



PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um conjunto de Perguntas Frequentes (FAQ) sobre o KWIK, o sistema nacional de pagamentos instantâneos de Angola. O seu propósito é disponibilizar informações claras e detalhadas sobre a utilização do serviço, incluindo as suas características, benefícios, requisitos, limites operacionais e principais diferenças face a outros tipos de transferências electrónicas. Constitui uma referência prática para apoiar os utilizadores na compreensão e correcta utilização dos serviços KWIK.

Conteúdo

INTRODUÇÃO	0
1. O que é o KWiK?	2
2. O KWiK é uma aplicação?	2
3. Quem pode utilizar o KWiK?	2
4. Em que horários funciona o KWiK?	2
5. Quanto tempo demora uma transferência KWiK?	2
6. Posso enviar dinheiro apenas com o número de telemóvel?	2
7. O destinatário precisa de ter KWiK?	2
8. O que é uma Chave KWiK?	2
9. Posso associar várias contas à mesma Chave KWiK?	2
10. Posso alterar a minha conta predefinida?	3
11. Posso cancelar uma transferência KWiK?	3
12. O que acontece se enviar dinheiro para a pessoa errada?	3
13. O KWiK é seguro?	3
14. Existe limite de valor?	3
KWiK vs Transferência Express	3
15. O KWiK e a Transferência Express são a mesma coisa?	3
16. Porque vejo "Transferência Express" na aplicação do meu banco?	4
KWiK vs Transferência Urgente (SPTR)	4
17. O KWiK e a Transferência Urgente (SPTR) são iguais?	4
Outras Perguntas Frequentes	4
18. Posso utilizar o KWiK aos fins-de-semana?	4
19. Posso utilizar o KWiK durante os feriados?	4
20. Preciso de conhecer o IBAN do destinatário?	4
21. O KWiK funciona entre bancos diferentes?	4
22. O KWiK funciona para empresas?	4
23. Posso receber transferências através de código QR?	4
24. Posso fazer leitura e pagar num TPA com código QR KWiK?	4
25. O KWiK substitui todas as transferências bancárias?	4
Nota	4

1. O que é o KWiK?

O KWiK é o sistema nacional de pagamentos instantâneos de Angola que permite enviar e receber dinheiro em tempo real entre bancos e carteiras digitais móveis aderentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2. O KWiK é uma aplicação?

Não. O KWiK não é uma aplicação móvel.

O KWiK é uma infraestrutura de pagamentos utilizada pelos bancos e carteiras digitais móveis. Cada instituição disponibiliza o serviço através da sua aplicação móvel, Internet Banking, USSD ou outros canais digitais. No Standard Bank de Angola, o KWiK está disponível na aplicação SB24.

3. Quem pode utilizar o KWiK?

Qualquer cliente de uma instituição financeira aderente que tenha o serviço KWiK disponível.

4. Em que horários funciona o KWiK?

O KWiK funciona:

- 24 horas por dia;
- 7 dias por semana;
- Incluindo fins-de-semana e feriados.

5. Quanto tempo demora uma transferência KWiK?

Normalmente, em apenas alguns segundos.

6. Posso enviar dinheiro apenas com o número de telemóvel?

Sim.

Dependendo da instituição financeira, pode efectuar transferências utilizando:

- Número de telemóvel;
- E-mail;
- Alcunha;
- IBAN.

7. O destinatário precisa de ter KWiK?

Não necessariamente.

O destinatário pode receber uma transferência KWiK de duas formas:

Através de uma Chave KWiK (número de telemóvel, e-mail ou alcunha): neste caso, o destinatário precisa de ter uma conta KWiK registada e uma chave associada.

Através do IBAN: o destinatário não precisa de estar registado no KWiK. No entanto, a conta de destino deve estar domiciliada num banco ou instituição financeira participante do sistema KWiK, para que a transferência possa ser recebida instantaneamente.

8. O que é uma Chave KWiK?

Uma Chave KWiK é um identificador associado à sua conta ou carteira.

Pode ser:

- Número de telemóvel;
- E-mail;
- Alcunha.
- IBAN

9. Posso associar várias contas à mesma Chave KWiK?

Sim, pode associar a mesma chave a várias contas, mas apenas uma conta pode estar definida como padrão de cada vez.

Exemplo: Se o seu Número de Telemóvel (chave) estiver definido para receber na Conta 1, e preferir passar a receber na Conta 2, terá de aceder às configurações e definir a Conta 2 como a conta associada a essa chave.

10. Posso alterar a minha conta predefinida?

Sim.

A alteração pode ser efectuada através do banco ou da carteira móvel, de acordo com os procedimentos da instituição financeira.

11. Posso cancelar uma transferência KWiK?

Não.

Como a liquidação é imediata, uma transferência concluída não pode ser cancelada.

12. O que acontece se enviar dinheiro para a pessoa errada?

Por ser uma operação imediata, o envio não pode ser cancelado automaticamente. Se isso acontecer, contacte-nos imediatamente através dos nossos canais de atendimento habituais. A recuperação do valor dependerá da cooperação entre as instituições financeiras envolvidas e da autorização do beneficiário.

13. O KWiK é seguro?

Sim.

As operações realizadas através do KWiK utilizam os mecanismos de autenticação e segurança disponibilizados pelo banco ou carteira digital móvel do utilizador.

14. Existe limite de valor?

Sim. Os limites são definidos pelo Banco Nacional de Angola (BNA) e pelas políticas de cada instituição financeira aderente.

Actualmente, os limites estabelecidos são:

Limite por transacção: AOA 250.000,00 (Duzentos e Cinquenta Mil Kwanzas).

Limite diário: AOA 2.000.000,00 (Dois Milhões de Kwanzas).

Nota: Estes limites estão sujeitos a alterações.

KWiK vs Transferência Express

15. O KWiK e a Transferência Express são a mesma coisa?

Não. Embora ambos permitam efectuar transferências em tempo real, trata-se de serviços diferentes, que funcionam sobre infraestruturas distintas e com regras próprias.

KWiK

É o sistema nacional de pagamentos instantâneos de Angola, disponível no SB24 do Standard Bank.

- **Conectividade:** Permite transferências e pagamentos imediatos entre bancos e carteiras digitais móveis aderentes.
- **Facilidade:** Permite enviar dinheiro usando apenas o número de telemóvel, e-mail, alcunha ou IBAN.
- **Disponibilidade:** Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, com liquidação imediata.

Transferência Express

É uma funcionalidade específica disponibilizada pela EMIS, integrada exclusivamente na aplicação MULTICAIXA Express.

- **Conectividade:** Permite realizar transferências rápidas entre contactos de telemóvel associados ao ecossistema MULTICAIXA.
- **Infraestrutura:** Não utiliza a rede KWiK; funciona sob uma plataforma independente, sujeita às regras, limites e condições definidos pela EMIS.

Em suma: Embora ambos façam parte do ecossistema de pagamentos gerido pela EMIS, são soluções independentes. Por esse motivo, **uma Transferência Express não é uma transferência KWiK.**

16. Porque vejo "Transferência Express" na aplicação do meu banco?

Alguns bancos apresentam ou integram funcionalidades relacionadas com o ecossistema MULTICAIXA Express nos seus canais digitais.

No entanto, a designação "Transferência Express" não significa automaticamente que esteja a utilizar o serviço KWiK.

KWiK vs Transferência Urgente (SPTR)

17. O KWiK e a Transferência Urgente (SPTR) são iguais?

Não. São sistemas diferentes, concebidos para finalidades e públicos distintos.

A transferência KWiK é uma transação instantânea voltada para o dia a dia. O montante fica disponível na conta do beneficiário em apenas alguns segundos, utilizando dados simples como o número de telemóvel.

A Transferência Urgente (SPTR), embora também seja processada em tempo real pelo Banco Nacional de Angola (BNA), é um canal bancário tradicional e formal, habitualmente utilizado para transferir montantes elevados com segurança e que pode demorar até 30 minutos a ser refletido na conta de destino.

Outras Perguntas Frequentes

18. Posso utilizar o KWiK aos fins-de-semana?

Sim.

O KWiK funciona todos os dias da semana, incluindo sábados e domingos.

19. Posso utilizar o KWiK durante os feriados?

Sim.

O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados e tolerâncias de ponto.

20. Preciso de conhecer o IBAN do destinatário?

Não necessariamente. Pode realizar a operação utilizando apenas uma Chave KWiK, como:

- Número de telemóvel;
- E-mail;
- Alcunha.

21. O KWiK funciona entre bancos diferentes?

Sim.

Desde que ambas as instituições participem no ecossistema KWiK.

22. O KWiK funciona para empresas?

Sim.

As empresas também podem utilizar o serviço, desde que a respectiva instituição financeira disponibilize essa funcionalidade nos seus canais corporativos.

23. Posso receber transferências através de código QR?

Sim.

As instituições financeiras disponibilizam a geração e receção de transferências através de QR Code dentro do ecossistema KWiK.

24. Posso fazer leitura e pagar num TPA com código QR KWiK?

Não. Os códigos QR KWiK são exclusivos para transferências e pagamentos entre utilizadores e instituições aderentes ao próprio ecossistema KWiK, não sendo compatíveis com os pagamentos tradicionais em TPAs da rede MULTICAIXA.

25. O KWiK substitui todas as transferências bancárias?

Não.

O KWiK complementa as opções de pagamento existentes. Para transferências de montantes elevados ou operações que exijam validações específicas, continuam a ser recomendadas as transferências tradicionais ou as transferências urgentes via SPTR.

Nota

As funcionalidades, limites, canais disponíveis e condições de utilização podem variar de acordo com cada instituição financeira.