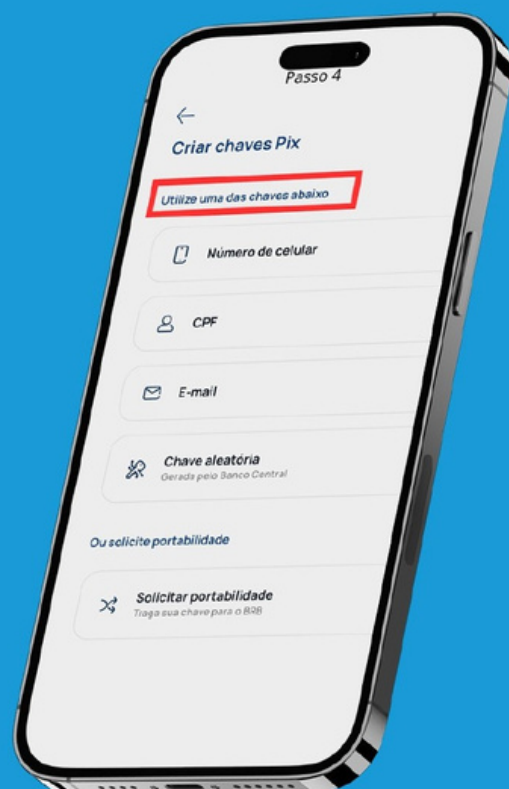
3

Selecione
Minhas Chaves
Pix > Cadastrar
chave.



4

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



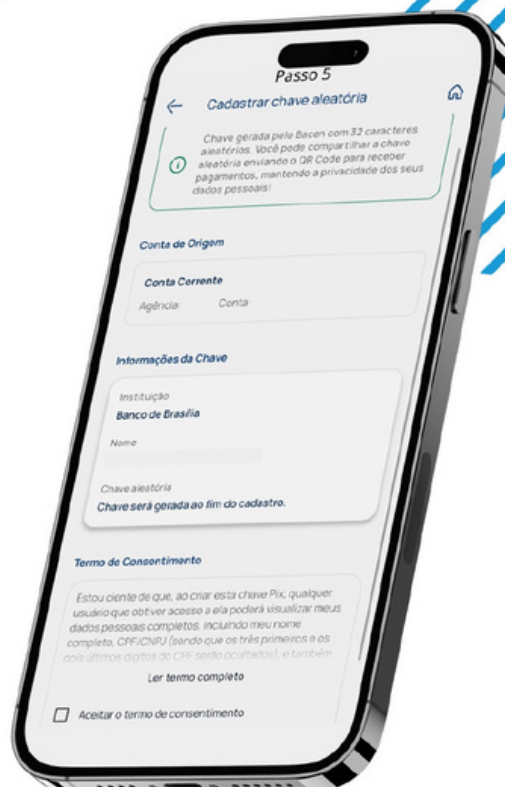
Cadastro da chave Pix

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

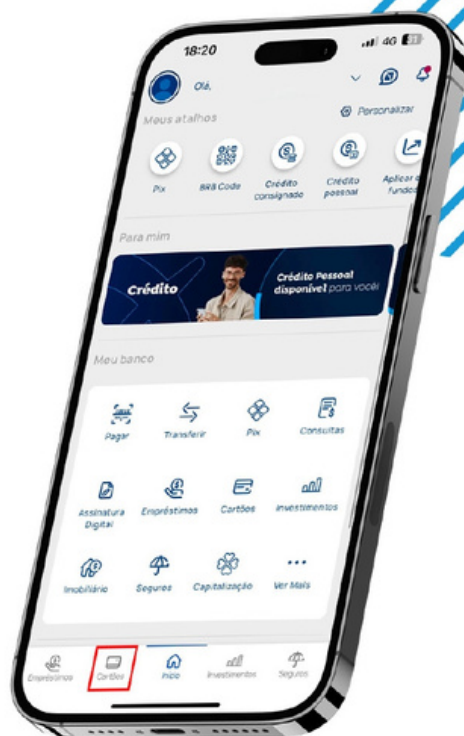
5. Tenho que esperar meu cartão físico chegar para utilizar?

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

Débito basta gerar na opção cartões do App.

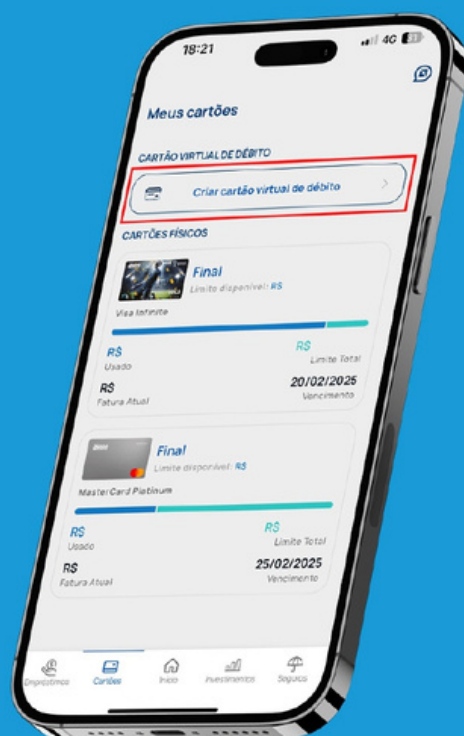
1

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



2

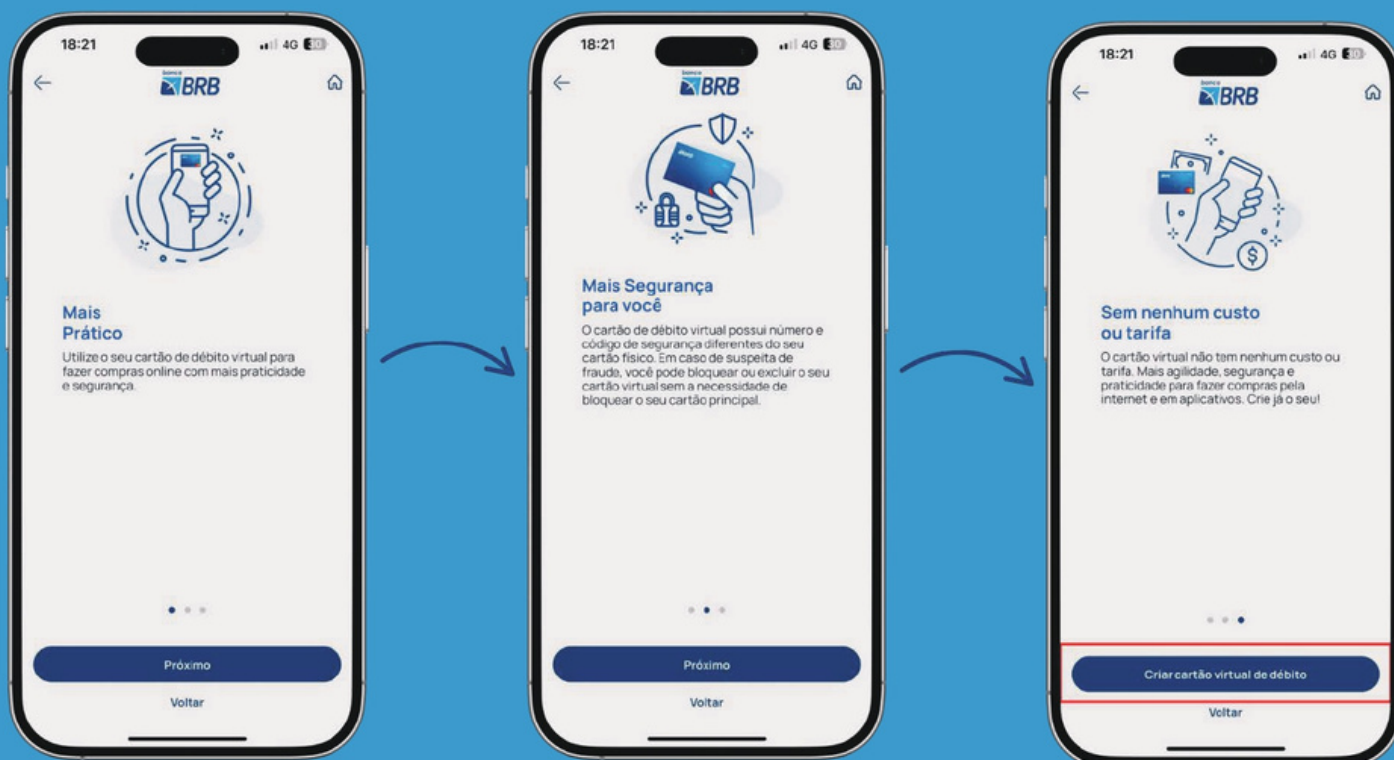
A tela seguinte irá apresentar seus cartões físicos e, na parte superior, a opção Criar cartão virtual de débito.



Criação do cartão virtual

3

Clique em próximo para avançar as próximas etapas.



Criação do cartão virtual

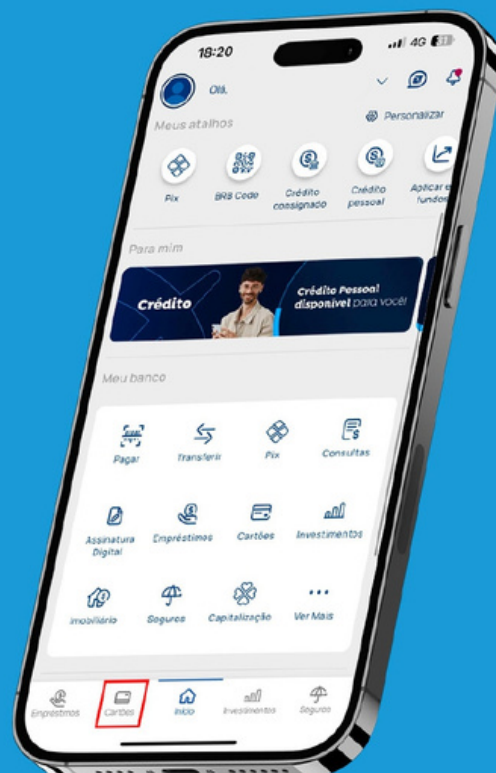
4

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

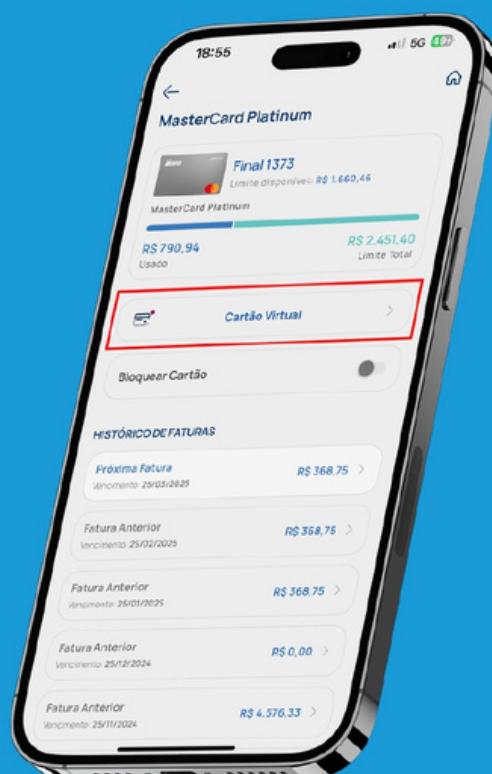
6

Selecione o cartão para o qual deseja criar o cartão virtual



7

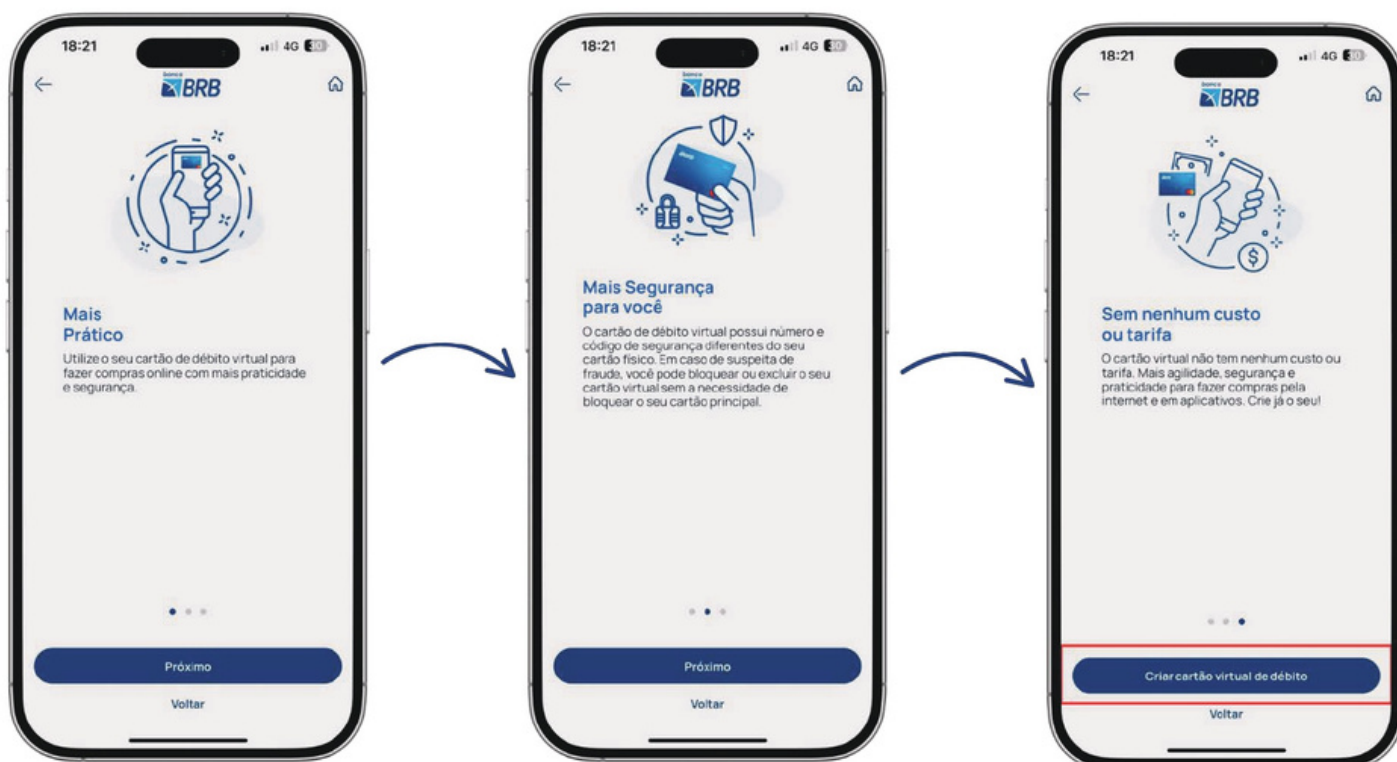
Clique em criar cartão virtual.



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.

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.

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 30/12/2025. 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.

Outras dúvidas

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?

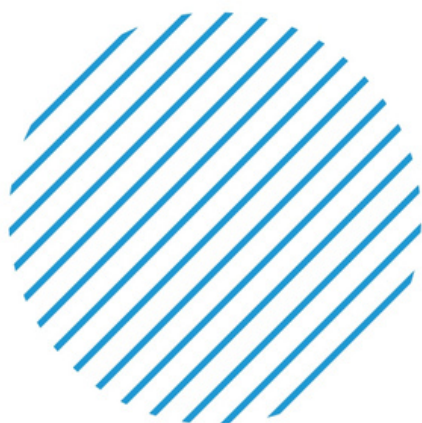
A rejeição pode ser por diversos motivos, desde qualidade das imagens enviadas até política interna. Em ambos os casos, é possível enviar uma nova solicitação. Antes de repetir o procedimento, verifique se o sistema operacional do seu dispositivo e do App Banco BRB estão atualizados (com a versão mais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

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**.

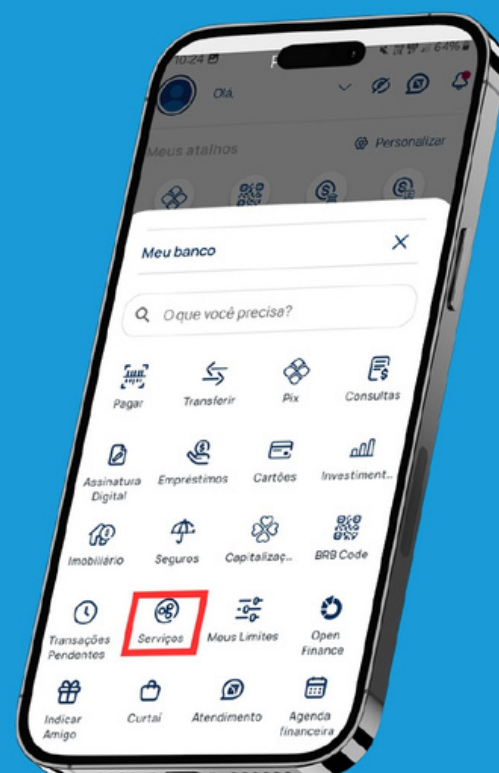
2

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
**Trazer salário
para o BRB.**

5

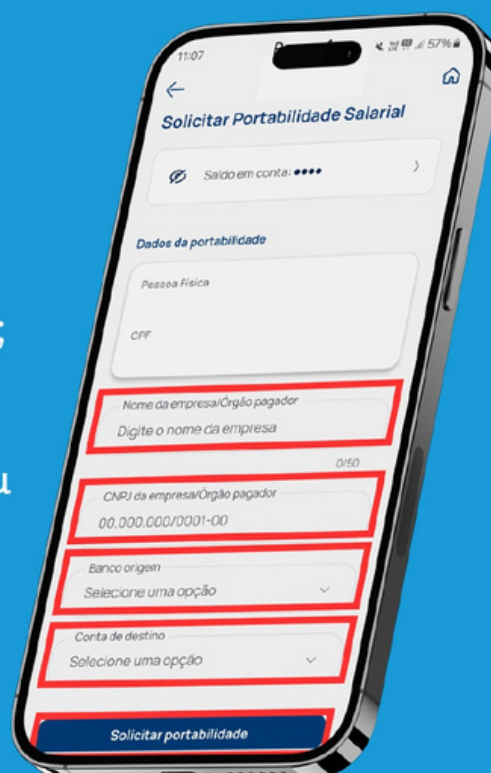
Escolha a opção:
Solicitar portabilidade
salarial.



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

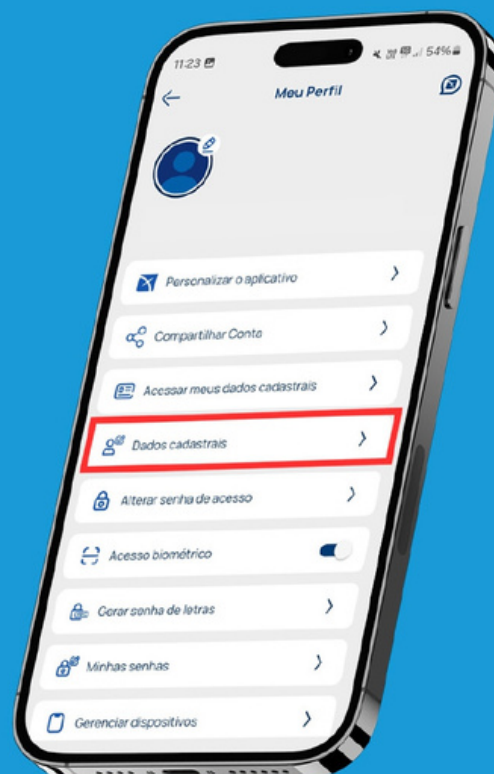
1

Acesse o App Banco BRB e faça login.



2

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



Outras dúvidas

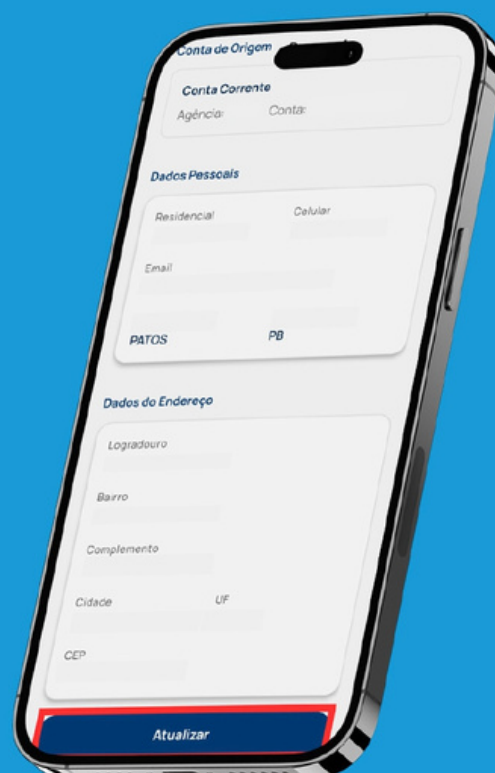
3

Selecione
Dados
Cadastrais >
Atualizar Dados
Cadastrais.



4

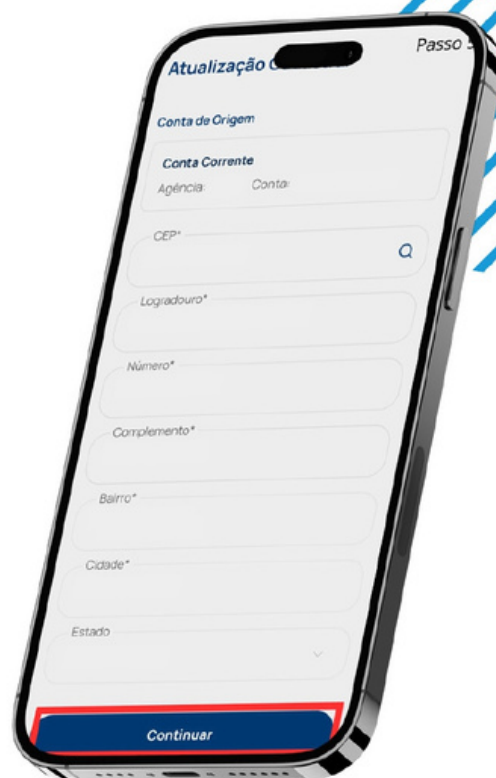
Informe o novo endereço
corretamente.>Confirme
seus dados: Telefones,
E-mail, Naturalidade.
Leia e aceite o Termo de
Responsabilidade.



Outras dúvidas

5

Confirme a alteração digitando sua senha de 6 dígitos.



Pronto! Seu endereço foi atualizado com sucesso.

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.

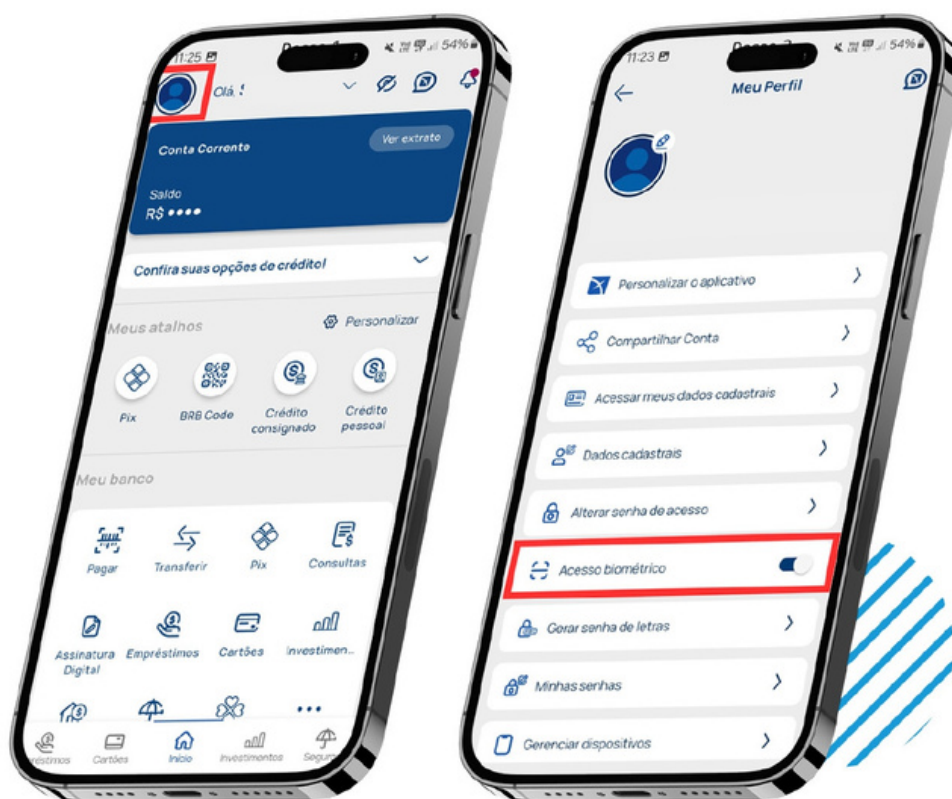
Entenda a diferença entre as senhas do BRB:

- 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.

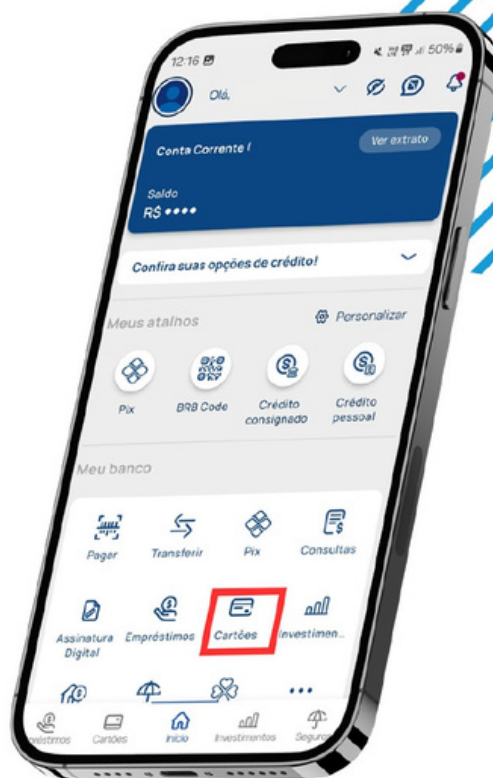
[Clique aqui.](#)

Outras dúvidas

23. Como rastrear a entrega do meu cartão?

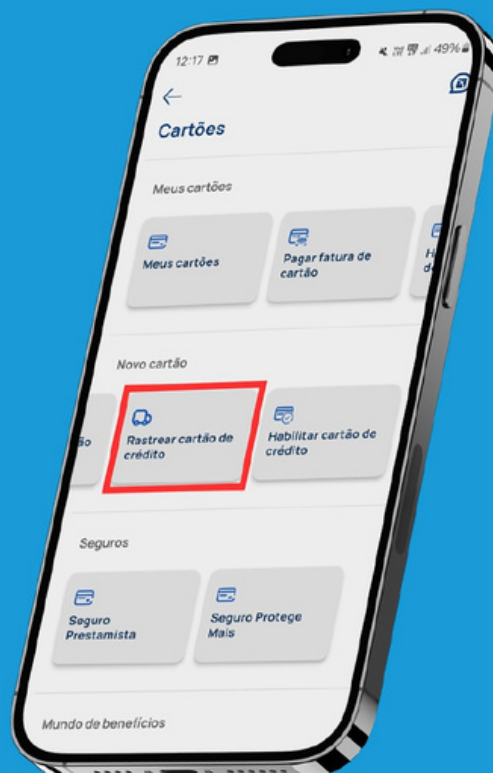
1

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



Pessoa Politicamente Exposta (PPE)

O que é:

De forma ampla, são pessoas que exercem ou exerceram cargos públicos relevantes, no Brasil ou no exterior, além de seus familiares diretos e pessoas de relacionamento próximo.

Por que o banco pergunta:

Essa informação é exigida pelo Banco Central do Brasil, conforme a Circular nº 3.978/2020.

Quem se enquadra, por exemplo:

- Detentores de mandatos eletivos (como presidentes, governadores, deputados, prefeitos e vereadores).
- Ministros, secretários, dirigentes e diretores de órgãos e entidades públicas.
- Membros do Judiciário, do Ministério Público e de Tribunais de Contas.
- Presidentes e tesoureiros nacionais de partidos políticos.
- Dirigentes de escalões superiores de empresas públicas e entidades internacionais.
- Familiares diretos e pessoas com vínculos estreitos com as funções acima.

Importante:

A condição de PPE permanece válida por até 5 anos após a pessoa deixar o cargo público.

Para mais informações consulte:

Fonte: Banco Central do Brasil – Circular nº 3.978/2020, Seção VII

[voltar](#)

Domicílio Fiscal

O que é:

O domicílio fiscal é o endereço indicado pelo contribuinte para receber comunicações e intimações oficiais relacionadas a obrigações tributárias.

Ele é reconhecido pelo governo como o local válido para o envio de mensagens da Receita Federal e para o registro da data em que o contribuinte toma ciência dessas comunicações — informação que serve como base para a contagem de prazos legais.

Esse endereço pode ser físico ou eletrônico, conforme opção do contribuinte.

Para mais informações consulte:

Fonte: Receita Federal do Brasil — O que é Domicílio Tributário Eletrônico (DTE)