

PRIMUSPLUS FAQs

(PERGUNTAS FREQUENTES)



access

mais que um banco

A Nossa Filosofia Corporativa



A nossa Missão

Definir padrões para práticas de negócio sustentáveis que estimulam e libertam o talento dos nossos colaboradores, e agregam valor superior para os nossos clientes e proporcionam soluções inovadoras para os mercados e comunidades que servimos.



A nossa Visão

Ser o Banco Africano mais respeitado do mundo.



Os nossos Valores

Liderança
Excelência
Colaboradores autónomos
Paixão pelos clientes
Profissionalismo
Inovação

O QUE É O PRIMUS PLUS?

O Primus Plus é um conjunto seguro de soluções de pagamentos e cobranças, baseado na internet, que oferece às empresas uma alternativa simples e económica aos pagamentos em espécie e cheques em várias entidades bancárias.

O QUE POSSO FAZER COM O PRIMUS PLUS?

O Primus Plus é composto pelos seguintes principais módulos:

- **Módulo de Transferências:** Permite que as pequenas, médias e grandes empresas efectuem transferências nacionais e internacionais.
- **Módulo de Pagamentos:** Permite que as empresas que não dispõem de uma solução de gestão de salários utilizem a Plataforma para o processamento de salários dos seus funcionários. Também pode ser utilizado para o pagamento de impostos e pensões, bem como do imposto sobre o rendimento de pessoas colectivas.
- **Módulo de Crédito Documentário:** Permite que as empresas que se dedicam à importação paguem as suas mercadorias junto dos seus fornecedores.

O QUE É NECESSÁRIO PARA COMEÇAR A UTILIZAR O PRIMUS PLUS?

O Primus Plus é uma Plataforma baseada na internet que necessita dos seguintes requisitos para utilização:

- Um computador de mesa, portátil, tablet ou smartphone;
- Ligação à internet com conectividade rápida e estável;
- Utilização recomendável dos navegadores de internet (browsers) Google Chrome e o Mozilla Firefox.

COMO POSSO REGISTAR A MINHA EMPRESA NO PRIMUS PLUS?

- Aceda à página de registo do Primus Plus em <https://primusplusangola.accessbankplc.com/auth/signup>
- Introduza o número de contrato e o endereço de e-mail da empresa registado no Banco;
- Após recepção do código da empresa, introduza o código e clique em "Registar";
- As informações da empresa, tal como constam nos registos do Banco, serão apresentadas no ecrã do seu dispositivo. O utilizador deve confirmar a exactidão das mesmas e prosseguir;
- Após a apresentação, os dados de acesso serão enviados por correio electrónico.

PODEM SER REGISTADOS DOIS TIPOS DE CONTAS NO PRIMUS PLUS?

Não. Apenas os tipos de contas qualificadas podem ser registados no Primus Plus. Quando introduzido o número de uma determinada conta, será apresentada uma mensagem sobre a elegibilidade da conta.

COMO É QUE ADICIONO UTILIZADORES E OUTRAS CONTAS AO PERFIL DA CONTA DA EMPRESA NO PRIMUS PLUS?

Para adicionar utilizadores e contas desejadas ao perfil Primus Plus, terá de solicitar, através de uma instrução em papel timbrado da sua empresa e carregá-la na Plataforma através do painel de Administração, de acordo com as seguintes instruções:

1. Iniciar sessão e seleccionar "Painel de Administração";
2. Clicar no separador "Instrução Assinada";
3. Clicar no botão "Adicionar Instrução Assinada".

Alternativamente, poderá apresentar a instrução ao seu Gestor de Conta.

COMO POSSO OBTER OS DADOS DO MEU GESTOR DE CONTA?

As informações do seu Gestor de Conta estão disponíveis para as suas respectivas contas na Plataforma, em:

1. Clique no ícone humano, na páginas do menu principal para ver toda a informação.

QUAL O TEMPO ESTIMADO PARA A ACTIVAÇÃO DE UM PERFIL?

Aproximadamente 24 horas após recepção da sua instrução.

QUAL É O CUSTO PARA ADESÃO AO PRIMUS PLUS?

A adesão ao Primus Plus não tem associado qualquer custo.

COMO POSSO AUTORIZAR TRANSACÇÕES NO PRIMUS PLUS?

Todas as transacções devem ser autorizadas através de um Código OTP.

O QUE ACONTECE SE NÃO CONSEGUIR UTILIZAR OU SE ENCONTRAR ALGUM ERRO DURANTE A UTILIZAÇÃO?

Deverá contactar a Experiência do Cliente através do endereço de correio electrónico: experienciadocliente@accessbankplc.com

QUAIS SÃO AS TAXAS E COMISSÕES COBRADAS PELAS TRANSACÇÕES NO PRIMUS PLUS?

De acordo com o preçário em vigor.

AS TRANSACÇÕES INTERNACIONAIS NO PRIMUS PLUS SÃO INSTANTÂNEAS?

As transacções internacionais para os beneficiários do Access Bank são instantâneas quando o utilizador escolhe a opção "INTRA BANK" na plataforma. No entanto, as transacções internacionais para outros beneficiários de um outro Banco não são instantâneas.

COMO POSSO REDEFINIR A MINHA PALAVRA-PASSE?

1. Clicar na opção "Esqueci-me da Palavra-passe" na página de início de sessão através de primusplus.accessbankplc.com/Account/ResetPassword
2. Introduza o seu nome de utilizador e clique em "Repor Palavra-passe";
3. Será enviado um código de reposição para o seu endereço de correio electrónico registado no Banco;
4. Insira o código de 6 dígitos fornecido e clique em "Validar código de reposição";
5. Insira a sua nova palavra-passe a sua escolha e confirme-a novamente;
6. Clique em "Alterar palavra-passe".

COMO POSSO DESBLOQUEAR A MINHA CONTA QUANDO RECEBO UMA MENSAGEM DE ERRO COM O SEGUINTE TEXTO: "ERRO! ESTA CONTA DE UTILIZADOR FOI BLOQUEADA" OU "CONTA DE UTILIZADOR BLOQUEADA"?

- Clicar na opção "Unlock Account" (desbloquear conta) na página de início de sessão através de primusplus.accessbankplc.com/Account/UnlockAccount
- Introduza o seu nome de utilizador;
- Verifique se o seu correio electrónico registado tem uma mensagem com um código de reposição de 6 dígitos;
- Insira o código de 6 dígitos fornecido e clique em "Validar código de desbloqueio";
- Clique em "Iniciar sessão".

PRECISO DE AJUDA PARA NAVEGAR NOS MÓDULOS DO PRIMUS PLUS. COMO FAÇO?

Um guia do utilizador, bem como vídeos de instruções, foram disponibilizados na plataforma. Basta seleccionar o ícone "Ajuda" no ecrã do menu principal e fazer a sua selecção.

POSSO SOLICITAR FORMAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA?

Sim. Pode falar com o seu Gestor de Conta para solicitar formações personalizadas.

POSSO CANCELAR UMA TRANSACÇÃO SE DETECTAR UM ERRO?

Se a transacção ainda não tiver sido totalmente aprovada pelos responsáveis da empresa, pode ser cancelada. No entanto, se a transacção tiver sido totalmente aprovada, só pode ser cancelada no Banco com uma instrução da empresa.

O QUE POSSO FAZER QUANDO SUSPEITAR DE FRAUDE NA CONTA?

Notificar imediatamente o Banco através da Experiência do Cliente +244 222 636 095 ou pelo correio electrónico experienciadoclienteempresas@accessbankplc.com e informar imediatamente o seu Gestor de Conta.

POSSO SUSPENDER A MINHA CONTA DURANTE ALGUM TEMPO E VOLTAR A ACTIVÁ-LA?

Sim. A sua conta pode ser suspensa durante algum tempo e reactivada quando for necessário, a seu pedido.

PORQUE É QUE AS MINHAS TRANSACÇÕES APARECEM ÀS VEZES "EM PROCESSAMENTO"?

Significa que a transacção ainda está a ser processada e que, uma vez concluída, será reflectida como "Falha" ou "Sucesso".

POSSO REINICIAR QUANDO AS MINHAS TRANSACÇÕES APROVADAS APARECEM COMO "A PROCESSAR"?

Não. As transacções só devem ser reiniciadas quando o estado for "Falha".

Para assistência ou questões relacionadas com o Primus Plus, contacte-nos através de qualquer do seguinte canal:

Customer Experience

+244 222 636 095

experienciadoclienteempresas@accessbankplc.com