

## MANUAL DE UTILIZATOR PENTRU SERVICIUL CALL CENTER – PERSOANE FIZICE

Dragi Clienți,

Vă mulțumim pentru alegerea dumneavoastră de a utiliza serviciul Call Center al băncii Millennium Romania.

Pentru a veni în sprijinul dumneavoastră, vă punem la dispoziție prezentul Manual de Utilizator, în care veți regăsi întregul suport de care aveți nevoie pentru a beneficia de acest serviciu: modalitatea de acces și detalii privind tranzacțiile pe care le puteți efectua.

Vă reamintim faptul că pentru a avea acces la serviciul Call Center, trebuie să contactați o sucursală a Băncii Millennium, să adresați o cerere privind accesul la sistem și să semnați contractul de utilizator numit **Condiții generale** pentru Call Center. Elementele de acces pentru Call Center care vă vor fi furnizate de bancă sunt:

- **Cod de Client** - Secvența de 8 cifre ce v-a fost înmănată ca nume de utilizator odată cu parola de acces.
- **Parola 1** - Parola utilizată la accesul în sistemul automat pe care o regăsiți în plicul securizat. La prima utilizare aplicația vă va cere în mod obligatoriu să vă modificați parola de acces. Noua parolă trebuie să fie compusă numai din cifre (șir de cifre cu o lungime de 8 caractere).

**Din motive de securitate vă rugăm să nu înstrăinați Codul Client sau Parola 1.**

Modalitatea de acces:

1. Apelați unul din numerele de mai jos:

**0 801 000 111** (tarif local)- valabil pentru rețeaua de telefonie fixă Romtelecom

**\*2111** (Vodafone și Orange)- valabil pentru rețele de telefonie mobilă

**021.308.11.10** – valabil pentru toate rețele de telefonie naționale și internaționale

**021.308.11.11** – urgențe carduri, apelabil pentru toate rețelele de telefonie naționale și internaționale

Program de funcționare: **24 ore/zi, 7 zile pe săptămână**

2. Următorii pași vă vor fi îndrumați de către robotul telefonic conform schemei de mai jos:

Prima autentificare:

Pasul 1:

- “Dacă sunteți persoană fizică vă rugăm apăsați Tasta 1”
- “Dacă sunteți client Prestige vă rugăm apăsați Tasta 2”
- “Dacă sunteți persoană juridică vă rugăm apăsați Tasta 3”

Apăsați tasta 1.

Pasul 2:

- “Dacă sunteți client Millennium Bank apăsați Tasta 1”

- “Daca nu sunteți client apăsați Tasta 2”

Apăsați tasta 1.

### Pasul 3:

Clienții Millennium Bank au in continuare urmatoarele opțiuni:

- “Pentru informații si tranzacții vă rugăm apăsați Tasta 1”
  - Serviciul automat vă solicită să introduceți **Codul Client**, care v-a fost înmănat de catre Bancă.
  - Următorul pas pe care trebuie să il faceți este să introduceți **Parola** care v-a fost înmănată de catre Bancă (**Parola 1**). Din motive de securitate, sistemul vă solicită în continuare să modificați această parolă și să confirmați introducând încă o dată parola aleasa.  
**Atentie!** Parola 1 trebuie sa fie schimbată intr-o formă acceptată de Bancă- șir de caractere numerice format din opt poziții. Parola 1 trebuie sa fie formată numai din cifre.
  - Clientul este transferat către un operator de Call Center
- “Pentru blocarea cardului de urgența dumneavoastră apăsați Tasta 2”
  - Clientul este transferat către un operator Call Center
- “Pentru schimbarea PIN-ului dumneavoastră apăsați Tasta 3”
  - Serviciul automat vă solicită să introduceți **Codul Client**, care v-a fost înmănat de catre Bancă.
  - Următorul pas pe care trebuie sa il faceți este să introduceți **Parola** care v-a fost înmănată de catre Bancă (**Parola 1**). Din motive de securitate, sistemul vă solicită in continuare să modificați această parolă si să confirmați introducând încă o data parola aleasă.  
**Atentie!** Parola 1 trebuie sa fie schimbată intr-o formă acceptată de Bancă- șir de caractere numerice format din opt poziții. Parola 1 trebuie sa fie formată numai din cifre.
  - Pentru a putea identifica cardul pentru care se dorește modificarea PIN-ului sistemul vă solicită introducerea ultimelor patru cifre de pe card.
  - Sistemul solicită introducerea noului PIN si apoi reintroducerea acestuia din motive de securitate.
- “Pentru transferul la un operator apăsați Tasta 9”
- “Pentru revenirea la meniul anterior apăsați Tasta 0”

Accesarea liniei Prestige se realizează prin selectarea în Pasul 1 a tastei 2 și urmând pașii descriși pentru persoanele fizice.

Dupa autentificarea in sistemul securizat cu ajutorul elementelor definite mai sus, puteti efectua urmatoarele tranzacții:

## ➤ **Cu ajutorul specialistului Millennium Bank**

- Verificarea soldurilor aferente conturilor deschise la bancă;
- Detalii privind produsele deținute la Millennium Bank;
- Informații privind istoricul tranzacțiilor;
- Activarea cardurilor;
- Blocarea cardurilor;
- Transferuri în limitele prestabilite în lei sau în valută – între conturile proprii, către un alt client Millennium Bank precum și către altă bancă națională;
- Schimb valutar;
- Modificarea limitei de tranzacționare la bancomat sau la comercianți;
- Deschiderea depozitelor la termen;
- Lichidarea parțială sau totală a depozitelor;
- Majorarea sumei depozitelor (doar la scadență);
- Blocarea accesului la serviciile Call Center și Internet Banking (în cazul unei suspiciuni de utilizare frauduloasă a acestora).

## ➤ **Prin intermediul serviciului automatizat**

- Modificarea parolei I de acces (la prima accesare a serviciului Call Center, dacă nu ai accesat deja serviciul Internet Banking)
- Modificarea codului PIN pentru cardurile deținute la Millennium Bank.

## **Limite de sume tranzacționate**

Transfer interbancar în lei	10.000 RON / zi
Transfer interbancar național în valută	3.000 Euro / zi
Schimb valutar	5.000 Euro / zi

**Intervale orare de tranzacționare:** 24 ore/zi, 7 zile pe săptămână.

## **Măsuri de securitate**

- Din motive de securitate vă rugăm să nu înstrăinați Codul Client sau Parola I.
- Să nu salvați parola sau alte informații legate de securitatea serviciului de Call Center în memoria telefonului
- Să nu divulgați nimănui parola și informațiile legate de securitatea conturilor dumneavoastră; Banca nu vă va contacta niciodată prin email sau pe alte canale să vă solicite aceste informații sau alte elemente de identificare precum număr cont, CIF, Cod Client, Parole; Dacă sunteți contactat prin email sau telefon pentru a vi se cere aceste informații este cu siguranță fraudă!
- Să schimbați imediat parola dacă bănuiți că o cunoaște și altă persoană;
- Verificați în mod regulat conturile dumneavoastră.