

**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



SUMÁRIO

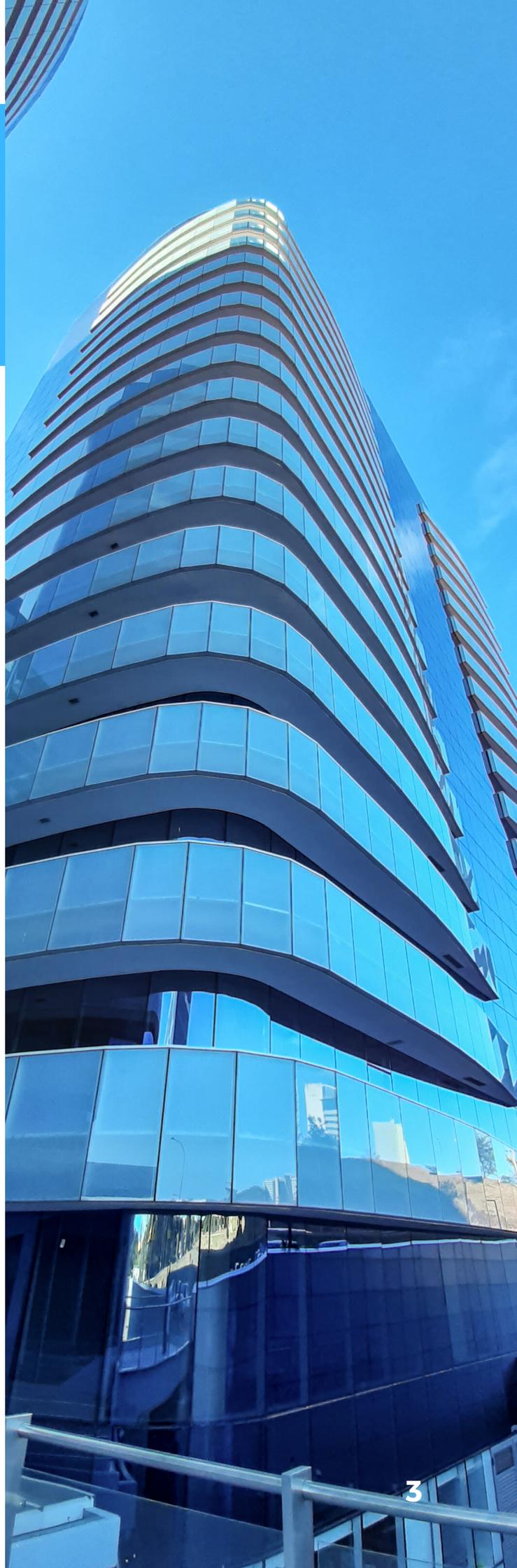
3	SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS	23	FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO
4	MENU DE SERVIÇOS	25	EMPRÉSTIMOS
5	ABERTURA DE CONTA	27	AGRONEGÓCIO BRB
7	ABERTURA DE CONTA NAÇÃO BRB FLA	29	CRÉDITO - PESSOA JURÍDICA
9	DEPÓSITO	31	INVESTIMENTOS
11	PAGAMENTOS	33	CRÉDITO MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO
13	PRODUTOS DE SEGURIDADE	36	PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS
15	SOLUÇÕES DE PAGAMENTO (MAQUININHA) - PESSOA JURÍDICA	38	PROGRAMA SOCIAIS
17	CÂMBIO	41	OUVIDORIA
20	TED	44	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC
22	PIX	46	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

Na busca por maior visibilidade e transparência das suas ações, o BRB – Banco de Brasília S.A. apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015 e reiterada pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social, que tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, assim como estimular sua participação no monitoramento desses serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado, além de demonstrar o respeito e seriedade do Banco de Brasília com seus clientes e usuários.

O BRB, pautado na sua missão de atender com excelência, fortalecendo ainda mais o vínculo com a sociedade, também disponibiliza informações sobre os serviços prestados por meio do site www.novo.brb.com.br, e pelos canais de atendimento: BRB Telebanco (61 3322 1515), 0800-061-3030 (Outras localidades) e +55 61 3322-1515 (Clientes no exterior), SAC (0800 648 6161) e Ouvidoria (0800 642 1105).



MENU DE SERVIÇOS



ABERTURA DE CONTA
ABERTURA DE CONTA NAÇÃO BRB FLA
DEPÓSITO
PAGAMENTOS
PRODUTOS DE SEGURIDADE



SOLUÇÕES DE PAGAMENTO
CÂMBIO
TED
PIX



FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO
EMPRÉSTIMOS
AGRONEGÓCIO BRB
CRÉDITO PESSOA JURÍDICA
INVESTIMENTOS
CRÉDITO MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO



PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E
PENSIONISTAS
PROGRAMAS SOCIAIS

ABERTURA DE CONTA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de abertura de conta pessoa física (PF) é destinado a qualquer cidadão com CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil. Para pessoa jurídica (PJ), o serviço é destinado a qualquer cliente com CNPJ em situação regular na Receita Federal do Brasil.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A ABERTURA DE CONTA PF

- CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil;
- Documento de identificação com foto (ou certidão de nascimento se menor de idade);
- Comprovante de renda (para conta corrente).
 - Declaração de IR;
 - Contracheque últimos 3 meses;
 - Carteira de Trabalho assinada e/ou Doc Decore assinado por cotador.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A ABERTURA DE CONTA PJ

- CNPJ e CPF regulares na Receita Federal do Brasil;
- Ato constitutivo da empresa;
- Faturamento da empresa;
- Documento de identificação com foto (ou certidão de nascimento se menor de idade);

- Comprovante de renda (para conta corrente).

LOCAIS DE ABERTURA DE CONTA E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

- Abertura da conta PF - pontos de atendimento e aplicativo BRB Mobile;
- Abertura de conta PJ - em um dos canais oferecidos pelo BRB, onde é feita a análise e a conclusão da operação.

ETAPAS DA ABERTURA DE CONTA

- Solicitação da abertura da conta;
- Análise negocial e validação cadastral;
- Aprovação ou rejeição da solicitação.

PRAZO PARA A ABERTURA DE CONTA

A análise da solicitação tem um prazo máximo de até 10 dias úteis. O acompanhamento da execução do serviço é realizado pelo mesmo canal utilizado na solicitação da abertura de conta.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A solicitação é realizada em um dos canais oferecidos pelo BRB, onde é realizada a análise e a conclusão.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Pelo mesmo canal utilizado na solicitação.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Para a abertura da conta não há custos. Para a movimentação da conta, serão cobradas tarifas de acordo com a tabela de tarifas vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;

ABERTURA DE CONTA NAÇÃO BRB FLA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de abertura de conta Nação BRB Fla é destinado aos clientes Nação BRB Fla, usuários dos produtos e serviços Nação BRB Fla e ao cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A ABERTURA DE CONTA

- Nome completo;
- Foto dos documentos frente/verso do RG ou da CNH;
- CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil;
- Número de telefone;
- E-mail;
- Endereço completo;
- Selfie;
- e cadastro de senhas.

LOCAIS DE ABERTURA DE CONTA E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

O acesso é feito pelo aplicativo Nação BRB Fla, disponível para download nas plataformas Apple Store e Play Store.

ETAPAS DE ABERTURA DE CONTA

- Cadastro via APP Nação BRB Fla;
- Validação dos dados do cliente e dos documentos informados;
- Abertura de conta;

- Comunicação ao cliente sobre a abertura de conta;
- Primeiro acesso do cliente à conta.

PRAZO PARA A ABERTURA DE CONTA

O prazo para a abertura da conta é de até 24h, após o cadastramento dos dados e upload dos documentos.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Download e instalação do aplicativo;
- Preenchimento e envio do cadastro;
- Análise do cadastro e abertura da conta;
- Comunicado ao cliente da abertura da conta.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- Aplicativo Nação BRB Fla;
- E-mail;
- Central de Atendimento Nação BRB Fla;
- SAC;
- Ouvidoria BRB.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não se aplica.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

Não se aplica.

CUSTOS

Para a abertura da conta não há custos. Para a movimentação da conta, serão cobradas tarifas de acordo com a tabela de tarifas vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Via aplicativo Nação BRB Fla - 24h;
- Fale Conosco no site <https://novo.brb.com.br/> - 24h;
- Central de Atendimento - 4000 19 15 ou 0800 001 4090 - 24h;
- Ouvidoria BRB - 8h às 18h.
- BRBChat - 8h às 20h.

DEPÓSITO

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de depósito é destinado aos clientes do BRB e ao cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Canais Físicos (Caixas de Correspondentes no País - BRB Conveniência) e Terminais de Autoatendimento.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO DEPÓSITO

- Apresentação dos recursos para depósito no canal;
- Processamento da operação;
- Emissão de recibo de depósito;
- Crédito na conta do favorecido.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO DEPÓSITO

No autoatendimento o prazo é de até um dia útil. Na agência ou correspondente, o depósito é creditado na hora.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico e presencial.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Após o processamento dos depósitos, há a emissão do comprovante (recibo) de depósito para fins de eventual comprovação.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Não há custos ao depositante.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- Nos Correspondentes no País, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h;
- Autoatendimento - das 7h às 22h.
- BRBChat - 8h às 20h.

PAGAMENTOS

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

Os pagamentos de boletos, de contas de consumo, de boletos emitidos pelas concessionárias Caesb, NeoEnergia, ENEL, Claro, Embratel, GVT, Net, Nextel, SANEAGO e Oi, de tributos municipais, estaduais e federais, de GPS, FGTS e DASN e de outras taxas, impostos e títulos são destinados aos clientes do BRB e ao cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Canais Eletrônicos do BRB (BRB Mobile e BRB BANKNET) e físicos (Caixas de Correspondentes no País - BRB Conveniência).

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO PAGAMENTO

- Apresentação dos documentos (boletos) no canal de pagamento;
- Processamento da operação;
- Emissão do Comprovante de Pagamento;
- Repasse ao credor/beneficiário.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO PAGAMENTO

De acordo com as regras bancárias de arrecadação e compensação de documentos.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico e presencial.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Após o processamento dos pagamentos, há a emissão do comprovante (recibo) de pagamento para fins de eventual comprovação.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

O serviço de pagamentos não é tarifado.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- Nos Correspondentes no País, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h;
- Autoatendimento: das 7h às 22h.
- BRBChat - 8h às 20h.

PRODUTOS DE SEGURIDADE

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de Comercialização de Produtos de Seguridade (Vida, Residência, Auto, Consórcio, Capitalização, Prestamista, etc.) é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum. A contratação de qualquer desses serviços ocorre mediante preenchimento de formulário específico. Esses formulários estão disponíveis nos pontos de atendimento e no endereço eletrônico www.brbseguros.com.br.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A própria seguradora responsável pela cobertura e a Corretora BRB Seguros poderão agir como intermediadoras do processo, conforme contrato com cada seguradora.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

A solicitação e as consultas sobre a execução do serviço poderão ser realizadas pelos aplicativos disponibilizados por cada Seguradora, pelo SAC das Seguradoras, pelo atendimento telefônico da Corretora e nas agências onde haja um promotor de seguro.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

As etapas variam de acordo com o produto de seguridade contratado.

PRAZO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO DO SEGURO

24h após a contratação, a depender especificamente de cada produto.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico e presencial.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A comunicação e a consulta são feitas pelos mesmos canais utilizados na solicitação do serviço.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

O serviço não é tarifado.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- Através do SAC das Seguradoras - 24h;
- BRBChat - 8h às 20h.

SOLUÇÕES DE PAGAMENTO (MAQUININHAS) - PESSOA JURÍDICA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de comercialização e soluções de pagamento é destinado a qualquer cidadão com CPF em situação regular na Receita Federal do Brasil.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

Não se aplica.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

- CPF regular na Receita Federal do Brasil;
- Assinatura do termo de adesão.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Nos pontos de atendimento (agências) é feita a solicitação do serviço e a consulta sobre a sua execução.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Solicitação por meio de um ponto de atendimento.

PRAZO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Para maquinetas de aluguel, o prazo de execução é de até 5 dias úteis. Para as maquinetas de venda, o prazo é de até 15 dias úteis.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Pelos pontos de atendimento presencial.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Há custos apenas para as maquinetas de aluguel, que são negociados com a credenciadora. Para as maquinetas de venda, não há custo após o pagamento integral do equipamento.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

CÂMBIO

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

Os serviços de câmbio disponíveis são:

- Câmbio de Importação e Exportação;
- Transferências Internacionais;
- Câmbio em espécie.

O câmbio é destinado às Pessoas Físicas e Jurídicas de todos os portes.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços de câmbio de Importação, Exportação e Transferências Internacionais estão disponíveis às Pessoas Físicas e Jurídicas detentoras de conta corrente no BRB com no mínimo 6 meses de movimentação. É necessário que o cliente esteja com os dados cadastrais e de renda ou de balanço atualizados em sua agência.

Para o serviço de câmbio em espécie para operações Pessoas Físicas, não é necessário possuir conta corrente, desde que não ultrapassem o valor correspondente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); nesses casos, basta apresentar um documento de identificação válido. Já para a contratação de operações de câmbio, cujo valor correspondente seja superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), é necessário que o cliente seja detentor de conta corrente, com a situação cadastral regular e atualizada.

Em alguns casos, pode ser exigida a apresentação de documentação acessória para amparar a fundamentação da solicitação de câmbio.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

O serviço de câmbio pode ser contratado, presencialmente, em uma das agências que possuem o serviço de câmbio ou em algum terminal de Autoatendimento para câmbio. A relação completa das agências e dos terminais ATM para câmbio está disponível no endereço eletrônico do BRB - <https://novo.brb.com.br/>. Acesso em Produtos e Serviços - Câmbio - Câmbio em espécie.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Recepção da solicitação de câmbio pelo operador da agência;
- Enquadramento técnico do câmbio de acordo com o tipo e natureza da operação;
- Análise Técnica;
- Aprovação do câmbio pelas alçadas competentes;
- Contratação da operação;
- Efetivação da operação;
- Liquidação da operação.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

No serviço de câmbio em espécie, o cliente já recebe a moeda estrangeira no momento em que realiza a contratação do câmbio. Já para os demais serviços, o prazo médio é de até dois dias úteis, mas pode variar de acordo com a complexidade da análise da operação de câmbio.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial ou BRB Telebanco.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta sobre a execução do serviço é feita diretamente com os operadores de câmbio das agências que possuem o Serviço disponível ou pelo corpo de Gerentes de Negócios responsáveis pela condução da operação ou pelo BRB Telebanco.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Os custos dos serviços de câmbio estão listados na tabela de tarifas vigente disponível.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRB Telebanco - (61) 3322-1515.
- BRBChat - 8h às 20h.

TED

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de emissão e recepção de TED é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

A emissão do TED é feita por uma conta no BRB. No caso de envio de TED, não é necessário o beneficiário ter uma conta no BRB.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DA TED

O cliente solicita o envio diretamente pelos canais de atendimento.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para a execução desse serviço é de até 1 hora.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial e eletrônico.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Canais de atendimento do Banco, Agência, Mobile, Banknet e Telebanco.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário). No caso dos terminais de autoatendimento (ATMs), o atendimento ocorre de acordo com os horários pré-estabelecidos e com fila de espera de até 1 hora.

PREVISÃO DE HORÁRIOS E TEMPO DE ESPERA

Não se aplica.

CUSTOS

Os custos podem variar de acordo com Tabela de Tarifas - Pessoa Física vigente disponível em <https://novo.brb.com.br/para-voce/abra-sua-conta/>.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Agência - 8h às 17h (respeitado o horário de funcionamento das agências);
- Telebanco - 8h às 17h;
- Aplicativo BRB Mobile - 8h às 17h;
- Banknet - 8h às 17h.
- BRBChat - 8h às 20h.

PIX

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de PIX é destinado aos clientes do Conglomerado BRB, usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Aplicativo BRB Mobile.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO PIX

- Acesso à conta no BRB exclusivamente via Mobile;
- Seleção da opção PIX;
- Inclusão da chave de endereçamento e dados bancários do destinatário;
- Inclusão da senha.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para a execução do PIX é de 40 segundos.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Cliente solicita o envio diretamente pelo Mobile.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta sobre a execução da transação é feita pelo próprio aplicativo.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não se aplica.

PREVISÃO DE HORÁRIOS E TEMPO DE ESPERA

Não se aplica.

CUSTOS

Atualmente o serviço de PIX é oferecido de forma gratuita para os clientes BRB.

FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de contratação de financiamento imobiliário é destinado a todas as pessoas que desejem contratar o produto.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

BACEN (Banco Central do Brasil) e CEF (Caixa Econômica Federal).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A documentação necessária para a contratação do serviço varia conforme o tipo de operação e do tipo de imóvel a ser adquirido.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

A contratação pode ser realizada através de qualquer agência BRB ou Correspondente Imobiliário BRB.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Atendimento para simular o pleito e analisar a viabilidade financeira;
- Avaliação do Imóvel, composição da documentação;
- Envio para a análise técnica;
- Envio da minuta ao cartório;
- Assinatura dos integrantes na escritura;
- Registro do financiamento imobiliário e garantia em favor do BRB (Imóvel);
- Liberação dos recursos ao vendedor, se for o caso.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo médio de execução do serviço é de 30 dias, desde o início do cadastro e da assinatura do contrato. Todavia, pode variar conforme a qualidade da documentação e o tempo de entrega dos documentos pelos clientes (prazos de cartórios).

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- A agência ou o Correspondente Imobiliário recebe o cliente e analisa a viabilidade da operação: capacidade de pagamento dos proponentes, documentação necessária e enquadramento do imóvel;
- A documentação é incluída em sistema específico para análise da área técnica. Área técnica realiza a conformidade da operação;
- A agência ou a Plataforma Imobiliária encaminha minuta para assinatura de escritura pública em cartório de notas;
- Após as assinaturas de todos os integrantes, o cliente retirará a escritura no cartório de notas e deverá levar para registro no cartório de imóveis. Após concluído esse trâmite, deverá apresentar via original da escritura registrada + certidão de ônus atualizada para o BRB. Se for portabilidade, o cliente deverá aguardar o Termo de Recebimento de Valores (TRV) que será emitido pela IF Credora Original antes de levar ao registro;
- O BRB liberará os recursos ao vendedor após a conclusão da operação.

Se for Portabilidade, não há liberação de recursos, pois não há vendedores.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O acompanhamento da execução do serviço é realizado junto a quem conduz o processo (a agência ou o Correspondente Imobiliário) via telefone, e-mail ou presencialmente.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não há prioridade de atendimento para esse serviço.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

No BRB, o cliente pagará apenas tarifa para avaliação mercadológica do imóvel a ser adquirido. Os contratos são celebrados por escritura pública, logo, há também custos de emolumentos cartorários que são de responsabilidade dos cartórios. Não há previsões de gratuidade.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- Nos Correspondentes Imobiliários, o horário de atendimento é das 8h30 às 17h, em dias úteis, aos sábados e domingos (se for o caso), das 9h às 13h.

EMPRÉSTIMOS

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

A contratação de empréstimos é destinada aos clientes do Conglomerado BRB.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Para a contratação desse serviço, as informações cadastrais precisam estar atualizadas, a conta corrente deve estar ativa e o cliente não pode ter restrições creditícias.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

O acesso está disponível nos pontos de atendimento e canais eletrônicos.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Abertura de conta;
- Confecção cadastral;
- Análise de crédito;
- Contratação;
- Liberação de recursos.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os prazos estabelecidos para a execução desse serviço são variáveis de acordo com o tipo de operação.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

No momento da contratação, o cliente apresenta a documentação necessária para abertura e confecção do cadastro.

A análise de crédito é feita de forma automática ou mediante encaminhamento de proposta pelo gerente de negócios. O cliente faz as simulações, escolhe a opção e contrata a operação. A abertura de conta e coleta de documentos pode ser feita via APP.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

As consultas sobre a execução do serviço podem ser feitas na agência, pelo Telebanco, Chat no aplicativo Mobile ou na Ouvidoria.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

A contratação de empréstimo é tarifada de acordo com a tabela de taxas dos produtos e encargos fiscais, conforme legislação vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

AGRONEGÓCIO BRB

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

A contratação de crédito rural é destinada aos produtores rurais (pessoa física ou pessoa jurídica).

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A documentação básica para acesso ao crédito rural é composta de projeto técnico do empreendimento objeto do financiamento e documentos do imóvel rural onde será realizado o empreendimento. De acordo com a peculiaridade da atividade financiada, o BRB solicitará documentos complementares para realização do estudo técnico e análise do crédito.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Atendimento presencial na Plataforma do Agronegócio e agências: Brazlândia (DF), Planaltina (DF) e Unaí (MG).

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Aprovação do limite de crédito;
- Entrega dos documentos do empreendimento objeto do financiamento;
- Análise ou Estudo técnico da proposta de crédito;
- Registro do instrumento de crédito no caso de aprovação da proposta;
- Liberação dos recursos.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo da contratação do crédito rural é variável, de acordo com cada caso.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O modo de prestação do serviço é presencial, diretamente com o gerente do cliente.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Para consultas sobre a execução do serviço, os interessados devem entrar em contato direto com o gerente de crédito rural.

PREFERÊNCIA AO ATENDIMENTO DA PROPOSTA

No âmbito do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - Pronaf, terão preferência ao atendimento as propostas:

- para financiamento da produção agroecológica ou para empreendimentos que promovam a remoção ou redução dos gases do efeito estufa;
- destinadas às beneficiárias do sexo feminino;
- destinadas aos jovens nas condições de financiamento do Crédito de Investimento Pronaf Jovem;
- cujo beneficiário apresente o número de inscrição no Cadastro Ambiental Rural - CAR.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Os serviços do crédito rural são tarifados de acordo com a tabela de tarifas do BRB vigente, além da cobrança de taxa de juros e encargos fiscais conforme legislação vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

CRÉDITO - PESSOA JURÍDICA

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

As linhas de crédito para pessoa jurídica são destinadas às empresas de todos os portes. O Atendimento é feito de forma presencial na Rede de Atendimento do BRB.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

BACEN (Banco Central do Brasil).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Para contratação do crédito PJ é necessário que o cliente tenha o cadastro completo e, posteriormente, limite de crédito aprovado.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Atendimento presencial na Rede de Atendimento do BRB.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Recebimento das propostas de financiamento das empresas protocoladas na rede de atendimento;
- Enquadramento técnico das propostas de financiamento;
- Análise do projeto de viabilidade econômico-financeiro, quando for o caso;
- Contratação da operação aprovada.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para a execução do serviço varia conforme cada caso.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Protocolo da proposta nas agências;
- Análise Técnica;
- Enquadramento técnico;
- Aprovação da proposta;
- Contratação/liberação do crédito;
- Fiscalização;
- Acompanhamento da aplicação dos recursos liberados.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta dos interessados sobre a execução do serviço é feita diretamente com o Gerente de Negócios PJ responsável pela condução da operação de crédito.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Os custos do serviço variam conforme tabela de tarifas PJ vigente - Produtos da Carteira de Desenvolvimento disponível em <https://novo.brb.com.br/para-sua-empresa/conta-corrente/>. O atendimento gerencial é gratuito.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

INVESTIMENTOS

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O serviço de investimentos é destinado aos clientes da BRB DTVM (Clientes Institucionais).

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

BACEN (Banco Central do Brasil), ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e Ancord.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

- Telefone: 61 - 3409 2035;
- E-Mail: investimentos@brb.com.br;
- Ouvidoria - Banco BRB;
- SAC - Banco BRB.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DOS INVESTIMENTOS

- Recebimento das demandas pelos canais mencionados e recepção pela BRB DTVM;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta de última instância ao cliente, usuário e/ou cidadão.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Em até 05 dias úteis (via BRB DTVM), no prazo do SAC BRB ou da Ouvidoria BRB.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- Via BRB DTVM - não possui mecanismo de protocolo ou acompanhamento, pois utiliza o SAC e a Ouvidoria do Banco;
- Via BRB Banco - Protocolo registrado internamente, por meio do qual o interessado pode acompanhar sua demanda, da mesma forma de acesso utilizada no registro de sua manifestação.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não há prioridade de atendimento. Os casos começam a receber tratamento assim que são recepcionados pelas equipes.

PREVISÃO DE HORÁRIOS E TEMPO DE ESPERA

Não se aplica.

CUSTOS

O atendimento prestado pela BRB DTVM é gratuito.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Telefone - (61) 3409 2035 - das 9h às 18h, em dias úteis;
- E-mail - investimentos@brb.com.br - 9h às 18h, em dias úteis.

CRÉDITO MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O Microcrédito Produtivo Orientado do BRB - MPO é um conjunto de linhas de crédito, comercializado no DF e entorno, destinado a financiar atividades produtivas urbanas ou rurais de empreendedores formais (Pessoas Jurídicas) e informais (Pessoas Físicas), que não atendidos pelas outras linhas de crédito do banco.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

BACEN (Banco Central do Brasil) e Ministério da Economia.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

REQUISITOS:

- Comprovar, no mínimo, 06 meses de atividade produtiva;
- Não possuir restrição financeira;
- Apresentar avalista com renda formal (cadastro sujeito à análise de crédito) ou formar grupo entre 03 e 05 pessoas (aval solidário);
- Não possuir operações de crédito bancárias em valor superior a R\$ 80.000,00, salvo em caso de financiamento imobiliário;
- Crédito exclusivo para aplicação no empreendimento, não podendo ser usado para pagamento de dívidas.

DOCUMENTAÇÃO DO PROPONENTE:

- RG;
- CPF;

- Comprovante de endereço de onde funciona o empreendimento;
- Comprovação de existência do empreendimento (fotos, NF, rede social, stand em feiras);
- PJ: Para MEI: certificado CNPJ, relação de faturamento Últimos 2 anos.

DOCUMENTAÇÃO DO AVALISTA

- RG;
- CPF;
- Comprovante de renda:
 - se for pensionista do GDF: apresentar contracheque;
 - se for empregado de empresa privada: apresentar CT e contracheque;
 - se for empresário: apresentar IR e DECORE.

FORMULÁRIOS PARA COLETA DE ASSINATURA:

- Levantamento financeiro;
- Declarações: risco, autorização SISBACEN e declaração de etnia;
- Envio de fotos do empreendimento.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

A prospecção e captação de clientes deverá ser realizada pelas Agências e o App Acreditar BRB disponível nas lojas Apple Store e Play Store.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DOS INVESTIMENTOS

APP ACREDITAR BRB:

- Cliente instala o APP e faz a simulação do crédito ou se direciona à agência mais próxima;

Inclui dados e documentação para análise;

- Pré-entrevista no chat para enquadramento na linha de crédito.

VALIDAÇÃO DOCUMENTOS E CADASTRO:

- Cliente preenche questionário sócioeconômico e demais dados cadastrais;
- O Banco recebe, confere e valida a documentação;
- O Banco providencia cadastro e são gerados os limites de crédito;
- O cliente indica a Agência de sua preferência.

ABERTURA DE CONTA CORRENTE E LANÇAMENTO DA PROPOSTA:

- Abertura de conta corrente;
- Lançamento da proposta de negócios na Agência indicada pelo cliente;
- Assinatura e liberação do contrato.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Varia conforme cada caso, visto que a celeridade do processo depende da entrega da documentação por parte do cliente.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial e eletrônico.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta dos interessados sobre a execução do serviço é feita diretamente com o Gerente de Negócios da agência da conta corrente do cliente.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento presencial para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE HORÁRIOS E TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Os custos do serviço variam conforme tabela de tarifas vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

Esse serviço é destinado aos aposentados e pensionistas do Governo do Distrito Federal pagos com recursos do Iprev.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB através de convênio com o GDF/Iprev.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

GDF (Governo do Distrito Federal) e BRB (Banco de Brasília S.A.).

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento de identificação com foto (Carteira de Identidade ou Carteira de Habilitação ou Carteira Profissional com validade em todo o território nacional e emitida por órgão de regulamentação profissional);
- CPF regular na Receita Federal do Brasil;
- Comprovante de residência atualizado, datado dos últimos três meses (conta de água, luz ou telefone), ou na falta deste, declaração de residência;

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS AOS DEPENDENTES

A Prova de Vida não pode ser realizada por dependentes.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

A Prova de vida pode ser realizada nas agências durante o horário de

expediente bancário do Banco de Brasília – BRB ou pelo aplicativo Prova de Vida GDF, que pode ser baixado nas lojas Play Store e App Store. A Prova de vida é realizada anualmente, no mês de aniversário do servidor aposentado ou do pensionista (Art. 1º da Portaria nº 01 de 06 de janeiro de 2020). Para acesso ao APP, o beneficiário deverá informar o CPF, selecionar o nome da mãe entre as opções disponibilizadas em uma lista e, por último, informar a data de nascimento. O cadastramento será realizado a cada 5 anos, tomando-se por base o ano de 2019 como sendo o primeiro (Art. 11 da Portaria nº 01 de 06 de janeiro de 2020).

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Servidor aposentado ou pensionista procura a agência para fazer a prova de vida/recadastramento;
- Funcionário atualiza os dados e registra no sistema;
- Informação devolvida diariamente ao GDF com os cadastros efetuados durante o dia.

Para fins de comprovação sobre a execução do serviço, o interessado receberá um protocolo de atendimento.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Envio para o GDF no mesmo dia no processamento noturno.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O servidor aposentado ou pensionista deve procurar a agência para fazer a prova de vida/recadastramento. Após apresentação dos dados na agência, o funcionário atualiza e registra o cadastro no sistema.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

De posse de protocolo de atendimento.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Não há custos.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- BRBChat - 8h às 20h.

PROGRAMAS SOCIAIS

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

O recebimento dos programas sociais do Governo do Distrito Federal (GDF) é destinado a famílias de baixa renda, selecionadas e incluídas no Cadastro Único de Beneficiários dos Programas Sociais do Governo do Distrito Federal.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB, através de convênio com as Secretarias do GDF.

ÓRGÃO FISCALIZADOR

Secretarias de Governo responsáveis por cada programa social.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Ser beneficiário de algum programa social administrado pelo GDF;
- Portar autorização de concessão de benefício eventual ou cartão social;
- Portar documento de identificação válido.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

Os beneficiários podem verificar pelo aplicativo BRBSOCIAL e pelo site gdfsocial.brb.com.br, se estão cadastrados no programa, a data e o local de retirada dos cartões. Em alguns programas, as Secretarias do GDF informam diretamente ao Beneficiário o cadastro no Programa Social.

Dependendo do programa social, os recursos podem ser acessados nas Lojas de Conveniência, nos terminais de autoatendimento e em estabelecimentos comerciais.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Para usufruir do benefício, o cidadão deve comparecer à agência, na data definida, portando documento de identificação com foto e o CPF.

O beneficiário receberá um envelope contendo o cartão, a senha e uma carta com informações acerca do uso do cartão. A senha estará impressa sob o cartão.

Em alguns programas, o cartão será entregue bloqueado. Para ativá-lo, o beneficiário poderá ligar para a Central de Atendimento, pelo telefone 3029-8440, informar o número do cartão com 16 dígitos, o CPF com 11 dígitos e confirmar o desbloqueio digitando a opção 1. Esse atendimento ocorrerá, preferencialmente, de forma eletrônica e automática.

Dependendo do tipo de programa social, o BRB disponibiliza aos beneficiários URA (Unidade de Resposta Audível) para desbloqueio do cartão, consulta de saldo e recuperação automática de senha via vocalização eletrônica. Fornece, ainda, Central de atendimento em horário comercial, de segunda a sexta-feira de 8h às 20h, e sábado das 8h às 14h, para esclarecimento do uso do produto.

Em alguns programas sociais, o benefício pode ser acessado nas lojas de Conveniência do Banco.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os prazos ocorrem de acordo com as regras de cada programa social.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com as regras de cada programa social.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta das demandas é feita pelo aplicativo BRBSOCIAL, pelo site gdfsocial.brb.com.br e, se necessário, o tratamento das demandas é feito nas agências, nas secretarias de governo ou mesmo nas lojas de conveniência, conforme as regras de cada programa social.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Há prioridade no atendimento para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme está nos termos do Art. 1º da Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2020 (Lei do Atendimento Prioritário).

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera razoável nas agências é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal.

CUSTOS

Os custos desse serviço estão de acordo com as regras de cada programa social. Há custo de fornecimento de 2ª via de Cartão Social conforme Tabela de Tarifa vigente.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- O atendimento nas agências será das 11h às 16h, exceto para as unidades localizadas nos fóruns, que será das 12h às 17h;
- Atendimento por canais eletrônicos - 7h às 22h;
- Central de Atendimento - (61) 3029 8440 - 24h;
- Endereço eletrônico - gdfsocial.brb.com.br;
- Atendimento de suporte via Central de Relacionamento do BRB - CRBRB: telefones 3322 1515 (Distrito Federal e DDD 61), 4002 6161 (Rio de Janeiro e Goiânia) e 0800 061 3030 (Demais localidades) opção 9.1.2, das 7h às 22h, 7 dias por semana.
- BRBChat - 8h às 20h.

OUVIDORIA

A Ouvidoria presta atendimento de última instância para as demandas não resolvidas em outros canais.

É um componente organizacional único para o conglomerado financeiro BRB, e atua em nome de todos os integrantes do grupo, a saber:

- Subsidiárias Integrais: BRB DTVM - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S. A. (BRBDTVM) e BRB - Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Financeira BRB);
- Controladas: Cartão BRB S.A. (BRBCARD), BRB Administradora e Corretora de Seguros S.A. (Seguros BRB) e BRB Serviços S.A

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

Os serviços da Ouvidoria são destinados aos clientes do Conglomerado BRB; aos usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao Cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

BACEN (Banco Central) e órgãos de defesa do consumidor.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

- Endereço eletrônico - <https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb>;
- Centro Empresarial CNC - ST SAUN Quadra 5 Lote C, Bloco C, 12º andar - BRASÍLIA-DF CEP 70.040-250;
- Ministério da Justiça - "Consumidor.gov";
- Ouvidoria do GDF;
- Banco Central do Brasil - BACEN;
- Procon-DF e de demais localidades;
- Imprensa, por meio de jornais que disponibilizam colunas específicas para a divulgação de reclamações de consumidores;
- SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Recebimento das demandas pelos canais disponibilizados;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta de última instância.

PRAZO DE OFERECIMENTO DA RESPOSTA

A resposta definitiva é oferecida em até 10 dias úteis a contar do primeiro dia útil subsequente ao registro, determinado pela Resolução BACEN nº 4.860/2020, com exceção da Ouvidoria do GDF, que pode ser de até 20 dias corridos.



MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- A Ouvidoria recebe a reclamação;
- Registra as informações no Sistema Interno;
- Oferece ao reclamante um número de protocolo;
- Trata internamente a reclamação;
- Formula a resposta definitiva e a transmite ao cliente, usuário e/ou cidadão.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A consulta é realizada pelos mesmos locais de acesso ao serviço.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não há prioridade de atendimento na Ouvidoria: os casos começam a receber tratamento assim que são recebidos pelas equipes.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O registro das reclamações ocorre imediatamente.

CUSTOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria é gratuito.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Envio de formulário eletrônico
(<https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb>) - 24h;
- Envio de correspondência à Ouvidoria pelo seguinte endereço: Centro Empresarial CNC - ST SAUN Quadra 5 Lote C, Bloco C, 12º andar - BRASÍLIA-DF CEP 70.040-250 - - 08 às 18hs em dias úteis;
- Ministério da Justiça – “Consumidor.gov” - 24h;
- Ouvidoria do GDF - 24h;
- Banco Central do Brasil – Bacen - 24h;
- Procon-DF e de demais localidades - 24h;
- Imprensa, por meio de jornais que disponibilizam colunas específicas para a divulgação de reclamações de consumidores - 24h;
- SIC - Serviço de Informação ao Cidadão - 24h;
- O tempo de espera para resposta definitiva é de até 10 dias úteis a contar do primeiro dia útil subsequente ao registro, determinado pela Resolução BACEN nº 4.860/2020;
- Ouvidoria BRB - 0800-642-1105 - 8h às 18h, em dias úteis.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC presta atendimento de primeira e segunda instâncias, sendo voltado ao registro de reclamações, solicitações, pedidos de cancelamento, informações ou elogios, atuando com foco na resolução imediata das demandas.

DESTINATÁRIO DO SERVIÇO

Os serviços do SAC são destinados aos clientes do Conglomerado BRB, aos usuários dos produtos e serviços do Conglomerado BRB e ao Cidadão comum.

ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

BRB Banco de Brasília S.A.

ÓRGÃOS FISCALIZADORES

Não se aplica.

REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não se aplica.

LOCAIS E FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO

- Telefone SAC BRB: 0800 648 6161.
- Internet (prioritariamente para clientes PCDs auditivos) por meio da página do BRB - www.novo.brb.com.br.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- Resolução de demandas em primeiro contato;
- Registro de demandas por meio dos canais de atendimento disponibilizados aos clientes e usuários;
- Tratamento das demandas;
- Oferecimento de resposta aos clientes e usuários do serviço.

PRAZO DE OFERECIMENTO DA RESPOSTA

A conclusão de demandas registradas ocorre em até 5 dias úteis, com oferecimento de resposta final aos clientes e usuários do serviço.

MODOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Recepção da demanda por meio dos canais disponíveis;
- Análise e tratamento da demanda com foco na resolução em primeiro contato;
- Triagem, análise, e direcionamento das demandas acolhidas por meio de protocolo interno;
- Formulação da resposta para envio ao solicitante;
- Envio de resposta ao solicitante, conforme canal de recebimento por ele escolhido.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS INTERESSADOS E MECANISMO DE CONSULTAS DOS INTERESSADOS SOBRE A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O processo de acompanhamento e registro de demandas é efetuado por meio do canal escolhido pelo solicitante para registro da demanda.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não há prioridade de atendimento no SAC: os casos começam a receber tratamento assim que são recepcionados pelas equipes.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera e do atendimento do SAC variam de acordo com a demanda. Conforme Art. 1º §1 da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

CUSTOS

Não há tarifação para os atendimentos realizados pelo SAC BRB. Os números de telefone e canais disponibilizados são de acesso gratuito.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Atendimento SAC - 24h por dia, 7 dias na semana, através do número 0800 648 6161.



O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é destinado a todos os cidadãos comuns.

O acesso ao SIC pode ser feito das seguintes maneiras:

- Envio de formulário eletrônico, encontrado no endereço - <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema//site/Default.aspx>;
- Presencial - com preenchimento de formulário impresso, a ser entregue em qualquer unidade do Banco.

As etapas de execução desse serviço compreendem:

- Recebimento das demandas pelo canal E-SIC;
- Encaminhamento à área demandada para o devido tratamento da demanda e produção de resposta definitiva.
- Recebimento da resposta definitiva devidamente trabalhada;
- Anexo da resposta ao Sistema E-SIC e encaminhamento ao cidadão pela Ouvidoria, no prazo máximo de até 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, uma única vez, mediante justificativa.

HORÁRIOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - 24h;
- O tratamento interno das demandas do SIC ocorre conforme horário de funcionamento da Ouvidoria.



@BRB_oficial



@brb.bancodebrasil



brb_bancodebrasil



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



**Serviço de
Informação
ao Cidadão**

