



FAQ's – Perguntas Frequentes Cartão BIO

1. Quem são os clientes que podem aderir ao produto Cartão BIO.

R: Todos actuais e potenciais clientes do BCI, que de forma directa ou indirecta se identificam com a causa da Biofund, que é da defesa da Biodiversidade em Moçambique.

2. Como se processa o pedido de requisição deste produto?

R: A subscrição será feita pela rede de agências BCI, mediante o preenchimento da proposta de adesão.

3. Existe algum tipo de isenção de anuidade para este produto?

R: Não. A primeira e as seguintes anuidades são cobradas.

4. Qual é a validade deste cartão?

R: O Cartão BIO tem a validade de 3 anos com renovação automática.

5. Onde encontrar mais informações sobre este e outros cartões do BCI?

R: Na área **APOIO À VENDA** da INTRANET consta toda a informação que precisa sobre os cartões, contudo qualquer outra informação que necessite, poderá entrar em contacto com a DCE/Gabinete de Meios de Pagamento, através do SERVICE DESK ou pela [mailbox cartoes@bci.co.mz](mailto:mailbox.cartoes@bci.co.mz).

6. Em situação de perda ou extravio do cartão, como deverá o cliente proceder?

R: O cliente deverá contactar imediatamente o BCI Directo, disponível 24 horas por dia para comunicar o extravio/furto do seu **Cartão BIO**, utilizando os seguintes contactos:

- Linha Fixa: +258 1224
- Linha Móvel: +258 84 092 1224 / +258 82 999 1224 / 82 1224 / 84 1224
- Linha Móvel: +258 84 092 1224 / +258 82 999 1224 (Internacional)

Caso ocorra no estrangeiro, o **Cartão BIO** coloca em seu dispor o **Serviço de Assistência Global VISA**, através dos números a seguir identificados (chamada paga no destinatário, segundo o País onde o titular se encontra). Este serviço de assistência funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano e tem atendimento multilingue.

| A PARTIR DE: | Nº DE TELEFONE |
|-----------------------|-----------------------|
| África do Sul | 0800-990-475 |
| Portugal | 800 844 034 |
| Reino Unido | 0800 169 5189 |
| Estados Unidos | 1 866 765 9644 |
| Austrália | 1 800 450 346 |
| Brasil | 0800-891-3680 |
| Outros países | +1 303 967 1090 |