



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. Introduz 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?

Canca 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 contrato 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 / borderaux 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 (seleciona “Todas as Transacções”).

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