



## VAI DAKI via Internet

### 1. O que devo fazer para usar o aplicativo daki?

Resposta: o cliente deve apenas subscrever ao serviço de eBanking, baixar a aplicação numa das stores (Google Play ou Apple Store) e pesquisar por “BCI DAKI” ou “Vai Daki”.

### 2. Solicitei adesão ao eBanking recebi as credenciais, mas não consigo abrir os códigos porque o código que recebi no telemóvel está errado. O que devo fazer?

Resposta: As credenciais recebidas por email estão associadas a uma SMS que é enviada para o número de telefone indicado no impresso, e o código recebido servirá para abrir os documentos que contêm as credenciais.

Deve solicitar novas credencias pelo portal [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz) ou solicitar ao balcão domicilio o reenvio do SMS.

### 3. Como posso aderir ao eBanking?

Resposta: Deve ser Cliente do BCI e manifestar interesse em subscrever ao serviço eBanking em qualquer Balcão do BCI.

Sendo Cliente Particular (com conta individual, menor ou solidária) pode também subscrever pelo site do BCI – [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz) – Opção “Eu Quero” – “Aderir ao Internet Banking”

Está vedado o acesso a este serviço:

Às Contas Particulares com condições de Movimentação Mista ou Conjunta;

### 4. Quais são os limites dispostos no eBanking?

Resposta:

E-banking- Particulares		
Tipo de Operação	Limite Por Transacção (MT)	Limite Diário Acumulado (MT)
Constituição aplicação a prazo	5,000,000.00	5,000,000.00
Reforço de Aplicação a Prazo	10,000,000.00	10,000,000.00
Pagamento antecipado de renda	9,000,000.00	9,000,000.00
Pagamento de Serviços	S/Limites	S/Limites
Transferência conversão divisa	1,000,000.00	1,000,000.00
Transferência OIC	500,000.00	500,000.00
Transferência Contas do Banco	1,000,000.00	1,000,000.00
Compras de Recarga	5/por dia	5/por dia
Transferências para Telemóvel		
Conta Movél	5,000.00	10,000.00
M-pesa	25,000.00	125,000.00
M-mola	25,000.00	125,000.00

E-banking- Empresas		
Tipo de Operação	Limite Por Transacção (MT)	Limite Diário Acumulado (MT)
Constituição aplicação a prazo	30,000,000.00	30,000,000.00
Reforço de Aplicação a Prazo	10,000,000.00	10,000,000.00
Envio de ficheiros	7,500,000.00	7,500,000.00
Transferência para m-pesa por ficheiro	125,000.00	125,000.00

## PERGUNTAS FREQUENTES



Pagamento antecipado de renda	9,000,000.00	9,000,000.00
Pagamento de Serviços	S/Limites	S/Limites
Transferência conversão divisas	50,000,000.00	50,000,000.00
Transferência OIC	750,000.00	750,000.00
Transferência Contas do Banco	9,000,000.00	50,000,000.00
Transferência Contas Contrato	50,000,000.00	50,000,000.00
Transferência para Celular por Ficheiro	750,000.00	750,000.00
Compras de Recarga	5 por dia	5 por dia
	Transferências para Telemóvel	
Conta móvel	5,000.00	25,000.00
M-pesa	25,000.00	125,000.00
M-mola	25,000.00	125,000.00

**5. Tenho a conta dos meus filhos adicionada ao meu eBanking mas não consigo fazer transferências a partir de lá, o que devo fazer?**

Resposta: Solicitar a retirada de restrição no Balcão ou enviar uma mensagem segura, a partir da plataforma eBanking pela opção “Mensagem”

**6. Não estou a conseguir requisitar cheques, não aparece qualquer opção de cheques a requisitar. Como ultrapasso esta dificuldade?**

Resposta: Deve questionar ao Balcão mais próximo ou ao seu gestor o tipo de Conta do Cliente e se tem a convenção de cheques assinada.

**7. Pretendo cancelar o meu eBanking, qual é o procedimento?**

Resposta: O Cliente deve se dirigir a qualquer Balcão do BCI e indicar o motivo do pedido de cancelamento.

**8. A partir do eBanking, tentei cancelar uma transferência feita para o NIB incorrecto e não consegui, como proceder nestes casos?**

Resposta: Pelo eBanking o Cliente só pode cancelar transferências que ainda não foram executadas, como as agendadas. As transferências que já tenham ocorrido, não podem ser canceladas – sem a autorização formal do beneficiário. Tratando-se de uma transferência para outro Banco, o pedido de tentativa de cancelamento deve ser feito no balcão ou pela linha do cliente.

**9. Estou tendo dificuldades para me cadastrar no Whatsapp banking, pode dar-me o passo a passo?**

Resposta:

1. Ter as credenciais do serviço de internet banking;
  2. Gravar o nº +258 85 5 224 224 na lista de contactos do telefone;
- Escrever “Ola” ou “DAKI” no chat do Whatsapp com mesmo número;  
Seguir as instruções disponibilizadas pelo CHATBOT.

\* Para ser utilizador deste serviço, deve ter acesso ao serviço de internet banking ou a APP do BCI.

**10. Estou a tentar cadastrar-me no serviço Whatsapp Banking e tenho a indicação de que o contacto não está correcto, mesmo tendo inserido o numero que tenho cadastrado no Banco, o que devo fazer?**

Resposta: O Cliente deve introduzir o contacto telefone que tem a aplicação de WhatsApp instalada e em uso.

**11. Tenho uma conta empresa e preciso aderir ao eBanking, qual é o procedimento?**

Resposta: De acordo com a condição de movimentação da Conta, o(os) assinante(s) devem dirigir-se a qualquer Balcão do BCI e manifestar o interesse em subscrever.

**12. Preciso de fazer múltiplos pagamentos para os meus colaboradores, existe alguma solução pelo eBanking?**

Resposta: É possível para o Contrato Empresa. Temos a opção de Ficheiro de transferências múltiplas:

1. Salário ou Fornecedores
2. Para carteiras móveis: M-pesa e Conta Móvel
3. Pagamento de Serviços
4. Carregamento de Cartões Pré-pagos

**13. Como devo proceder para ter mais utilizadores associados ao eBanking da minha empresa, sem que estes sejam assinantes da conta?**

Resposta: A partir da plataforma eBanking, o utilizador que é assinante da conta deve aceder ao Menu Gestão de Operador e seleccionar a opção Criar Operador e seguir os passos subsequentes.

Estes utilizadores que são criados pelo eBanking, podem apenas consultar e iniciar as transações – sem ter permissão de aprová-las.

## PERGUNTAS FREQUENTES



**14. Sou assinante de uma empresa e não consigo localizar as operações para aprovar, como devo proceder? E como faço para retirar as operações carregadas indevidamente?**

Resposta: O assinante deve visualizar as operações por aprovar no Menu Operações Pendentes, e neste campo o Cliente pode rejeitar e aprovar transações, podendo igualmente verificar os detalhes, e consultar transações que já tenham sido arquivadas.