Mozout

Gerado a 21/10/2026 18:32

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ficar confirmado

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-732	v2026.10.04	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/732

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ficar confirmado

Facturação e Pagamentos · Criado em **16 de agosto de 2026** · Atualizado em **4 de outubro de 2026** · 6 min de leitura



Pagar por **transferência bancária** não é como pagar por **mKesh**, **M-Pesa** ou **e-Mola**: 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
mKesh, M-Pesa ou e-Mola	Na hora - a factura liquida-se sozinha
Entidade Referência (SIMO)	**No máximo 15 minutos** - a factura liquida-se sozinha
METIX (transferência instantânea)	Em segundos, mesmo entre bancos diferentes, 24 horas por dia
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

Se o banco de onde vai transferir já tem o **METIX**, use-o. O METIX é o **sistema nacional de transferências instantâneas**, a funcionar desde Março de 2026: foi criado pelo Banco de Moçambique e quem o põe a funcionar é a **SIMO**, a Sociedade Interbancária de Moçambique - a empresa que liga os sistemas dos bancos moçambicanos uns aos outros. Na prática, o dinheiro chega à conta de destino **em segundos, mesmo que seja outro banco**, a qualquer hora e em qualquer dia do ano, e entre particulares não tem custo. O limite diário é definido por cada banco, até um tecto de 200.000 MT para particulares e 500.000 MT para empresas.

Em alternativa, o **mKesh**, o **M-Pesa** e o **e-Mola** confirmam-se na hora, e a **Entidade Referência da SIMO** demora **no máximo 15 minutos**. Em qualquer destes casos não precisa de nos enviar comprovativo nenhum: a factura liquida-se sozinha. *Informação verificada em Agosto de 2026 - confirme com o seu banco.*

Nota importante:
O METIX 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.

PRECISA DE AJUDA?

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

Mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-732 · v2026.10.04 · Gerado a 21/10/2026 18:32