

Tempos médios de realização de serviços

De acordo com o Aviso nº 02/GBM/2018 de 16 de Abril

Produto / Serviço	Tempo Médio Estimado	
Serviço de Caixa e Atendimento de Cliente	Atendimento Geral*	Espera: 35 min. Atendimento: 10 min.
	Caixa	Espera: 30 min. Atendimento: 7 min.
Processamento e avaliação de pedidos de crédito a Cliente e Constituição de garantias pessoais e reais	Avaliação e Processamento de Pedidos de Clientes Particulares	8 dias úteis
	Constituição de Garantias Pessoais (Tempo de Intervenção BCI)	1 dia útil
	Constituição de Garantias Reais (Tempo Intervenção BCI).	5 dias úteis (Não inclui Depósitos a Prazo no BCI que são de constituição imediata)
	Processamento e Avaliação de Pedidos de Cartão de Crédito	3 dias (Adiciona-se a estes 20 dias de personalização e entrega do cartão)
Resposta às reclamações internas ou consultas de Clientes	Tempo para tratamento e resposta	10 dias úteis
Alterações a contratos com Clientes	Comunicação prévia de alterações de condições de produtos e serviços	Mínimo de 15 dias

* Atendimento para prestação de informação diversa, subscrição e/ou alteração de produtos/serviços, reclamações e sugestões. O tempo poderá variar tendo em conta as especificidades da operação.

Entrada em vigor, Dezembro de 2021

Banco Comercial e de Investimentos www.bci.co.mz - faladaki 82 999 1224 / 84 092 1224 / 87 092 1224

