

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ficar confirmado

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-AO-KB-200

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/200>



Pagar por **transferência bancária** não é como pagar por **Multicaixa Express** ou por **referência**: nesses casos o sistema avisa-nos na hora e a factura fica liquidada sozinha. Numa transferência, o dinheiro tem de **viajar entre dois bancos** e o banco não nos diz quem pagou - só nos diz que entrou um valor. É por isso que este método tem sempre uma confirmação manual do nosso lado, e é por isso que este artigo existe: para saber exactamente em que fase está o seu pagamento e quanto falta.

As cinco fases, do pagamento à confirmação

1

A factura é emitida. Os nossos dados bancários seguem por **e-mail e SMS**, e aparecem também na própria factura. Use sempre os que lá constam - temos conta em mais do que um banco, e transferir para o banco errado é a forma mais rápida de atrasar tudo.

2

Faz a transferência. É aqui que o relógio começa a contar, e não quando nos escreve. Ponha o **número da factura como referência** da transferência, se o seu banco deixar.

3

Envia-nos o comprovativo. Vá a **Facturação → As Minhas Facturas**, abra a factura em causa e, com **Transferência Bancária** escolhida, aparece na página o formulário **Comprovativo de Pagamento**: anexe o ficheiro e envie.

Não precisa de escrever nada nem de procurar o departamento certo - esse formulário **abre sozinho um pedido no Departamento Financeiro já associado àquela factura**, que é o que garante que ninguém tem de adivinhar a que pagamento se refere. Respondemos a confirmar que o recebemos e o pedido passa ao estado **Em espera**: está connosco, a aguardar o banco, e não foi esquecido.

4

O dinheiro entra na nossa conta. Assim que o vemos, lançamos o pagamento e a factura passa a **Paga**.

Se o serviço estava **suspenso por falta de pagamento**, reactiva-se **automaticamente**, sem ninguém lhe tocar e sem perder nada. Se for um serviço **novo**, depende do que contratou: hospedagem, e-mail profissional e SSL ficam disponíveis de imediato; um **VPS, Cloud ou servidor dedicado** entra em preparação e os dados de acesso seguem por e-mail; um **domínio** segue para o registo, que tem o seu próprio tempo.

5

Confirmamos por escrito e fechamos o pedido. Fica registado na conversa, com data. Se algo correr mal depois disso, basta responder a essa mesma mensagem e o pedido reabre com todo o histórico.

Quanto tempo demora cada situação

Como pagou	Quando o dinheiro chega
Multicaixa Express ou referência	Na hora - a factura liquida-se sozinha
Transferência para o mesmo banco	Normalmente no próprio dia útil
Transferência entre bancos diferentes	Até 48 horas úteis , no máximo 72
Qualquer transferência ao fim-de-semana	Conta a partir do dia útil seguinte

O prazo conta em **dias úteis**. Uma transferência feita sexta-feira à tarde só começa a ser compensada na segunda - por isso um pagamento de fim-de-semana pode parecer parado quando na verdade está apenas à espera do próximo dia útil.

Como ter a confirmação no próprio dia

Para não esperar dois ou três dias, use o **Multicaixa Express**: transfere para contas de **outros bancos** da rede Multicaixa e o valor fica disponível na hora. O pagamento por **referência Multicaixa** tem a mesma vantagem e ainda dispensa comprovativo - a factura liquida-se sozinha. Angola tem também o **KWiK**, o Kwanza instantâneo, o sistema de transferências instantâneas do BNA operado pela EMIS. *Informação verificada em Agosto de 2026 - confirme com o seu banco quais destes já tem disponíveis.*

Nota importante: o Multicaixa Express elimina a espera *do banco*, não a confirmação do nosso lado - continuamos a ter de ver o valor na conta e a lançá-lo. A diferença é que passa de dois ou três dias para as poucas horas que o nosso **apoio ao cliente** leva a responder.

O que enviar para ser confirmado à primeira

Um comprovativo bom evita duas ou três trocas de mensagens. Serve uma fotografia legível ou o recibo em PDF da app do banco, desde que se veja:

O que tem de aparecer	Porquê
A data e a hora	É o que nos diz em que dia procurar o valor no extracto
O valor exacto	Para bater certo com a factura, ao cêntimo
A conta de destino	Confirma que foi para o nosso banco, e não para outro
O número da factura	Sem isto, o banco só nos mostra um valor sem dono

Cuidado com o valor: transfira o **valor exacto** da factura. Uma comissão bancária descontada à transferência chega cá como valor a menos, e uma factura paga a menos **continua em aberto** - o sistema não a liquida parcialmente. Se pagar várias facturas de uma vez, indique **todos** os números no comprovativo.

O que faz um pagamento demorar mais

Situação	O que acontece
Transferiu ao fim-de-semana ou em feriado	A compensação só corre em dias úteis - conte a partir do próximo
Bancos diferentes, transferência normal	É o caso mais lento: até 48 horas úteis, no máximo 72
Transferiu sem referência nenhuma	Vemos o valor mas não sabemos de quem é - temos de lhe perguntar
Comprovativo cortado ou ilegível	Voltamos a pedir, e o relógio recomeça
Pagou uma factura já cancelada	O valor fica como crédito na conta e usa-se na factura certa

Porque é que o pedido fica "Em espera"

É uma escolha deliberada e não um esquecimento. Um pedido **respondido** fecha-se sozinho ao fim de 48 horas sem movimento - que é precisamente o tempo que uma transferência entre bancos pode levar. Deixá-lo **Em espera** impede esse fecho automático e mantém o seu caso vivo até o dinheiro entrar. Enquanto está assim, **a bola está do nosso lado**: não precisa de escrever outra vez nem de abrir um pedido novo.

Se quiser acompanhar: o estado da factura e do pedido estão os dois no **seu painel** - a factura passa a *Paga* no mesmo momento em que lançamos o pagamento.

Se preferir não passar por nada disto, veja **todas as formas de pagar uma factura** - a maioria confirma-se sozinha e o serviço fica activo em minutos. E se o serviço já tiver sido suspenso enquanto o pagamento viajava, o **guia de reactivação** explica o que acontece a seguir.

Já transferiu e quer que confirmemos?

Enviar comprovativo

VEJA TAMBÉM

Como fazer upgrade ou downgrade do seu plano

Como reactivar um plano suspenso ou encerrado

Como pagar a sua factura

Precisa de hospedagem? Veja os planos.

HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. • Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@interweb.ao • +244 942 011 191 • www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado