

# 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](mailto: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](https://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](https://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](mailto: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 TRANSAÇÕES 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 TRANSAÇÕES 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](mailto:experienciadoclienteempresas@accessbankplc.com)