

## MANUAL DE UTILIZATOR PENTRU SERVICIUL CALL CENTER - ÎNTRERINZĂTORI, IMM ȘI CORPORAȚII -

Dragi Clienți,

Vă mulțumim pentru alegerea 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.

Elementele de acces pentru Call Center furnizate de bancă sunt:

- **Cod de Acces** - Element de identificare și securitate ce urmează a fi folosit pentru ca Utilizator să poată accesa serviciul de Call Center
- **Parola** - 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 minim 7 până la 24 de caractere numerice).

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

În momentul apelării serviciului Call Center, veți fi întâmpinat de serviciul automat de preluare apeluri. Vi se vor solicita pe rând următoarele coduri de identificare: codul de acces și parola dumneavoastră.

**Atenție: toate codurile sunt numerice!**

După identificarea reușită bazată pe aceste coduri de securitate, veți putea instrui tipurile de tranzacții permise pentru profilul dumneavoastră de Utilizator Autorizat, așa cum a fost definit de către compania dumneavoastră.

În cazul în care identificarea nu poate fi realizată sau dacă doriți să ne contactați fără a mai folosi codurile de identificare, veți putea obține de la unul dintre operatorii noștri informații generale despre produsele și serviciile Băncii.

Vă reamintim că aceste coduri sunt comune cu datele de identificare pentru serviciul Internet Banking. După etapa de identificare, apelul dumneavoastră va fi direcționat către un operator disponibil.

## 1. Numerele de telefon la care puteți accesa serviciul Call Center:

- **0 801 000 333** (tarif local)- valabil pentru rețeaua de telefonie fixă Romtelecom
- **\*2333** (Vodafone și Orange)- valabil pentru rețele de telefonie mobilă
- **021.308.11.11** - urgențe carduri, apelabil pentru toate rețelele de telefonie naționale și internaționale

## 2. Program de funcționare:

Serviciul Call-Center poate fi accesat în următorul interval orar: **Luni-Vineri 08:30 - 18:30**

## 3. Tranzacții ce pot fi efectuate de către Utilizatori Autorizați prin intermediul serviciului Call Center:

Tranzacțiile derulate prin Call Center sunt grupate în 5 categorii, iar pentru un Utilizator Autorizat se poate activa sau dezactiva accesul pentru una sau mai multe din aceste 5 categorii.

Categoriile disponibile pentru activare pentru un Utilizator Autorizat sunt:

- **informații și servicii**
- **plăți în lei**
- **plăți în valuta**
- **schimb valutar**
- **depozit la termen**

**Detaliat**, activarea fiecărei categorii permite următoarele tipuri de operațiuni:

### Categoria **Informații și servicii** (disponibilă pentru orice tip de utilizator)

- verificarea soldurilor aferente conturilor companiei,
- detalii privind produsele deținute la Millennium Bank,
- informații privind istoricul tranzacțiilor,
- blocarea cardurilor societății.

### Categoria **Plăți în lei** (disponibilă doar pentru utilizatorii cu drept de semnătură)

- plăți în lei intrabancare - în limitele prestabilite de către Bancă.

### Categoria **Plăți în valută** (disponibilă doar pentru utilizatorii cu drept de semnătură)

- plăți intrabancare - în limitele prestabilite de către Bancă.

### Categoria **Depozite la termen** (disponibilă doar pentru utilizatorii cu drept de semnătură)

- instructare de efectuare depozite la termen - în limitele prestabilite de către Bancă,
- lichidare anticipată de depozite la termen - în limitele prestabilite de către Bancă.

### Categoria **Schimb valutar** (disponibilă doar pentru utilizatorii cu drept de semnătură))

- schimb valutar "valută contra RON" - în limitele prestabilite de către Bancă,
- schimb valutar "valută contra valută" - în limitele prestabilite de către Bancă.

## 4. Tranzacții ce pot fi efectuate prin intermediul serviciului automatizat:

Nu sunt disponibile la acest moment.

## 5. Tipuri de tranzactii si limite

Tipurile de tranzactii care pot fi efectuate prin intermediul serviciului Call Center sunt evidentiatare in tabelul de mai jos. Orice alte tipuri de tranzactii nu sunt permise prin serviciul Call Center.

Categoria	Tip transfer	Limita prestabilită de către Bancă
Plăți în lei	Transfer in lei intrabancar	3000 RON / tranzacție
Plăți în valută	Plăți intrabancare	1000 euro / tranzacție (sau echivalent)
Depozite la termen	Instructare depozit la termen	10.000 euro (sau echivalent)
Depozite la termen	Lichidare anticipată depozit la termen	Fără limită de sumă
Schimb valutar	Schimb valutar "valută contra RON"	10.000 euro (sau echivalent)
Schimb valutar	Schimb valutar "valută contra valută"	10.000 euro (sau echivalent)

## 6. Intervale orare de tranzacționare

Conform listei "Ore Limită Procesare " publicat de către Bancă.

## 7. Măsuri de securitate

- Din motive de securitate vă rugăm să nu înstrăinați Codul de Acces sau Parola;
- Să nu salvați parola sau alte informații legate de securitatea serviciului de Call Center în memoria telefonului;
- Să nu divulgați nimănui parola si 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 si altă persoană;
- Verificați în mod regulat conturile dumneavoastră.