

A large red geometric pattern, resembling a stylized leaf or a complex tessellation, occupies the upper left portion of the page. It features various shapes like triangles, polygons, and organic forms, some with internal line details.

Perguntas Mais Frequentes (FAQs)

NOVOS CANAIS – CLIENTES PARTICULARES

Versão 1.0

Acesso e Login

? Esqueci-me do Nome de Utilizador. O que devo fazer?

Utiliza a opção “Esqueceu-se do Nome de Utilizador” / “Forgot Username” disponível na página de login. Introdus o email e a data de nascimento e receberás o nome de utilizador por email, após validação via OTP (One Time Password).

? Esqueci-me da senha. Como posso recuperar o acesso?

Selecciona “Esqueceu-se da Senha” / “Forgot Password” e segue as instruções apresentadas. Receberás um código OTP para validação.

? O que acontece se errar a senha várias vezes?

A conta será temporariamente bloqueada por motivos de segurança. Podes recuperar a senha ou contactar a Linha do Cliente (95247 / 21342020), ou dirigir-te ao Balcão Moza mais próximo.

? Posso alterar os meus dados de login?

Sim. Podes alterar a senha e actualizar o utilizador na área de “Perfil” ou contactando o suporte.

? Não recebi a OTP para validar o acesso. O que fazer?

Verifica se o número de telemóvel está correcto. Se estiver, selecciona “Reenviar Código” / “Resend Code”. Caso o problema persista, contacta a Linha do Cliente (95247 / 21342020) ou dirige-te ao Balcão Moza mais próximo.

Contas e Consultas

? Qual é a diferença entre saldo disponível e saldo contabilístico?

O **saldo disponível** é o montante que o cliente pode utilizar de imediato, já deduzido de valores cativos ou fundos não apurados. O **saldo contabilístico** representa o valor total registado na conta no momento da consulta, incluindo todas as operações efectuadas (créditos e débitos).

? O que significa “fundos não apurados”?

São valores ainda em compensação (cheques, depósitos ou operações pendentes).

? Onde encontro o NUIB, IBAN e o SWIFT da minha conta?

No ecrã de “Detalhes da Conta”.

? O que acontece com o meu acesso se a conta estiver dormente?

A conta fica inactiva e não permite operações até que seja regularizada num Balcão Moza.

? Onde posso consultar o histórico de transacções?

No menu “Transacções”, onde é possível filtrar por período, valor ou tipo de operação.

Cartões

? Onde consulto os detalhes do cartão de Débito ou Pré-Pago?

No menu “Contas à Ordem”, onde podes visualizar os dados do cartão e as transacções associadas.

? Como faço para recarregar o cartão Pré-Pago?

Acede ao menu “Pagamentos, em seguida “Pagamento de Serviços” e selecciona a entidade “Moza Pré-Pago”.

? Onde consulto os detalhes do meu cartão de Crédito?

No menu “Cartões de Crédito”, onde podes consultar os dados, movimentos e limites, efectuar o pagamento da factura ou solicitar um cash advance.

? Perdi o meu cartão. O que devo fazer?

Cancela de imediato o cartão no menu “Contas à Ordem”, no caso do cartão de Débito ou Pré-Pago, ou no menu “Cartões de Crédito”, no caso do cartão de Crédito. Em alternativa, pode contactar a Linha do Cliente através do 95247 ou 21342020, ou dirigir-se ao Balcão Moza mais próximo.

Após o cancelamento, poderá solicitar a emissão de um novo cartão.

? O número do cartão aparece incompleto. É erro?

Não. Apenas parte do número é exibida por motivos de segurança..

? Posso alterar o tipo de pagamento do cartão de crédito?

Sim, podes escolher entre pagamento mínimo, parcial ou total.

? Como faço o pagamento da factura do cartão de crédito?

No menu “Cartões de Crédito”, selecciona “Pagar Cartão” e segue as instruções

? Como verificar a validade do cartão?

Consulta no ecrã “Cartões de Débito” ou “Cartões de Crédito”.

Depósitos a Prazo

? Como abrir e consultar um depósito a prazo?

No menu “Depósitos a Prazo” podes abrir novos depósitos e consultar os existentes.

? Posso resgatar o depósito antes da maturidade?

Sim, mas poderá haver penalização sobre juros, conforme contracto.

? É possível reforçar um depósito existente?

Apenas em produtos que permitam reforço. Verifica as condições no momento da abertura.

Empréstimos e *Leasing*

? Onde vejo o detalhe do Empréstimo?

No menu “Contas”, na opção “Crédito, podes consultar os detalhes do crédito, as amortizações ou consulta do plano de pagamentos.

? Como confirmar a data da próxima prestação?

No ecrã “Detalhes do Crédito” ou “Consulta do Plano”.

? Como verificar quanto falta pagar num contracto de *Leasing*?

No menu “Crédito” ou “Conta Leasing”, onde constam o valor desembolsado, saldo em dívida e data de vencimento.

Transferências e Pagamentos

? Que tipos de transferências estão disponíveis?

Internas, domésticas e para beneficiários ad hoc.

? Posso agendar uma transferência?

Sim, ao criar a operação selecciona a data desejada.

? Posso marcar transferências como favoritas?

Sim, para facilitar novas operações.

? Como faço para extrair o comprovativo / bordereaux da operação?

No menu “Transferências”, acede à opção “Consulta de Transferências” e selecciona “Consulta do Estado das Transferências”. Configura o período e o tipo de operação (selecciona “Todas as Transacções”).

Assim que as operações forem listadas, clica no ID da Transacção para iniciar o download do comprovativo / bordereaux da operação.

? Quais os limites de transferência?

Variam por tipo de operação e podem ser consultados na página de transferências.

? Que serviços posso pagar?

Podes efectuar pagamentos de serviços (por Entidade e Referência), recargas, INSS, JUE e outros.

? Como funcionam os pagamentos com entidade e referência?

Introduz o número de Entidade e Referência fornecido pelo prestador do serviço.

- ? **Não encontro o beneficiário guardado. O que fazer?**
Usa a pesquisa de beneficiários ou adiciona novamente.
- ? **O pagamento não é aceite porque a referência não é válida. O que fazer?**
Confirma se a referência está correcta e se o serviço está activo.

Carteiras Móveis

- ? **Posso transferir para M-Pesa, M-Kesh ou E-Mola?**
Sim. Selecciona “Carteiras Móveis”, na opção “Selecionar Entidade” escolhe o operadora móvel e introduz o numero, o montante e a descrição.
- ? **Preciso de *token* para confirmar as transacções?**
Sim, por motivos de segurança.
- ? **Posso enviar várias transferências de uma vez?**
Sim, pela opção “Múltipla”, autenticando apenas uma vez.
- ? **O nome do beneficiário não aparece. Devo continuar?**
Não. Verifica o número e tenta novamente. Caso persista, contacta a Linha do Cliente (95247 / 21342020).

Segurança e Boas Práticas

- Nunca partilhar as tuas credenciais, PINs ou códigos OTP.
- Nunca a guardar senhas, PINs ou códigos OTP no telemóvel.
- Usa apenas os canais oficiais do Banco.
- Encerra sempre a sessão após utilização.
- Em caso de suspeita de fraude, bloqueia imediatamente o acesso e contacta o Banco.

Canais de Suporte

- **Linha do Cliente:** 95247 / 21342020.
- **Balcão Moza** mais próximo.
- **Balcão Colaboradores** (para colaboradores).
- Situações críticas devem ser escaladas ao gestor de conta ou equipa técnica.

Glossário Técnico

- **OTP (One Time Password)** – Código único de validação enviado por SMS ou email.
- **NUIB** – identificador nacional atribuído pelo Banco de Moçambique a cada conta bancária.

- **IBAN** – Identificador internacional da conta bancária.
- **SWIFT** – Código usado em transferências interbancárias internacionais.
- **TANB** – Taxa Anual Nominal Bruta.

Notas Finais

- Este documento não deve ser apresentado como guia de referência para clientes.
- O sistema OBDX está sujeito a actualizações.
- Recomenda-se participação em formações contínuas.
- Garantir a clareza e simplicidade na explicação ao Cliente.
- Respeitar sempre as normas de segurança e *Compliance*.
- Priorizar o atendimento humanizado, mesmo em ambiente digital.
- Cada colaborador é responsável por preservar a segurança e confiança digital dos clientes.