

**FAQ – Clientes**  
**Perguntas frequentes sobre a**  
**Conta Digital CAIXA**



**CAIXA**

## Perguntas frequentes sobre a Conta Digital CAIXA

Este FAQ contém perguntas e respostas sobre as dúvidas mais recorrentes dos clientes sobre a abertura, movimentação e encerramento da Conta Digital CAIXA.

## Sumário

ABERTURA DA CONTA DIGITAL CAIXA .....	4
Como faço para abrir uma Conta Digital CAIXA?.....	4
Como eu cadastro a senha da minha Conta Digital CAIXA? .....	4
Eu tenho restrição no meu nome, posso abrir a conta?.....	4
Como sei se a minha Conta Digital CAIXA foi aberta?.....	4
Preciso pagar algum valor para abrir a Conta Digital CAIXA?.....	5
Informei dados errados na abertura da Conta Digital CAIXA e quero corrigir. Como faço?....	5
Porque não consigo concluir a abertura da minha Conta Digital CAIXA? .....	5
SERVIÇOS E TARIFAS DA CONTA DIGITAL CAIXA .....	6
Tenho que pagar algum valor ou tarifa para ter a Conta Digital CAIXA?.....	6
Quais os serviços básicos gratuitos da Conta Digital CAIXA? .....	6
MOVIMENTAÇÃO DA CONTA DIGITAL CAIXA .....	7
A Conta Digital CAIXA funciona igual a uma conta CAIXA comum? .....	7
Como posso movimentar o dinheiro que está na minha Conta Digital CAIXA?.....	7
Existe limite de movimentação da Conta Digital CAIXA? .....	7
Posso fazer transferências para outros bancos pela Conta Digital CAIXA? .....	7
Quando receberei o cartão da Conta Digital CAIXA? .....	7
Como funciona o Cartão Virtual de Débito? .....	8
Posso realizar saques a qualquer momento? .....	8
Posso fazer ou receber depósitos na Conta Digital CAIXA?.....	8
Fiz um depósito na Conta Digital CAIXA e o dinheiro ainda não entrou na conta. O que aconteceu?.....	8
Onde consigo ter acesso a informações financeiras da minha Conta Digital CAIXA?.....	8
O que fazer caso eu desconheça alguma movimentação financeira realizada na minha Conta Digital CAIXA?.....	9
Consigo movimentar minha Conta Digital CAIXA no exterior? .....	9
Onde consulto o demonstrativo do Imposto de Renda? .....	9
ENCERRAMENTO DA CONTA DIGITAL CAIXA .....	10
Minha Conta Digital CAIXA foi encerrada sem que eu tenha solicitado. O que houve? .....	10
Como posso solicitar o encerramento da minha Conta Digital CAIXA? .....	10

## ABERTURA DA CONTA DIGITAL CAIXA

### Como faço para abrir uma Conta Digital CAIXA?

A Conta Digital CAIXA é aberta no app CAIXA para todos os clientes que ainda não possuem conta corrente.

Para abrir a conta, o cliente deve baixar o app CAIXA na Play Store ou App Store, acessar e selecionar “Abrir conta”, sendo conduzido por jornada em que deverá informar os dados cadastrais, tirar uma foto de um documento de identificação (RG ou CNH), uma selfie e aguardar a validação dos dados e documentos que ocorre de imediato.

### Como eu cadastro a senha da minha Conta Digital CAIXA?

A senha da Conta Digital CAIXA é cadastrada no processo de abertura da conta. Durante este processo, será solicitado o cadastramento da senha de transação e a senha do cartão de débito será os 4 primeiros dígitos dessa senha.

### Eu tenho restrição no meu nome, posso abrir a conta?

Sim. Não tem problema se você está com restrição no seu nome. O que não pode é ter o CPF em situação diferente de regular. No caso de CPF irregular, você precisa providenciar a regularização, antes de solicitar a abertura da conta.

### Como sei se a minha Conta Digital CAIXA foi aberta?

Quando da conclusão do processo de abertura, você receberá um e-mail e será levado a uma tela que informará o número da sua conta e vai permitir que você cadastre sua chave PIX e já comece a movimentar sua conta.

### O que são os “Termos e Condições” na abertura da conta?

Este é o seu contrato da Conta Digital CAIXA. Por isso é tão importante que você leia tudo e concorde antes de continuar. Você poderá acessá-lo na jornada de abertura da conta ou sempre que sentir necessidade no site da CAIXA em <https://www.caixa.gov.br/site/paginas/downloads.aspx>

(Downloads) > Contas Pessoa Física > Contrato de Abertura Digital, Manutenção e Encerramento da Conta Corrente Pessoa Física na CAIXA.

Preciso pagar algum valor para abrir a Conta Digital CAIXA?

Não é necessário pagar nenhum valor para atualizar seu cadastro ou abrir a Conta Digital CAIXA.

Informe dados errados na abertura da Conta Digital CAIXA e quero corrigir. Como faço?

Ao acessar o aplicativo CAIXA, selecione o Menu > Meu Perfil > Atualizar Cadastro e selecione aquilo que deseja atualizar

Por que não consigo concluir a abertura da minha Conta Digital CAIXA?

Para abertura da Conta Digital CAIXA são realizadas validações eletrônicas e automáticas das informações inseridas, sem intervenção manual, que visam a segurança da CAIXA e dos nossos clientes.

São determinantes para a conclusão satisfatória do processo, que o CPF/CNPJ esteja em situação regular e que todos os dados informados estejam corretos, de forma que seja possível a referida validação. É imprescindível também que as imagens do documento inserido e a selfie estejam nítidas para viabilizar a análise.

Dessa forma, informamos que a não aprovação no processo é situação prevista sempre que não forem atendidas todas as exigências do processo de validação automático.

Você será informado pelo aplicativo o problema ao realizar o seu cadastramento, e em caso de inconsistência, aguarde uns minutos para tentar novamente.

Caso não seja aprovado no processo de validação eletrônica do aplicativo CAIXA, você possui a alternativa de abrir uma Conta Corrente em qualquer agência.

## SERVIÇOS E TARIFAS DA CONTA DIGITAL CAIXA

Tenho que pagar algum valor ou tarifa para ter a Conta Digital CAIXA?

Não. A Conta Digital CAIXA não tem tarifa de manutenção da conta e fornece os serviços básicos gratuitos, além de transferências em canais digitais sem limite de quantidade. Se você usar mais do que os serviços básicos gratuitos disponíveis para a sua conta, serão cobradas as tarifas de cada tipo de serviço.

Para saber os valores, acesse a [Tabela de Tarifas](#) vigente.

Quais os serviços básicos gratuitos da Conta Digital CAIXA?

A Conta Digital CAIXA oferece os seguintes serviços básicos gratuitos:

- consultas ilimitadas de saldo e extrato pelo aplicativo;
- transferências ilimitadas em canais digitais;
- até 02 (dois) extratos por mês no terminal de autoatendimento, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;
- até 04 (quatro) saques digitais por mês em terminal de autoatendimento, Unidade Lotérica e/ou Correspondente;

## MOVIMENTAÇÃO DA CONTA DIGITAL CAIXA

A Conta Digital CAIXA funciona igual a uma conta CAIXA comum?

Sim, você pode utilizá-la para receber depósitos e transferências, solicitar empréstimos\*, pagar contas, receber salário, realizar compras no e-commerce, sites e aplicativos, por meio do cartão de débito virtual, e nos estabelecimentos físicos, via QR Code e realizar PIX. A Conta Digital CAIXA possibilita ainda acesso aos produtos de segurança e crédito\*.

\* sujeito a avaliação de crédito e aprovação pela CAIXA

Como posso movimentar o dinheiro que está na minha Conta Digital CAIXA?

A movimentação da Conta Digital CAIXA é feita pelo aplicativo CAIXA e com seu cartão de débito. No aplicativo você pode:

- Cadastrar chaves PIX e compartilhar seus dados com a CAIXA;
- Pagar suas contas e transferir dinheiro;
- Fazer compras e Saques com o Cartão de Débito;
- Fazer compras com o Cartão Virtual de Débito;
- Fazer Saque Sem Cartão usando a biometria.

Existe limite de movimentação da Conta Digital CAIXA?

O limite de movimentação é definido pelo canal utilizado para realizar a transação e pode ser consultado no site da [CAIXA – Limites de Transações](#)

Posso fazer transferências para outros bancos pela Conta Digital CAIXA?

Sim, você poderá acessar a área PIX no aplicativo CAIXA e realizar a transferência.

Quando receberei o cartão da Conta Digital CAIXA?

O Cartão de Débito será enviado diretamente para sua casa pelo correio, acompanhe a entrega pelo aplicativo CAIXA ou WhatsApp CAIXA.

### Como funciona o Cartão Virtual de Débito?

O Cartão Virtual de Débito permite compras eletrônicas pela internet ou em aplicativos que aceitem pagamentos com cartão de débito. Ele permite compras à vista, desde que haja saldo disponível na Conta Digital CAIXA.

O Cartão Virtual de Débito possui os mesmos dados de um cartão de plástico, com a diferença de que o Código de Segurança (3 números) é trocado a cada compra ou consulta, tornando o seu uso ainda mais seguro. Assim, o cliente deve consultar o Código de Segurança antes de cada transação, não devendo anotá-lo ou tirar foto.

### Posso realizar saques a qualquer momento?

O saque pode ser realizado a qualquer momento conforme limites do canal.

### Posso fazer ou receber depósitos na Conta Digital CAIXA?

Sim. A Conta Digital CAIXA é uma conta bancária comum, você pode fazer ou receber depósitos nela normalmente nos correspondentes CAIXA e autoatendimento.

### Fiz um depósito na Conta Digital CAIXA e o dinheiro ainda não entrou na conta. O que aconteceu?

Quando o depósito é feito no caixa de uma agência ou em uma lotérica em dinheiro, o valor entra na conta que você informou no mesmo momento. Mas quando o depósito em dinheiro é feito nos caixas eletrônicos, precisa esperar o prazo de conferência do envelope, ou seja, um empregado do banco irá pegar o envelope, conferir o valor e fazer o depósito. Somente depois disso que o valor ficará disponível na sua conta. Mas atenção, se o depósito foi feito em cheque, o valor somente estará na conta após a compensação.

### Onde consigo ter acesso a informações financeiras da minha Conta Digital CAIXA?

Você acompanha as informações financeiras da sua conta, acessando o aplicativo CAIXA e clicando em “extrato”.

O que fazer caso eu desconheça alguma movimentação financeira realizada na minha Conta Digital CAIXA?

Caso desconheça alguma movimentação que tenha sido realizada em sua conta, você deverá se dirigir a qualquer Agência da CAIXA para sua correta identificação, verificação do ocorrido e abertura de processo de contestação da movimentação, se for o caso.

Caso já tenha efetuado a abertura de processo de contestação, o acompanhamento ocorre diretamente na Agência em que foi registrada a solicitação.

Consigo movimentar minha Conta Digital CAIXA no exterior?

Informamos que a Conta Digital CAIXA é exclusiva para movimentação no Brasil.

Onde consulto o demonstrativo do Imposto de Renda?

Informamos que o acesso ao demonstrativo é por meio do aplicativo CAIXA no menu “Informe de Rendimentos”.

## ENCERRAMENTO DA CONTA DIGITAL CAIXA

Minha Conta Digital CAIXA foi encerrada sem que eu tenha solicitado. O que houve?

Por determinação do Banco Central, sempre que a CAIXA verifica irregularidade na conta, deve promover o seu encerramento.

Assim, caso o CPF vinculado à conta se torne irregular junto à Receita Federal, a conta é encerrada pela própria CAIXA.

Caso sua conta tenha sido encerrada e seu CPF já esteja regular na Receita Federal, você poderá solicitar nova abertura de uma Conta Digital CAIXA.

Como posso solicitar o encerramento da minha Conta Digital CAIXA?

O encerramento pode ser solicitado diretamente pelo cliente no próprio aplicativo CAIXA, Agência digital por WhatsApp ou Web chat e presencialmente em uma agência CAIXA.

Lembramos que a manutenção da conta digital não implica em nenhum tipo de custo para o cliente e que essa conta pode ser utilizada para receber depósitos e transferências, pagar contas, receber salário, realizar PIX, tudo isso sem custos, sem burocracia e sem precisar ir até uma agência.