
AZAPP, Como Usar?

Guião do Utilizador
2021

1) O que é?

O **AZAPP** é um serviço de WhatsApp Banking a partir do qual o Moza disponibiliza aos Clientes Particulares, funcionalidades para execução de operações financeiras e não financeiras.

2) Como aceder?

Para aceder ao **AZAPP** basta seguir os seguintes passos:

- a) Gravar no telemóvel o número “**840247247**”;
- b) No WhatsApp, iniciar a conversa com número gravado enviando a palavra "Olá".

Nota importante: Caso qualquer outro número de WhatsApp entre em contacto contigo, diferente do acima indicado, em nome do Moza, é importante comunicar imediatamente o nosso Call Center através dos contactos 822020, 842020 ou 21342020, visto tratar-se de uma acção fraudulenta.

3) Como são apresentadas as funcionalidades disponíveis no AZAPP?

Existem 2 tipologias de menu de funcionalidades disponíveis no WhatsApp +Valor, sendo uma para cada tipologia de Cliente, nomeadamente:

- a) **Cliente Registado** - refere-se aos Clientes que aderiram ao serviço Moza Já, sendo que o menu apresentado, é composto por funcionalidades para execução de operações financeiras e não financeiras;
- b) **Cliente não Registado** - refere-se aos Clientes que não aderiram ao serviço Moza Já ou que não sejam Clientes do Moza, sendo que o menu apresentado é composto apenas por funcionalidades para execução de operações não financeiras.

4) Como tornar-se Cliente Registado?

Para te tornares num Cliente Registado, deves aderir ao serviço Moza Já na Agência Moza mais próxima.

5) O que é o Moza Já?

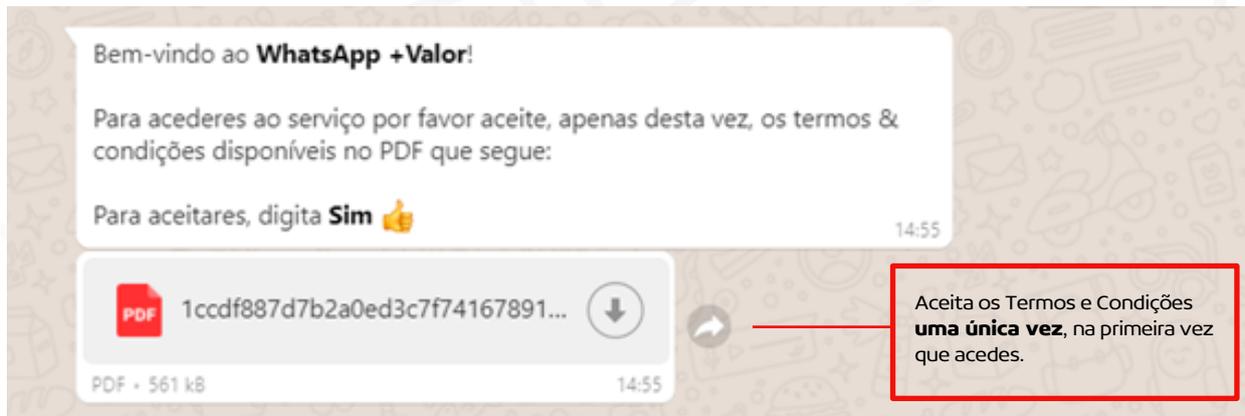
O Moza Já é um serviço que o Moza disponibiliza ao Cliente, permitindo que este, a partir do Canal USSD, possa executar operações financeiras.

6) Como navegar sobre os Menus do AZAPP?

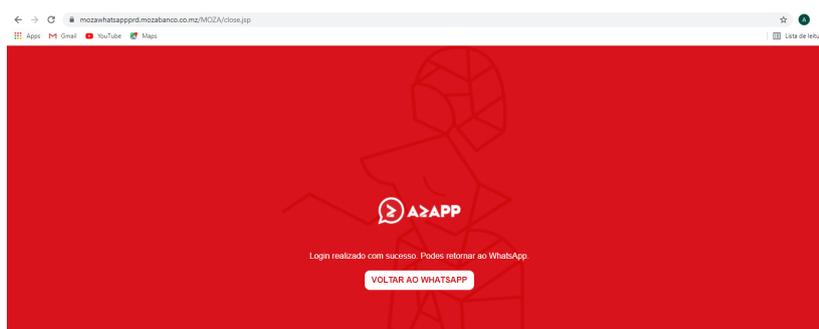
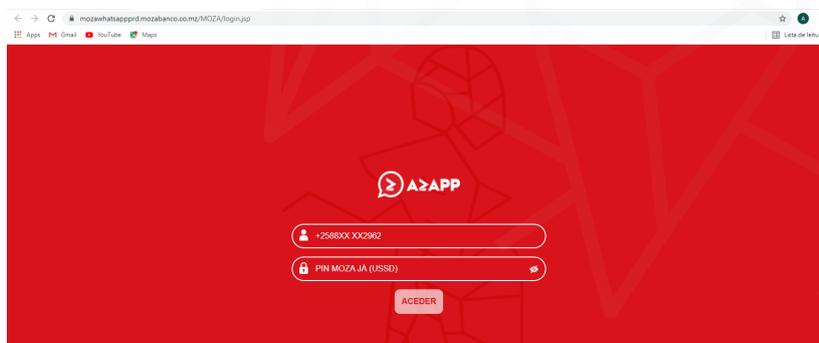
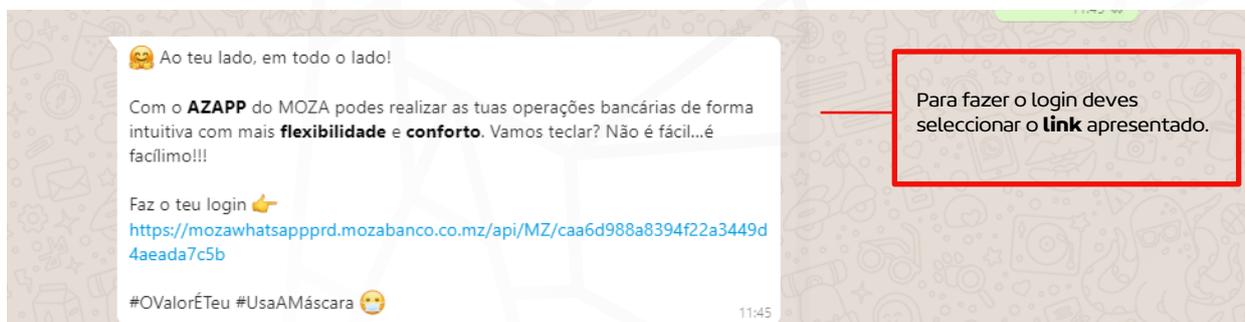
- a) A navegação sobre os menus do **AZAPP** é efectuada mediante indicação da “**palavra destacada**” à negrito na opção pretendida ou o “**número**” da opção pretendida. Caso escreva uma opção diferente das sugeridas, é devolvida uma mensagem de erro com a indicação “**A operação é inválida**”, podendo nestes casos seleccionar uma das duas opções:
 - Voltar ao menu anterior;
 - Voltar ao início.
- b) As palavras destacadas podem ser escritas em qualquer ecrã, direccionando-o automaticamente à opção pretendida;
- c) Para cada funcionalidade seleccionada é apresentada uma nova página com novas instruções.

6.1 Menu do Cliente Registrado

Na primeira vez que o Cliente Registrado acede o **AZAPP**, aceita os Termos e Condições de Utilização para prosseguir.



O login é efectuado sempre que acederes ao **AZAPP**



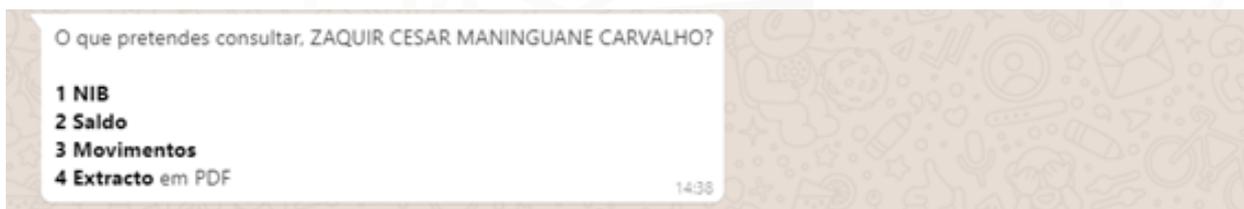
Guião do Utilizador

Após o login é apresentado o menu com as funcionalidades disponíveis para o Cliente Registado



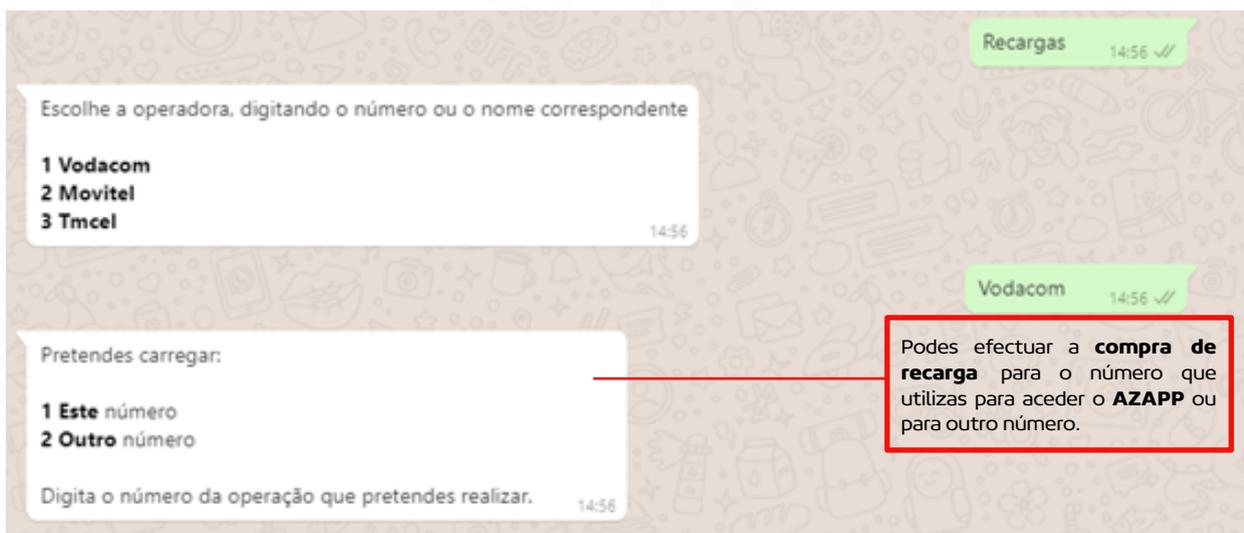
1 Consultas

Esta funcionalidade permite consultar os dados da tua conta de depósitos à ordem.



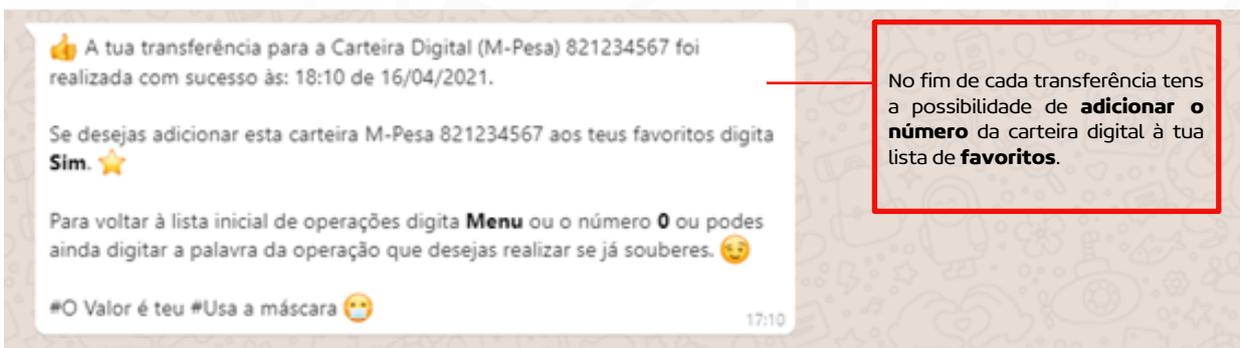
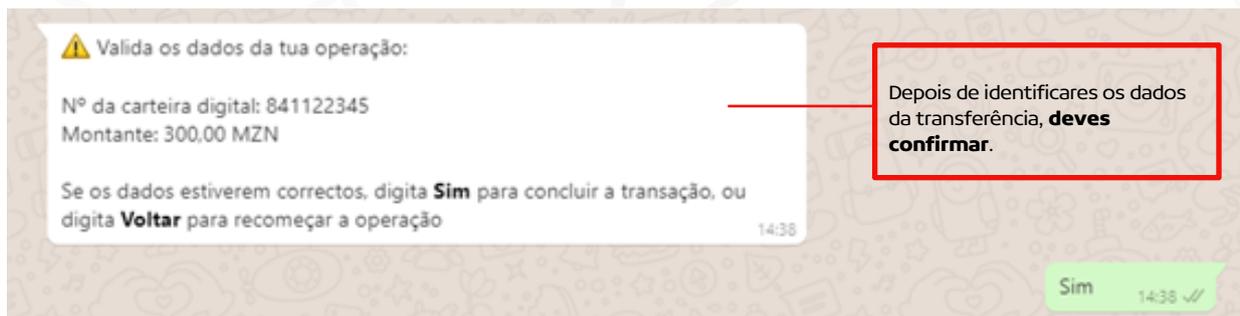
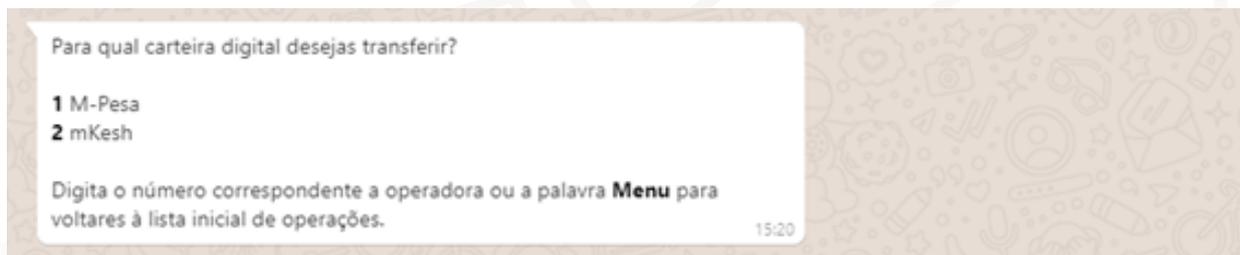
2 Recargas

Esta funcionalidade permite efectuar a compra de recargas das 3 operadoras móveis.



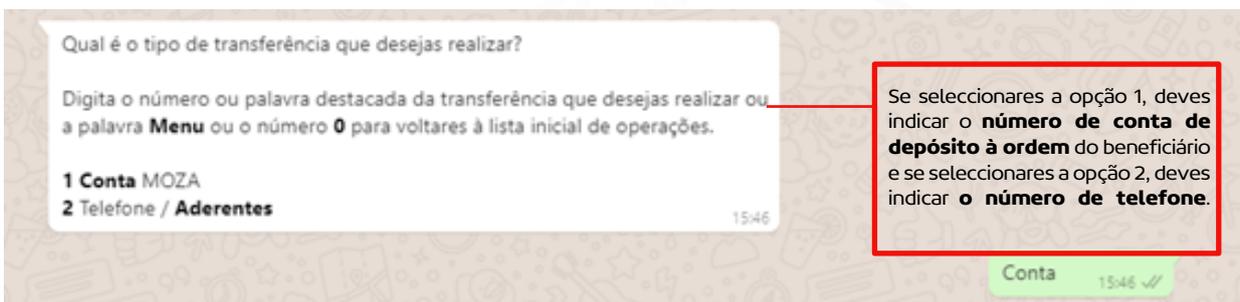
3) Transf. M-Pesa/mKesh

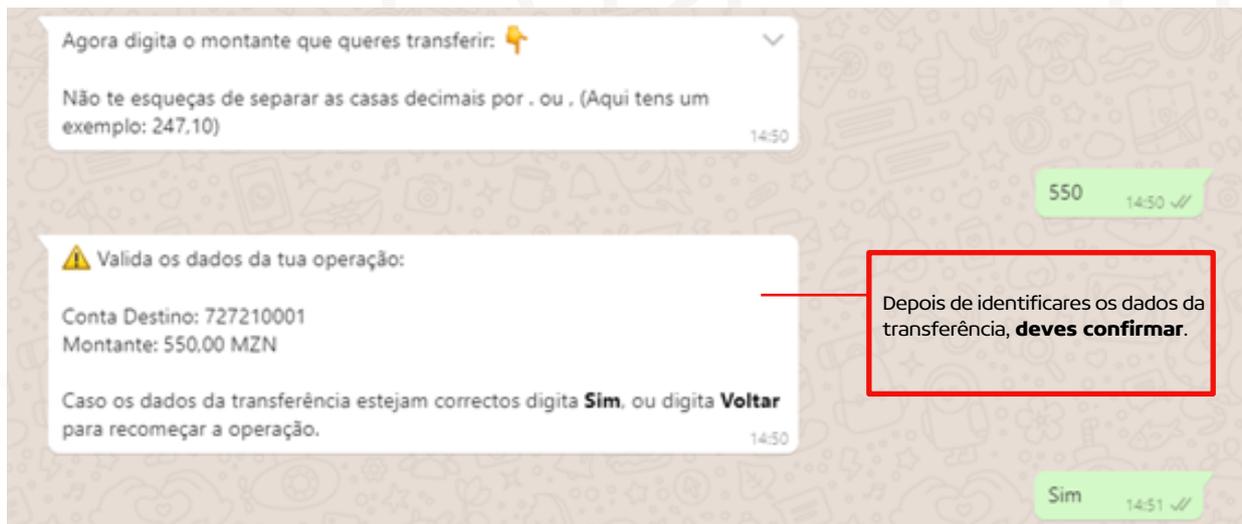
Esta funcionalidade permite efectuar transferências para carteiras digitais.



4) Transferências MOZA

Esta funcionalidade permite efectuar transferências para contas do MOZA.





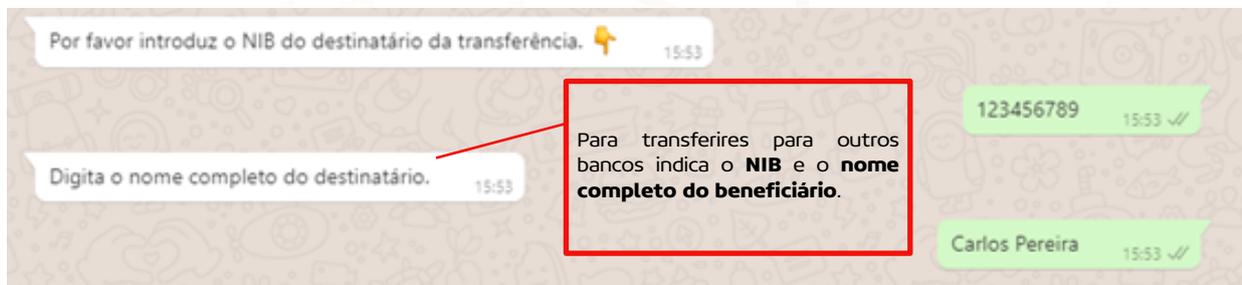
Depois de identificares os dados da transferência, **deves confirmar**.



No fim de cada transferência tens a possibilidade de **adicionar o número** beneficiário à tua lista de **favoritos**.

5) Transferências Outros Bancos

Esta funcionalidade permite efectuar transferências para outros Bancos.



Para transferires para outros bancos indica o **NIB** e o **nome completo do beneficiário**.



Depois de indicares os dados da transferência, **deves confirmar**.

👍 O pedido da tua transferência foi realizada com sucesso.

💡 Convida este Cliente a abrir uma conta MOZA para transferires com taxas mais reduzidas.

Para voltar à lista inicial de operações digita **Menu** ou o número **0**. Podes também digitar a palavra da operação que desejas realizar se já souberes. 😊

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊

17:46

No fim de cada transferência tens a possibilidade de **adicionar o número beneficiário** à tua lista de **favoritos**.

6) Compra de Credelec

Esta funcionalidade permite efectuar a compra de recargas Credelec.

Credelec 10:15 ✓

💡 Digita o número do contador Credelec que pretendes carregar ou escolhe uma opção da lista.

1 Envio de 2ª Via. 10:16

Indica o **número de contador** para o qual pretendes efectuar a compra da recarga ou solicita a **2ª via** da última recarga comprada.

👍 A recarga Credelec foi realizada com sucesso!

💡 Segue a tua recarga Credelec:

EDM Credelec
Cod Recarga 6146 5526 7796 8471 4581
Contador 57625236527
Val Energia MT
IVA .90 MT
Divida 1.5 MT
Taxa De Radio 1 MT
Taxa De Lixo .00 MT
Total Pago 300 MT
Unid Energia 0.1 KWh
Ref. 1618323508870
Nr.Recibo
Gratos pela preferencia.

Se desejares adicionar esse nº de contador Credelec aos teus favoritos digita **Sim**

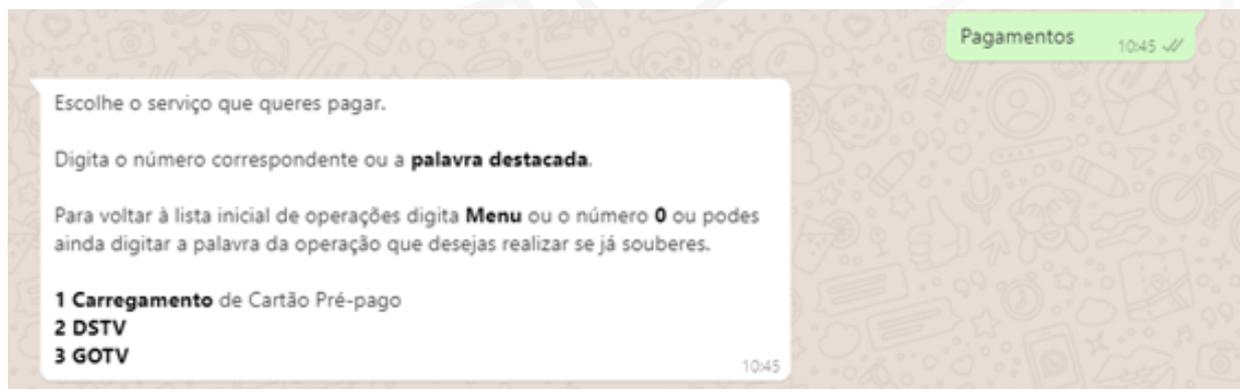
#O Valor é teu #Usa a máscara 😊

15:18

Depois de introduzires e confirmares os dados, é enviado o **recibo com os detalhes** da recarga comprada.

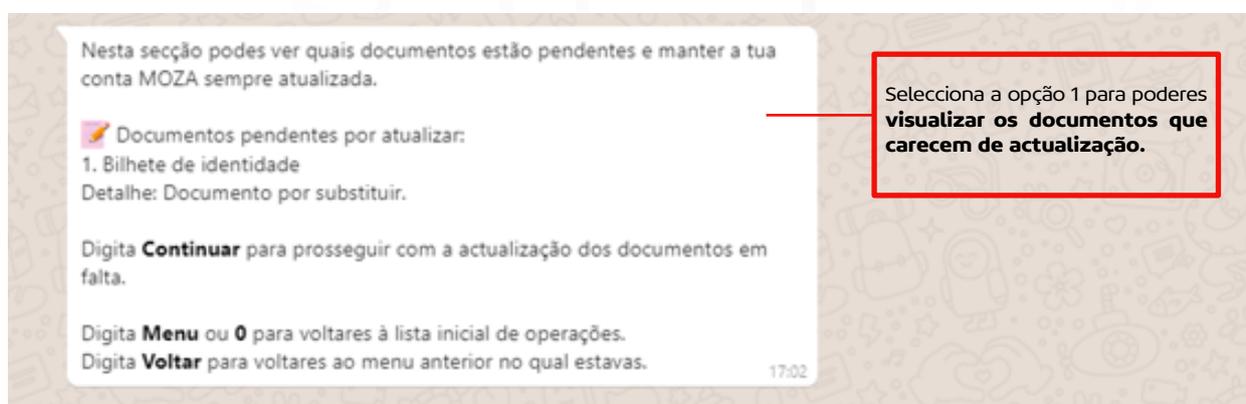
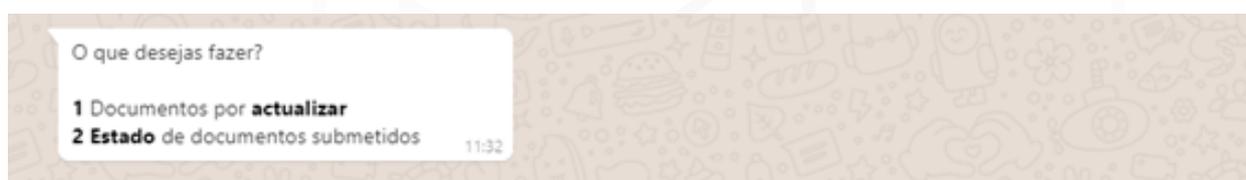
7) Pagamentos e Carregamentos

Esta funcionalidade permite recarregar o cartão pré-pago ou pagar os pacotes dos canais de televisão.

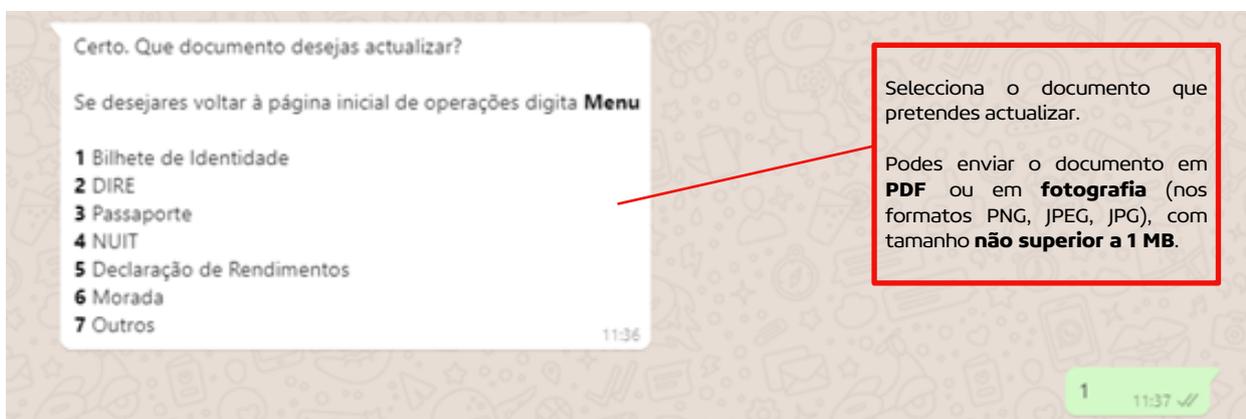


8) Actualizar Documentos

Esta funcionalidade permite actualizar os documentos com data de validade expirada ou actualizados há mais de 1 ano.

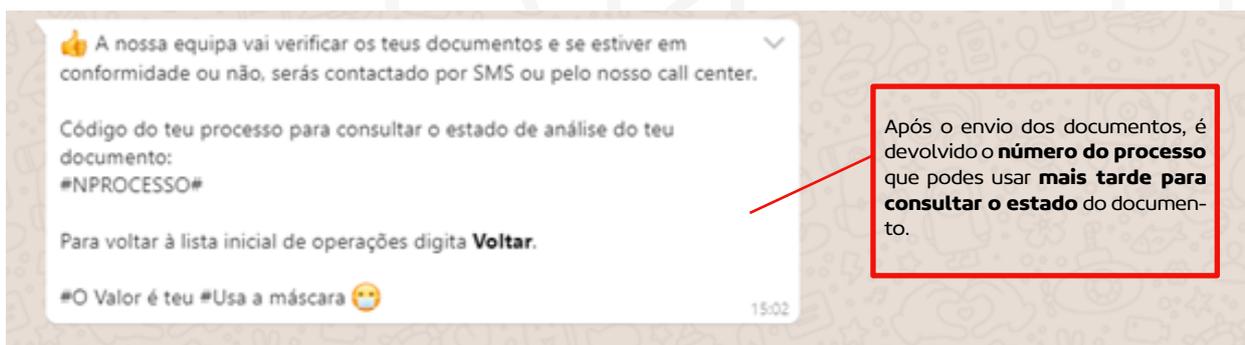


Selecciona a opção 1 para poderes **visualizar os documentos que carecem de actualização**.



Selecciona o documento que pretendes actualizar.

Podes enviar o documento em **PDF** ou em **fotografia** (nos formatos PNG, JPEG, JPG), com tamanho **não superior a 1 MB**.



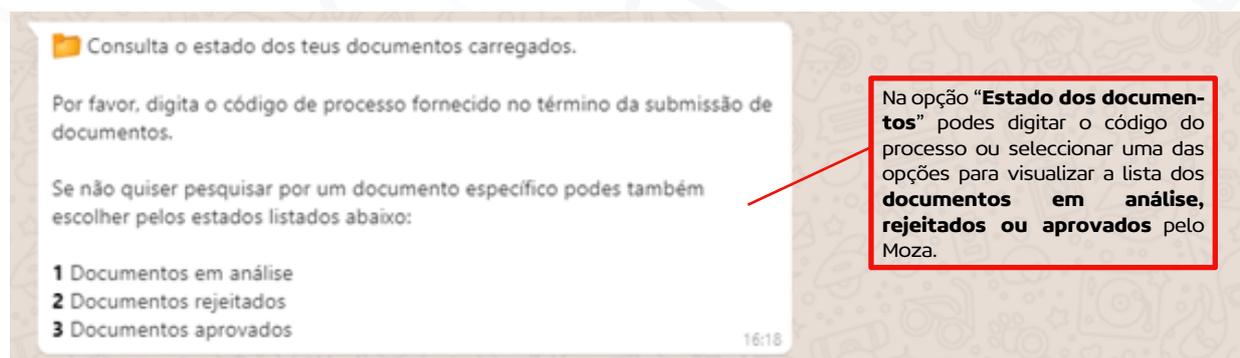
👍 A nossa equipa vai verificar os teus documentos e se estiver em conformidade ou não, serás contactado por SMS ou pelo nosso call center.

Código do teu processo para consultar o estado de análise do teu documento:
#NPROCESSO#

Para voltar à lista inicial de operações digita **Voltar**.

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊 15:02

Após o envio dos documentos, é devolvido o **número do processo** que podes usar **mais tarde para consultar o estado** do documento.



📁 Consulta o estado dos teus documentos carregados.

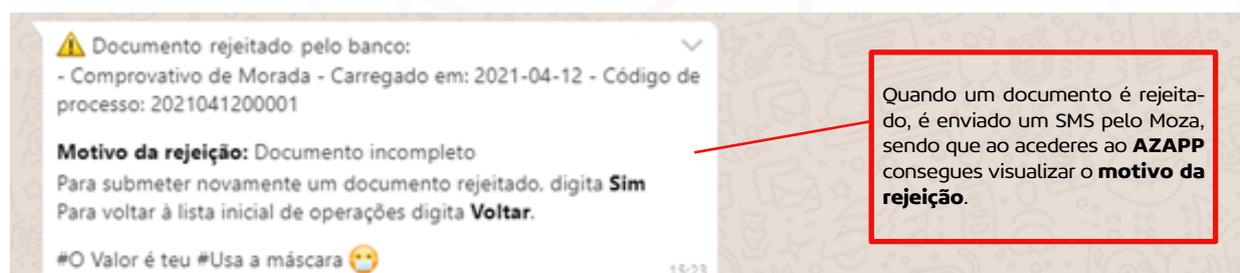
Por favor, digita o código de processo fornecido no término da submissão de documentos.

Se não quiser pesquisar por um documento específico podes também escolher pelos estados listados abaixo:

- 1 Documentos em análise
- 2 Documentos rejeitados
- 3 Documentos aprovados

16:18

Na opção "**Estado dos documentos**" podes digitar o código do processo ou seleccionar uma das opções para visualizar a lista dos **documentos em análise, rejeitados ou aprovados** pelo Moza.



⚠️ Documento rejeitado pelo banco:
- Comprovativo de Morada - Carregado em: 2021-04-12 - Código de processo: 2021041200001

Motivo da rejeição: Documento incompleto

Para submeter novamente um documento rejeitado, digita **Sim**

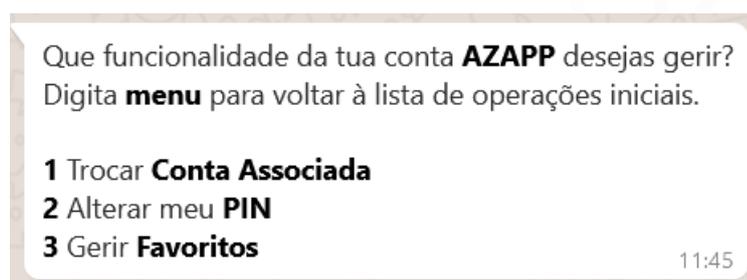
Para voltar à lista inicial de operações digita **Voltar**.

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊 15:23

Quando um documento é rejeitado, é enviado um SMS pelo Moza, sendo que ao acederes ao **AZAPP** consegues visualizar o **motivo da rejeição**.

9) Consulta de histórico de operações

Esta funcionalidade permite efectuar alterações aos dados da sua conta **AZAPP**



Que funcionalidade da tua conta **AZAPP** desejas gerir?
Digita **menu** para voltar à lista de operações iniciais.

- 1 Trocar **Conta Associada**
- 2 Alterar meu **PIN**
- 3 Gerir **Favoritos**

11:45

Escolhe qual das contas existentes desejas colocar como principal no teu **AZAPP**

Digita **Voltar** para voltar ao menu anterior.

- 1 Conta 1: 3456789
- 2 Conta 2: 0987654

11:46

Alteração efectuada com sucesso!

A tua conta para o **AZAPP** agora é: #NCONTA#

Podes alterar sempre que necessário!

Para voltar à lista inicial de operações digita **Menu** ou o número **0** ou podes também digitar a **palavra destacada** da lista inicial de operações se já souberes. 😊

#OValorÉTeu #UsaAMáscara 🤫

11:46

Se seleccionares a opção “Trocar Conta Associada”, é alterada a conta de depósitos à ordem associada ao **AZAPP** e ao **serviço Moza Já**.

👉 A alteração do PIN altera também para o nosso serviço MOZA Já (ussd).

Segue o link abaixo para alterares o teu PIN:

<https://pxxm.viaconsultingway.net/api/MZ/ad73dcdd0a7445f884e80218a28241a1>

Para voltar à lista inicial de operações digita a palavra **Menu** ou o número **0**. Podes também digitar a palavra da operação que desejas realizar se já souberes. 😊

12:42

A opção “Alterar meu PIN”, altera também o PIN do **serviço Moza Já**.

Msm.viaconsultingway.com/MOZA/alterarPIN.jsp

MOZA

Pin actual

Novo Pin

Confirmar Novo Pin

Este código é intransmissível, não deve ser partilhado.

Confirmar

Após a alteração do PIN, o Cliente é automaticamente direccionado à página **para efectuar o novo login** (com o novo PIN).

Qual lista de favoritos desejas gerir?

- 1 Telemóvel
- 2 Cartão Pré-pago
- 3 Carteiras Digitais
- 4 Credelec
- 5 Pagamentos

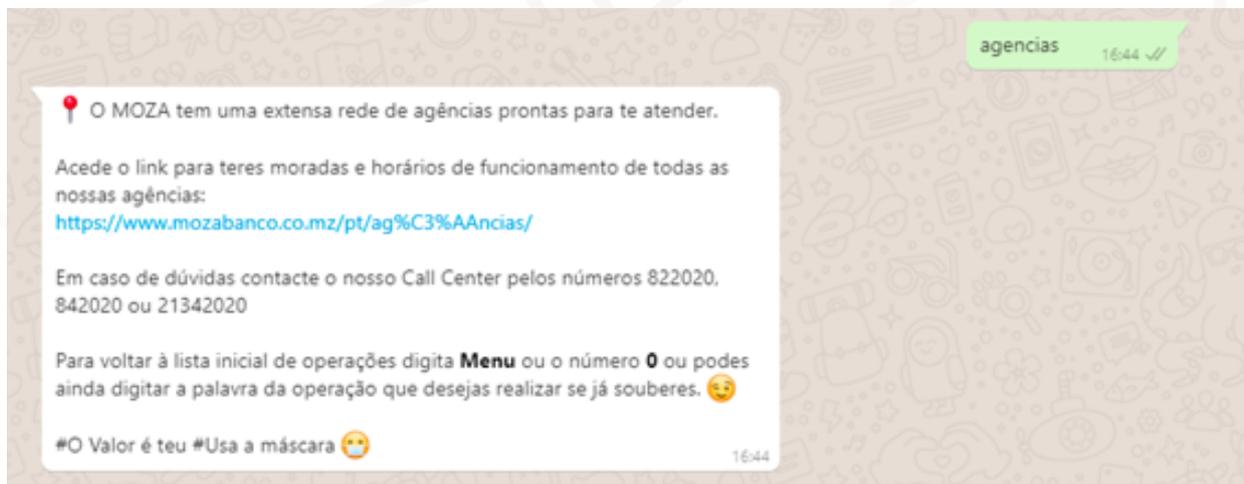
Para voltar à lista inicial de operações digita a palavra **Menu** ou o número **0**. Podes também digitar a palavra da operação que desejas realizar se já souberes. 😊

12:52

Na opção “Gerir Favoritos” podes gerir os favoritos de **várias funcionalidades do AZAPP**.

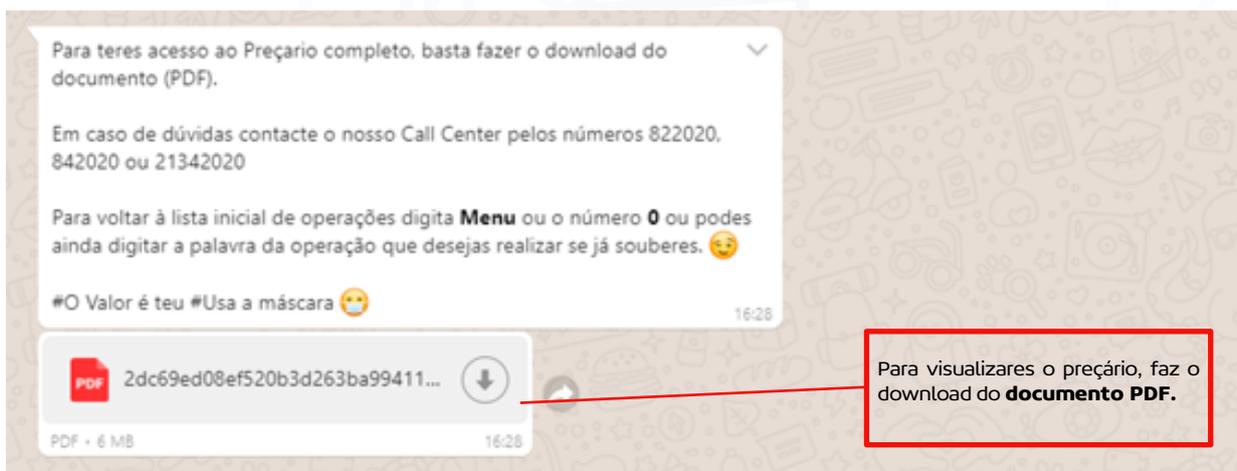
10) Ver rede de Agências

Esta funcionalidade permite, ao aceder ao link (que direcciona ao link o Cliente para o website do Moza), consultar a lista de agências com os respectivos endereços e horários de funcionamento.



11) Preçário

Esta funcionalidade permite aceder ao preçário do Moza.

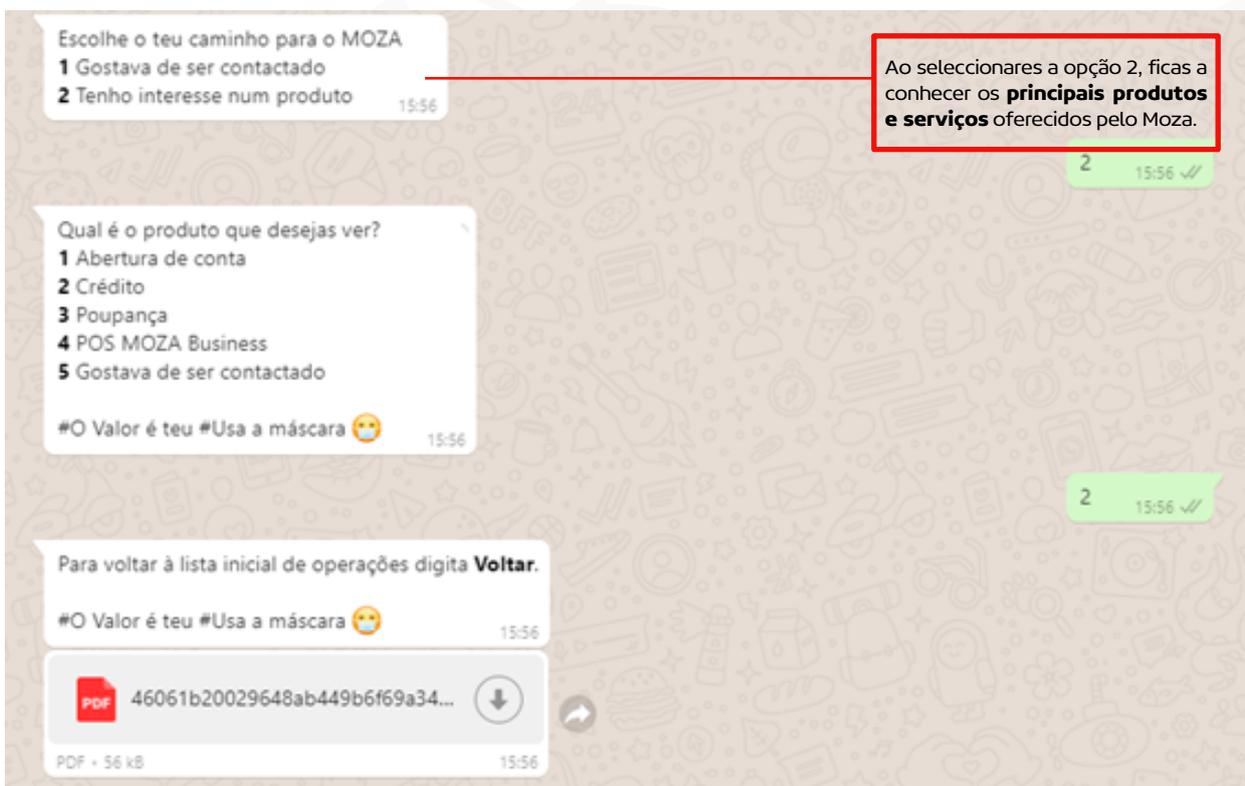
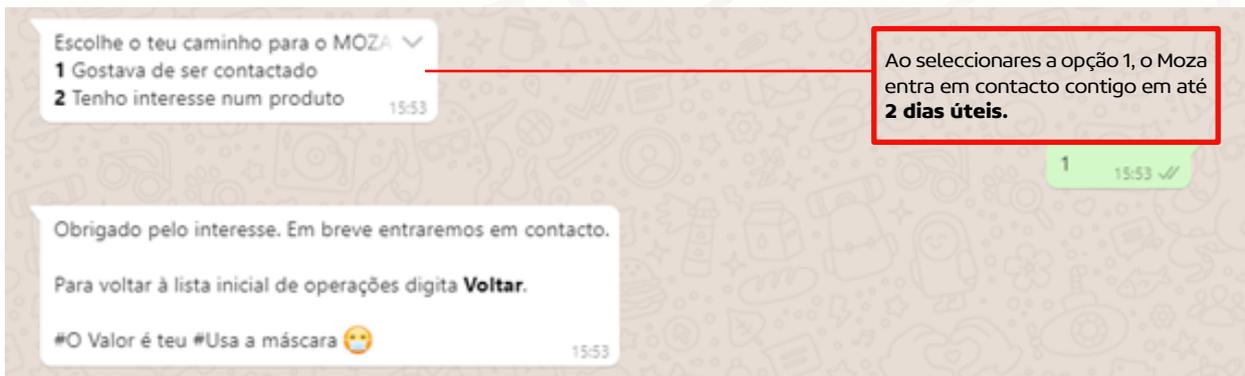


6.2 Menu do Cliente não Registado

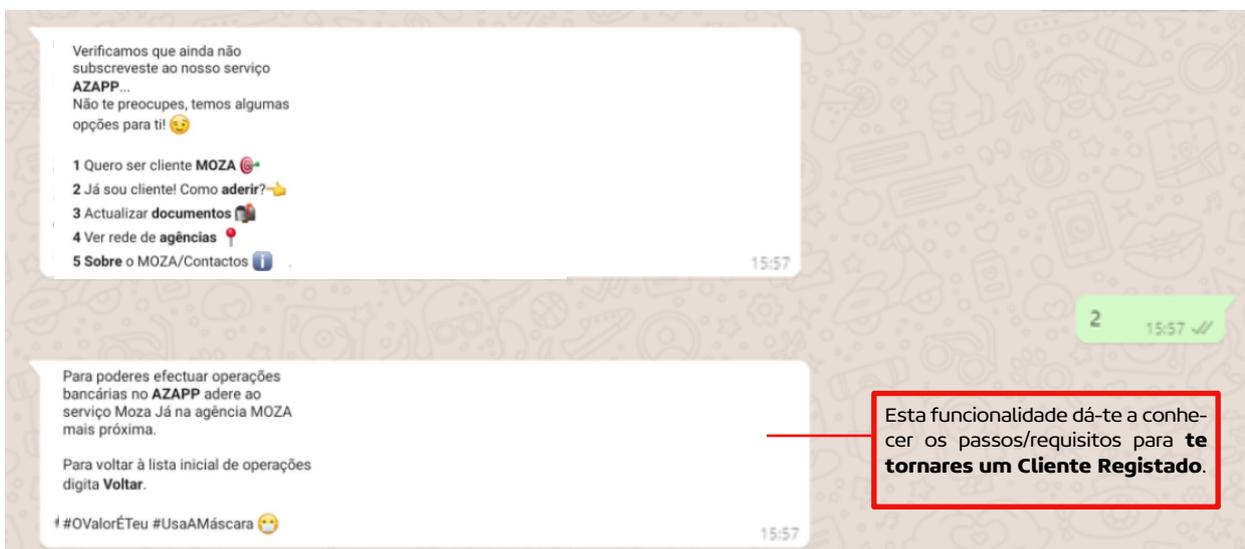


1 Quero ser Cliente MOZA

Esta funcionalidade permite ao Cliente seleccionar uma de duas opções (**1 Gostava de ser contactado e 2 Tenho interesse num produto**).

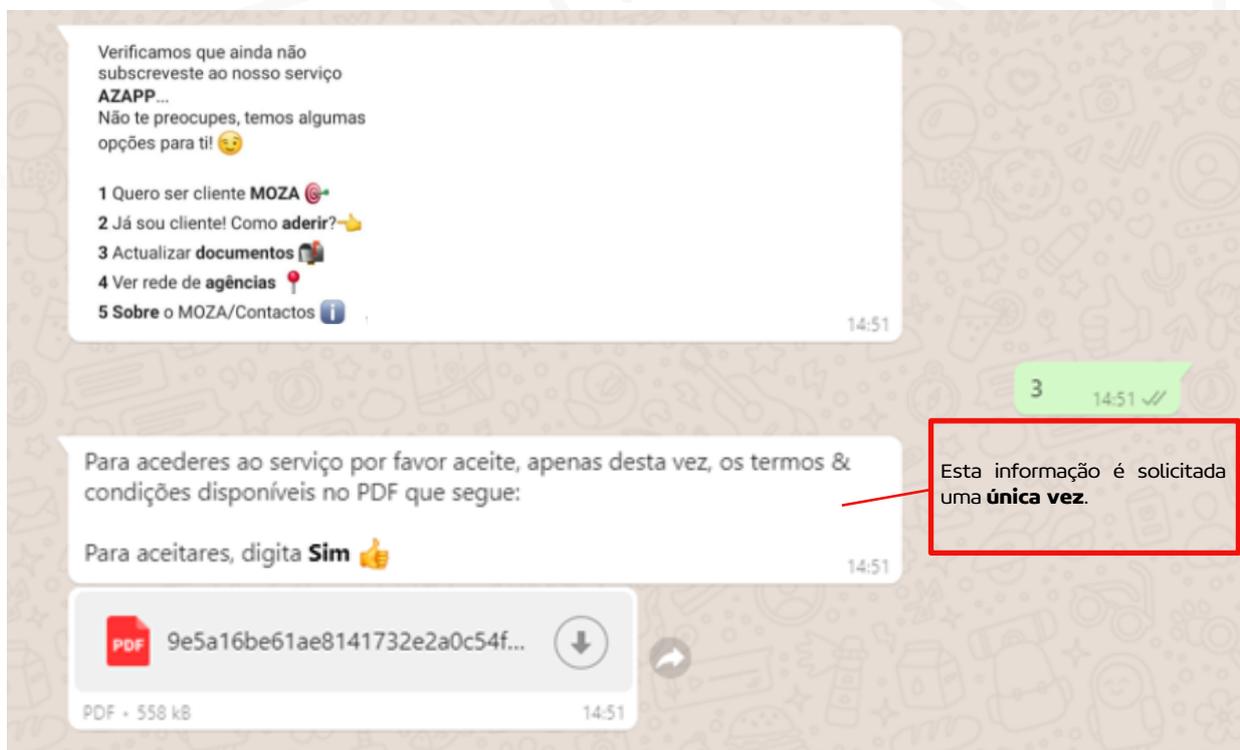


2 Já sou Cliente! Como aderir?

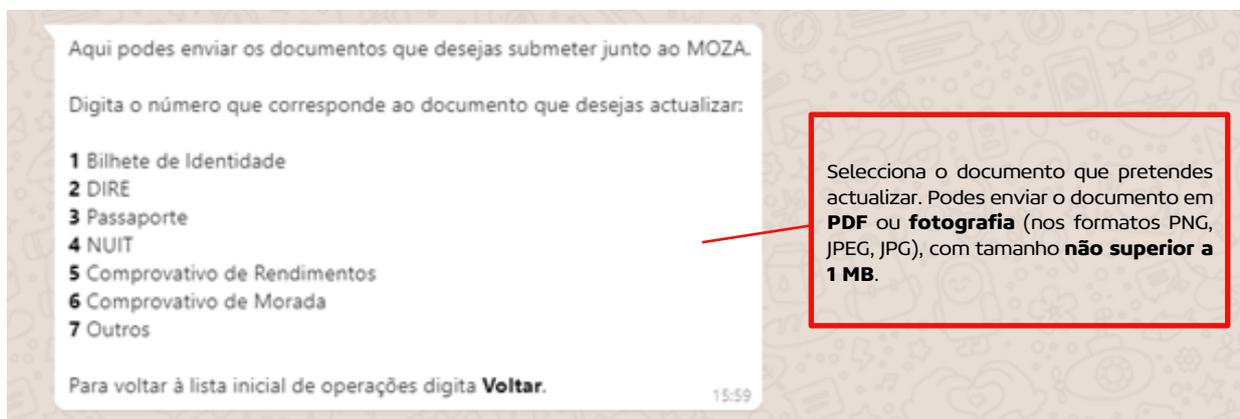
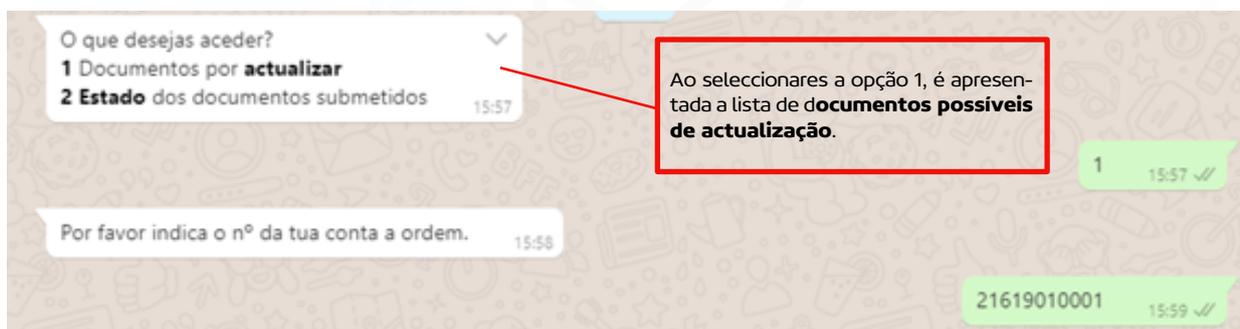


3 Actualizar documentos

Esta funcionalidade permite ao Cliente actualizar documentos com data de validade expirada ou actualizados há mais de 1 ano. Antes de navegar sob as funcionalidades deve aceitar os Termos e Condições de Utilização do **AZAPP**, apenas na primeira vez que pretenda actualizar documentos como “Cliente não Registado”.



Depois de aceitar os Termos e Condições, são disponibilizadas duas opções (**1 Documentos por actualizar e 2 Estado dos documentos submetidos**).



👏 A nossa equipa vai verificar os teus documentos e se estiver em conformidade ou não, serás contactado por SMS ou pelo nosso call center.

Código do teu processo para consultar o estado de análise do teu documento:
#NPROCESSO#

Para voltar à lista inicial de operações digita **Voltar**.

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊

15:02

Após o envio dos documentos, é devolvido o **número do processo** que podes usar **mais tarde para consultar o estado** dos mesmos.

📁 Consulta o estado dos teus documentos carregados.

Por favor, digita o código de processo fornecido no término da submissão de documentos.

Se não quiser pesquisar por um documento específico podes também escolher pelos estados listados abaixo:

- 1 Documentos em análise
- 2 Documentos rejeitados
- 3 Documentos aprovados

16:18

Na opção "Estado dos documentos" podes digitar o código do processo ou seleccionar uma das opções para visualizar a lista dos **documentos em análise, rejeitados ou aprovados** pelo Moza.

⚠️ Documento rejeitado pelo banco:
- Comprovativo de Morada - Carregado em: 2021-04-12 - Código de processo: 2021041200001
Motivo da recusa: Falta parte do documento

Para submeter novamente um documento rejeitado, digita **Sim** ou então para voltar ao menu de documentos digita a palavra **Voltar**.

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊

11:59

Quando um documento é rejeitado, é enviado um SMS pelo Moza, sendo que ao aceder ao **AZAPP** consegues visualizar o motivo da rejeição.

4 Ver rede de agências

Esta funcionalidade permite, ao aceder ao link (que direcciona o Cliente para o website do Moza), consultar a lista de agências com os respectivos endereços e horários de funcionamento.

📍 O MOZA tem uma extensa rede de agências prontas para te atender.

Accede o link para teres moradas e horários de funcionamento de todas as nossas agências:
<https://www.mozabanco.co.mz/pt/ag%C3%A0ncias/>

Em caso de dúvidas contacte o nosso Call Center pelos números 822020, 842020 ou 21342020

Para voltar à lista inicial de operações digita **Voltar**.

#O Valor é teu #Usa a máscara 😊

16:06

5 Sobre o MOZA/Contactos

Esta funcionalidade permite aceder à lista de contactos disponíveis, para que o Cliente, caso necessite, possa contactar o Moza para mais informações sobre os produtos, serviços ou outros.

