

**Banco de Brasília - BRB**

**Atualizado em outubro/2017**

## **SIC - Perguntas Frequentes**

### **01 - Como faço para falar em um Ponto de Atendimento?**

Por meio de contato com o canal Telebanco\* na opção Teleagências. A transferência das ligações ocorre no intervalo de 10:00hs às 17:00hs.

### **02 – Como faço para saber se há previsão para crédito de pagamento do GDF, Benefício INSS ou Programa Social?**

- GDF: 3322-1515\*\* opção 9.1.9;
- INSS: 3319-0994;
- Programas Sociais: 3322-1515\* opção 9.1.2

### **03 – Como faço para contratar empréstimos?**

Para os clientes que possuem contrato único assinado e limite de crédito disponível a contratação de empréstimo pode ser realizada por meio dos canais: Autoatendimento, Telebanco, Banknet ou Agência.

### **04 – Como faço para conferir lançamentos em extrato?**

Informações a respeito do extrato podem ser obtidas por meio dos canais: Banknet, Autoatendimento, Telebanco\* ou Agência.

### **05 – Como faço para efetuar pré-sustação de cheques?**

Exclusivamente por meio do canal Telebanco\*.

### **06 – Como faço para verificar pendências cadastrais junto ao INSS?**

Por meio de contato com o número 135 da Previdência Social.

### **07 – Como faço para verificar pendências relacionadas a um Benefício de Programa Social?**

Por meio de contato com o número 156 do Governo do Distrito Federal.

## **08 – Como faço para efetuar o desbloqueio do cartão na função crédito?**

Por meio de contato com a Central de Atendimento da BRB CARD 4003-4004 (DF) ou 0800 880 4004 Outros Estados. Caso o cartão também possua a função de débito, esta deve ser bloqueada por meio do Telebanco\*.

Deficiente Auditivo / Fala 0800 880 6148\* \*Ligue de um aparelho TDD.

### **08.1 - Em caso de perda ou roubo do meu cartão de crédito, como proceder para bloquear?**

Por meio da Central de Atendimento da Cartão BRB no número 4003.4004 ( DF ) ou 0800 880 4004 Outros Estados. Deficiente Auditivo / Fala 0800 880 6148\* e SAC BRB CARD 0800 880 6147

Deficiente Auditivo / Fala 0800 880 6148\* \*Ligue de um aparelho TDD.

## **09 - Como efetuar o desbloqueio da função débito de cartão novo?**

Basta realizar transações de compra, saques em ATM ou retirada de saldo, extrato para habilitar o cartão.

### **09.1 – Como efetuar o desbloqueio da função débito por motivo de fraude?**

O cliente deverá comparecer à agência onde possui a conta ou à qualquer agência do BRB (portando documentação com foto) lembrar-se da senha anterior para alterá-la antes do desbloqueio do cartão. Caso contrário, a alteração e o desbloqueio só poderão ser realizados na agência onde o cliente possui a conta. Para cartões com chip, após alteração no caixa e desbloqueio do cartão, deverá ser gravada uma nova senha no auto atendimento.

### **09.2 - Como alterar senha de um cartão?**

Ir a qualquer terminal de auto-atendimento ou a qualquer agência se o cliente lembrar-se da senha anterior e a mesma não estiver bloqueada. Para este último caso, só poderá desbloquear a senha na sua própria agência.

## **10 - Como proceder em caso de dificuldades na utilização do Banknet?**

Contatar o Suporte Técnico Banknet por meio do número 3322-0309 ou por meio do canal Telebanco\*

### **11 – Abri uma conta e não gerei a Identificação Positiva. Como proceder?**

De posse do cartão e senha, a identificação positiva poderá ser gerada no autoatendimento ou por meio do Banknet no menu Serviços.

### **12 - A Identificação Positiva foi bloqueada. Como proceder para gerar uma nova Identificação Positiva?**

Como o bloqueio da identificação positiva ocasiona o bloqueio do cartão e senha, primeiro é necessário que seja feito o desbloqueio do cartão exclusivamente na agência em que possui a conta e em seguida no guichê de caixa gerar nova senha numérica e liberação da identificação positiva de 3 letras para novo cadastramento, que poderá ser realizado no autoatendimento ou por meio do Banknet no menu Serviços.

### **13 - Como proceder para renegociar empréstimos em atraso ou em prejuízo, vencidas há mais de 60 dias?**

Comparecendo à Central de Renegociação, situada na W-2 sul Qd 509 B1 B Ljs 71/77 Fone 3442.74.47 ou C.08 Lotes 13/14, sobreloja Agência Taguatinga Fone 34514527 ou ainda pelo Site do BRB no link: "O que você precisa? RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS."

#### **13.1 - Como proceder para renegociar empréstimos em andamento?**

Por meio das salas do auto-atendimento, quando houver limite pré-aprovado e/ou comparecendo à sua agência e reportando-se ao gerente responsável.

### **14 – O BRB disponibiliza empréstimos para não cliente?**

Sim. Informações por meio do número 3412-8787 - Financeira BRB.

### **15 – Como faço para entrar em contato com o edifício sede do BRB?**

Por meio do número 3412.8282.

## **16 – Como faço para contratar ou obter informações sobre seguros?**

- Contrato novo ou renovação: 3322-2215
- Informações relativas a seguros: 0800 644 1000

## **17 – Como faço para cancelar um seguro?**

Deverá contatar a Seguros BRB (0800-644-1000). Caso seja um seguro de vida deverá comparecer a um de nossos pontos de atendimento para que seja preenchida e assinada a referida solicitação.

## **18 – Como faço para solicitar o resgate do título de capitalização (BRBCAP)?**

Se o produto for o "BONUS" ou "PU" deverá contatar-se com a ICATU no número 0800 022 6172. Caso seja o "CLASS" ou o "PLUS" deverá entrar em contato com a SULACAP no telefone 0800 725 0737.

## **19 - Como identificar o "código" do BRB e o número da conta?**

O código do BRB é 070 e a conta é descrita da seguinte forma: os três primeiros números referem-se à agência e os 7 últimos são referentes ao número da conta, incluindo-se o dígito (999/999.999-9).

## **20 - Como saber quantas parcelas estão em aberto em empréstimos, ou mesmo qual o valor atual para quitação?**

Por meio do canal Telebanco\*.

## **21 – Como faço para obter a informação do local onde foram efetuadas compras eletrônicas ou saques?**

Por meio do canal Telebanco\*

## **22 – Como faço para falar na Ouvidoria?**

Por meio do número 0800 642 1105 ou 0800 648 6162 (deficiente auditivo/fala) das 08 às 20 horas em dias úteis.

## **23 - Como posso ter acesso aos salários dos funcionários do Banco de Brasília?**

De acordo LEI DISTRITAL 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012, regulamentada pelo Decreto nº 34.276, de 11/04/2013 e pela PORTARIA CONJUNTA Nº 2, DE 26 DE JULHO DE 2012, as empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas pelo Poder Executivo do Distrito Federal, que atuem em regime de concorrência ficam isentas de disponibilizar as informações relativas aos salários de seus funcionários.

Art. 4º As empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas pelo Poder Executivo do Distrito Federal, que não atuem em regime de concorrência e não estejam sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição Federal, deverão disponibilizar as informações de seus empregados e administradores em seus sítios na internet.

***\* Telefones do Canal Telebanco:***

***3322 1515 (DF e Entorno)***

***4002 6161 (Rio de Janeiro e Goiânia)***