

FAQ - BIONIO

Para Usuários/Colaboradores:

1 - O que é o Cartão BIONIO?

O Cartão Bionio é um cartão que oferece aos usuários uma forma conveniente de acessar diferentes benefícios, como alimentação, refeição, cultura, entretenimento e mais, e é aceito em qualquer estabelecimento que aceita Mastercard, sem aquela pergunta padrão “aceita vale?”

2 - Como faço para solicitar um Cartão BIONIO?

A sua empresa é quem solicita o cartão pra gente, nossa relação é intermediada via empresa. Entre em contato com o RH da sua empresa para obter mais informações.

3 - Quais são os benefícios disponíveis no cartão BIONIO?

Com o Bionio você tem multipossibilidades.

Alimentação: Supermercados, atacados e padarias.

Refeição: Restaurantes, Lanchonetes físico ou online (Ifood, Rappi).

Alimentação +: de mercados e restaurantes, tudo para fins alimentícios.

Combustível: Postos de gasolina

Mobilidade: Estacionamentos, Uber, 99 Pop.

Home Office: Papelaria, internet, móveis, energia.

Saúde: Farmácias, serviços médicos, academia, saúde mental.

Cultura: Bancas de jornal, livrarias e serviços de livros digitais, museus, cinemas, shows, eventos, streaming (Netflix, Amazon Prime).

Educação: Faculdades, escolas de inglês e cursos técnicos

Além desses benefícios temos outras duas categorias:

Prêmio +: Premiação de colaboradores que pode ser usado em todos os estabelecimentos, como se fosse um cartão de débito.

Viagem: Pagamento de diárias de viagens.

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 **SAC:** 0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

4 - Como eu recarrego meu Cartão BIONIO?

O cartão é recarregado pela sua empresa, de acordo com a política definida por ela. Normalmente, o valor é creditado automaticamente no cartão mensalmente.

5 - Posso sacar dinheiro com o meu cartão BIONIO?

Não, o cartão não é destinado para saques em caixas eletrônicos. Ele é projetado para ser usado em estabelecimentos comerciais para a compra de produtos e serviços.

Só é possível fazer transferências bancárias se você tiver a categoria Prêmio +!

Outras categorias de benefício não possuem a funcionalidade de transferência.

Se você tem essa categoria no seu aplicativo, a opção de transferência bancária está disponível no Menu Principal.

Pra fazer uma transferência com seu saldo é muito simples:

1. Acesse o aplicativo BIONIO e selecione a opção Transferência via TED.
2. Informe o valor que será transferido.
3. Siga as instruções do aplicativo confirmando os dados da conta bancária do destinatário (pode ser a sua conta ou de um terceiro, se preferir).

A transação será processada e em até 1 dia útil o valor vai cair na conta bancária informada.

Importante!!

Caso o pedido de transferência seja feito fora do horário comercial, esse prazo começa a contar a partir do próximo dia útil.

Tarifas de serviço poderão ser cobradas. Caso isso ocorra, o valor da tarifa vai aparecer antes de você confirmar a transação.

6 - Como acompanho o saldo e extrato do meu cartão BIONIO?

Você pode verificar seu saldo e extrato através do App Bionio.

No Menu Principal, você terá acesso à seção "Consumo", onde serão visualizadas todas as transações que foram realizadas, independentemente do benefício utilizado.

Você também pode selecionar o benefício que deseja verificar no extrato, onde serão exibidas apenas as transações relacionadas a esse benefício.

7 - Como usar o cartão Bionio?

Toda compra deve ser realizada na função de crédito, podendo ser feita usando o cartão físico (com chip), a tecnologia contactless (aproximação) ou inserindo o cartão em carteiras digitais como Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay.

8 - Em quais estabelecimentos posso usar meu cartão BIONIO?

Onde aceita Mastercard, aceita Bionio. Você pode usar seu cartão em 4 milhões de estabelecimentos no Brasil e até 35 milhões no mundo, É necessário apenas ter saldo disponível na categoria que você for usar.

9 - Só posso usar o BIONIO no Brasil ou é um cartão internacional?

O BIONIO é um cartão de benefícios internacional, que é aceito em TODOS os países do mundo que tenha máquina de cartões que aceite bandeira Mastercard. É só conferir o seu saldo na categoria, o tipo de estabelecimento e pagar em qualquer lugar do mundo.

10 - Ao fazer uma compra, o Prêmio + se soma aos meus outros saldos de benefícios?

Depende do Regulamento de Benefícios de sua empresa ou da Convenção Sindical. A partir dessas regras pode-se ou não somar. Sugerimos que você contate o RH de sua empresa para se informar.

11 - O que é "Prêmio Mais"?

O Prêmio Mais é uma categoria de premiação por desempenho que as empresas podem dar aos seus funcionários, cujo saldo pode ser utilizado em qualquer estabelecimento e para qualquer finalidade, similar a lógica de um cartão de débito. É importante lembrar que todas as compras no cartão do BIONIO devem ser realizadas no crédito.

12 - Minha compra foi negada. O que aconteceu?

São três possíveis causas:

- Sua compra foi passada na função de débito e o BIONIO funciona na função de crédito à vista;
- Seu saldo não foi o suficiente;
- Seu cartão está bloqueado;
- O MCC do estabelecimento não é compatível com a categoria do seu benefício;

Caso não seja nenhuma delas, entre em contato com o SAC informando o problema.

Telefone: 0800 025 8871 / (11) 4020-1724

Whatsapp: [69\)99322-9855](https://wa.me/69993229855)

E-mail: suporte@uzzipay.com

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA CNPJ: 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO CEP: 76.804-141

 SAC:0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

13 - Os saldos são acumulativos ou expiram?

Todos os saldos se acumulam e não possuem data de validade.

14 - Fui roubado ou perdi meu cartão, o que fazer?

Bloqueie o seu cartão no APP e solicite uma segunda via ao seu RH.

15 - Fui desligado ou demitido da empresa. O que acontece com meu cartão BIONIO?

São duas opções que cabem ao seu RH escolher:

- 1) cartão permanece ativo para que você utilize o saldo restante
- 2) O cartão é bloqueado e, conseqüentemente, o saldo retorna para a empresa.

A definição a respeito de como a empresa irá proceder se dá pelo regulamento interno de cada organização.

16 - O cartão funciona por aproximação?

Nosso cartão é tecnológico e possui aproximação seja usando diretamente o seu cartão ou suas carteiras digitais. Vale lembrar que para habilitar a aproximação a sua primeira compra precisa ser feita com chip e senha.

17 - Qual o limite de valor das transações por aproximação?

O limite para compras sem senha é de R\$200,00. Caso você não queira permitir que seu cartão realize transações ou queira limitar o valor de pagamento por aproximação, você deverá entrar em contato com o SAC e solicitar a alteração.

Telefone: 0800 025 8871 / (11) 4020-1724

Whatsapp: [69\)99322-9855](https://wa.me/69993229855)

E-mail: suporte@uzzipay.com

18 - Posso sacar meu dinheiro do benefício Prêmio + em um banco 24 horas?

O cartão não permite saque em caixas eletrônicos, mas você pode usar nosso Saque Digital: onde você envia dinheiro do seu cartão via TED para outra conta. Sujeito a taxas.

19 - Não reconheço uma compra em meu cartão, como posso contestar?

Dentre as muitas compras feitas em nossos cartões, pode acontecer de não reconhecermos alguma que está no extrato. Se isso acontecer, bloqueie seu cartão imediatamente dentro do seu app clicando na ação "Bloquear Cartão".

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 **SAC:**0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

Analise a compra, o valor e a data. É importante lembrar que o nome que aparece nas transações nem sempre é igual ao nome do local onde o cartão foi usado. Isso se deve ao fato que o nome registrado na maquininha pode estar desatualizado ou é a razão social do estabelecimento.

Tente se lembrar se você emprestou o cartão para algum conhecido ou se cadastrou o cartão de crédito em alguma loja de aplicativos. Em muitos casos o cartão foi usado por alguém que reside na mesma residência e esqueceu que o cartão cadastrado no aplicativo era o seu.

Caso você não reconheça a transação no seu cartão BIONIO, encaminhe um e-mail para suporte@uzzipay.com com as seguintes informações:

- Valor;
- Data;
- Hora da transação;
- Nome do estabelecimento;
- Seu CPF;
- Informe também se você já solicitou o estorno ao estabelecimento.

Essas informações são necessárias para que o nosso setor de contestação possa analisar e retornar o mais breve possível.

Importante!

Como há uma transação não reconhecida, o bloqueio do seu cartão é obrigatório.

ATENÇÃO: Previna-se e nunca envie fotos do seu cartão, nem mesmo à Uzzipay. Estes dados não são solicitados. Não envie também as numerações do verso do cartão a ninguém - ele é como um cartão de crédito tradicional, igual a qualquer outro, em que com estes dados as compras online se tornam possíveis.

20 - O cartão expira?

Sim, o cartão existe uma data de validade iguais aos demais cartões de crédito.

21 - De qual benefício a compra vai ser cobrada?

Se você tem mais de um benefício com categorias de compras iguais, a cobrança vai acontecer em apenas um deles, sempre da carteira mais restrita:

Por exemplo, se você tem o benefício Refeição (só passa refeição) e Alimentação + (refeição e alimentação) e for em um restaurante cadastrado com atividade de venda de refeições, a cobrança vai acontecer primeiro na

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 **SAC:** 0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

carteira Refeição. Caso esse primeiro benefício não tenha saldo suficiente para o valor da compra, automaticamente a cobrança será feita no Alimentação +.

Lembrando que, se não tiver saldo suficiente para o valor da compra em nenhum benefício compatível, ela será recusada.

Outro exemplo: Se você tem o benefício Home Office e também tem o Prêmio +. Ao tentar comprar uma cadeira de escritório, por exemplo, a tentativa de pagamento será primeiro na carteira Home Office, se não tiver saldo igual ou maior que o valor da compra, o valor será debitado da carteira de premiação caso essa tenha saldo.

Importante: O saldo das carteiras não se somam, você deve entender cada categoria de benefício com um cartão diferente. Na prática você tem vários cartões dentro de um só.

22 - Existe limite de valor para transferência bancária?

Nos dias úteis, das 08h às 17h (**horário de Brasília**), o dinheiro transferido para outros bancos cai na conta no mesmo dia.

Se você fizer uma transferência para outro banco no final de semana, feriado ou depois das 17h, o valor será estornado para sua conta (Prêmio +).

- Período (08:00 - 17:00) Até R\$5.000,00

23 - Qual o prazo para a transferência bancária cair em minha conta?

Em até 1 dia útil, o valor estará disponível em sua conta.

24 - Como faço para cancelar um pedido de transferência bancária?

Assim como nos bancos, se você já finalizou seu pedido de transferência bancária no aplicativo, não será possível cancelar.

Se você quer cancelar o pedido porque preencheu os dados incorretamente e a conta bancária indicada não existe, fica tranquilo, o valor volta pro seu saldo automaticamente em até 1 dia útil após a solicitação.

25 - Por que a opção de transferência bancária não está disponível em meu aplicativo?

A transferência bancária é uma funcionalidade disponível apenas na categoria Prêmio +, que é uma categoria de premiação, e não de benefícios.

26 - O que é MCC?

Todo estabelecimento tem um código que identifica o que ele vende, esse código se chama MCC (Merchant Category Code), que é cadastrado na maquininha de cartão.

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 SAC:0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

Quando o MCC do estabelecimento está cadastrado de uma forma que não é compatível com o seu benefício, a compra pode ser negada.

Mesmo que o produto que você tentou comprar seja compatível com o seu benefício, se o MCC não estiver de acordo a compra não será aprovada. Infelizmente alguns estabelecimentos usam o cadastro diferente do ramo de atividade na máquina.

Caso ocorra o uso do cartão em um estabelecimento compatível com o seu benefício e o cartão apresente algum erro, você deverá entrar em contato com o SAC. Nós iremos verificar as informações do estabelecimento e solicitar a inclusão.

27 - Onde aceita meu cartão Bionio? O que posso comprar com Bionio?

O cartão BIONIO pode ser usado em locais que aceitam Cartão de crédito Mastercard, desde que haja saldo disponível na categoria desejada ou no Prêmio +. O débito ocorre com base no código identificador ("MCC") das maquininhas e sites/apps que aceitam pagamentos com cartão de crédito, não dependendo do item comprado ou do CNPJ da empresa. Se o código não se enquadrar em nenhum benefício específico, o pagamento será feito automaticamente com o saldo de Prêmio +. O Saldo Livre pode ser usado em qualquer estabelecimento que aceite cartões de crédito Mastercard à vista, sem restrições.

28 - Como incluir o cartão Bionio nas carteiras digitais?

Google Wallet

Para adicionar manualmente seu cartão BIONIO ao serviço do Google, siga as etapas abaixo:

1. Abra o app Google Pay.
2. Toque no botão "Adicionar à carteira".
3. Selecione "Cartão de pagamento" para indicar o tipo de cartão.
4. Toque em "Novo cartão de crédito ou débito".
5. Tire uma foto do cartão usando o aplicativo ou insira as informações do cartão manualmente.
6. Escolha o modo de verificação de mensagem de texto.
7. Digite o código recebido por mensagem de texto para o número de telefone fornecido.

Seu cartão agora está pronto para efetuar pagamentos.

Samsung Wallet

Para adicionar manualmente seu cartão BIONIO ao serviço Samsung, siga as etapas abaixo:

1. Abra o aplicativo Samsung Wallet e, caso este seja seu primeiro acesso, cadastre-se na plataforma.
2. Toque em "Menu".
3. Toque em "Cartões de pagamento".
4. Toque no ícone "+".

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 **SAC:** 0800 025 8871 / 11 4020 1724

 **(69) 99322-9855** (Apenas mensagens)

5. Tire uma foto do cartão usando o aplicativo ou insira as informações do cartão manualmente.
6. Escolha o modo de verificação de mensagem de texto.
7. Digite o código recebido por mensagem de texto para o número de telefone fornecido.

Seu cartão agora está pronto para efetuar pagamentos.

Apple Pay

Para adicionar manualmente seu cartão BIONIO ao serviço Apple Pay, siga as etapas abaixo:

1. Abra o app Apple Pay e, caso este seja seu primeiro acesso, cadastre-se na plataforma.
2. Toque no ícone “+”.
3. Selecione “Cartões de Débito ou Crédito”.
4. Toque em “Continuar”.
5. Tire uma foto do cartão usando o aplicativo ou insira as informações do cartão manualmente.
6. Escolha o modo de verificação de mensagem de texto.
7. Digite o código recebido por mensagem de texto para o número de telefone fornecido.

Seu cartão agora está pronto para efetuar pagamentos.

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 SAC:0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)

Para o Departamento de Recursos Humanos (RH)

1 - Como nossa empresa pode oferecer o Cartão Multibenefícios aos funcionários?

Entre em contato com o nosso time comercial, que irá fornecer detalhes sobre as opções disponíveis e como implementar o programa para seus colaboradores.

Telefone: 0800 025 8871 / (11) 4020-1724

Whatsapp: [69\)99322-9855](https://wa.me/69993229855)

E-mail: suporte@uzzipay.com

2 - Quais são as vantagens de adotar o cartão BIONIO?

O cartão oferece maior flexibilidade aos funcionários, otimiza os processos de distribuição de benefícios e pode resultar em maior satisfação dos colaboradores.

3 - Como são feitas as recargas nos cartões dos funcionários?

As recargas são automatizadas, após RH gerar o pedido assim que o pagamento é processado, todos os saldos dos colaboradores serão recarregados conforme foram parametrizados.

4 - Existe algum suporte para os funcionários em relação ao uso do cartão?

Sim, o nosso time de atendimento estará disponível para atender você 24hs.

Telefone: 0800 025 8871 / (11) 4020-1724

Whatsapp: [69\)99322-9855](https://wa.me/69993229855)

E-mail: suporte@uzzipay.com

Lembrando que a única ação que poderá ser realizada pelo time de atendimento é o bloqueio do cartão. As demais ações o próprio colaborador poderá realizar dentro do App BIONIO.

5 - Como posso monitorar os gastos e uso dos cartões pela equipe?

Dentro do portal o gestor poderá apenas recarregar os benefícios dos colaboradores.

6 - Como posso migrar um colaborador para outra empresa do mesmo grupo?

Você deverá encaminhar a solicitação para o email suporte@uzzipay.com, onde iremos realizar a migração desse colaborador conforme solicitado.

uzzipay.com

Razão Social: UzziPay Administradora de Convênios LTDA **CNPJ:** 05.884.660/0001-04

Endereço: Avenida Sete de Setembro, 2489 - Nossa Senhora das Graças | Porto Velho - RO **CEP:** 76.804-141

 SAC:0800 025 8871 / 11 4020 1724

 (69) 99322-9855 (Apenas mensagens)