

Particulares - Acionistas e/ou Clientes com produtos associados, mas ambos sem conta de depósitos à ordem no Millennium bcp

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. Preliminares

1.1. Ao subscrever o presente contrato o Acionista e/ou Cliente com produtos associados, mas sem conta de depósitos à ordem no Millennium bcp - doravante designado neste contrato por Acionista / Cliente - toma inteiro conhecimento e aceita as Condições Gerais do Serviço Meios de Comunicação à Distância do Millennium bcp (Banco) que lhe são destinadas, aderindo e vinculando-se aos direitos e deveres ora estipulados.

1.2. O Banco, melhor identificado em texto lateral, é uma instituição de crédito inscrita no registo especial no Banco de Portugal sob o n.º 33, é um intermediário financeiro inscrito no registo da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários sob o n.º 105, é mediador de seguros ligado com o n.º 207074605 (data de registo: 26/06/2007). O Banco está autorizado a realizar mediação de seguros dos Ramos Vida e Não Vida das Seguradoras Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A., Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. e Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A. e ainda com a Pensõesgerere - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (informações e outros detalhes do registo disponíveis em [www.isp.pt](http://www.isp.pt)).

1.3. O Banco está sujeito à supervisão do Banco de Portugal, o qual tem sede na Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150 Lisboa, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa e do Instituto de Seguros de Portugal com sede na Av.ª da Republica, n.º 76, 1600-205 Lisboa, no âmbito das competências próprias de cada uma destas entidades.

### 2. Âmbito

2.1. As presentes Condições Gerais destinam-se a regular os termos e as condições de acesso pelo Acionista / Cliente e da disponibilização pelo Banco dos meios de comunicação à distância.

Para efeitos do disposto no presente capítulo, consideram-se meios de comunicação à distância entre o Banco e o Acionista / Cliente, nomeadamente, os seguintes canais de comunicação remota:

a) Canal Telefonia Vocal, mais adiante designado por Centro de Contactos quando envolva um serviço de *call center* - meio de comunicação por telefone estabelecido por iniciativa do Banco ou do Acionista / Cliente, incluindo os contactos telefónicos estabelecidos através do Centro de Contactos (comunicações associadas aos números telefónicos 707502424 / 918272424 / 935222424 / 965992424 (chamada nacional) e +351707502424 / +351210052424 (chamada internacional) ou outros números que os venham a substituir e divulgados pelo Banco);

b) Canal Internet - meio de acesso do Acionista / Cliente ao Banco através do sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt);

c) Canal *Mobile* - meio de acesso do Acionista / Cliente ao Banco através de App Millennium e App MTrader

2.2. Os meios de comunicação à distância conferem o acesso aos serviços bancários e financeiros do Banco, para consulta, manutenção, obtenção de informações e realização de operações, bem como a divulgação, comercialização e contratação à distância de produtos e serviços financeiros, incluindo os relativos a serviços de pagamento, valores mobiliários e seguros. No caso dos Acionistas poderão ainda proceder ao reembolso de *vouchers*.

2.3. Pelos meios de comunicação à distância o Acionista / Cliente pode solicitar a aquisição de produtos e serviços com terceiras entidades, nos termos do acordo celebrado entre estas e o Banco.

2.4. No âmbito das comunicações efetuadas por Telefonia Vocal, o Acionista / Cliente aceita ser abordado por iniciativa do Banco, com obediência aos números de telefone indicados pelo Acionista / Cliente.

2.5. Todos os contratos celebrados através de meios de comunicação à distância ficam subordinados às presentes Condições Gerais e às condições gerais, especiais e particulares aplicáveis à contratação de cada produto ou serviço disponibilizado, assim como ao tarifário em vigor no preçário do Banco, legislação aplicável e usos bancários em geral.

### 3. Riscos associados aos meios de comunicação à distância

3.1. Fica expressamente convencionado e aceite que, tendo em conta os conhecimentos e as tecnologias disponíveis atualmente, não é possível garantir a completa segurança dos meios de comunicação à distância de acesso do Acionista / Cliente ao Banco contra a realização de operações fraudulentas por terceiros não autorizados, obrigando-se este a seguir rigorosamente as recomendações de segurança feitas pelo Banco no sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), que o Acionista / Cliente se obriga a tomar conhecimento e a cumprir integralmente.

3.2. O Banco é responsável por assegurar a fiabilidade da sua página de internet e serviços de *mobile banking* e a segurança dos seus servidores e componentes informáticos.

3.3. O Acionista / Cliente é responsável pela segurança e fiabilidade do equipamento informático e de comunicação utilizado para acesso aos meios de comunicação à distância, nomeadamente dos computadores, telemóveis e ligações à internet de sua propriedade ou sob sua alçada, nos termos do disposto nos números 3.4. e 3.5. seguintes.

3.4. O Acionista / Cliente deverá dispor de equipamento informático e de comunicação com as características adequadas para poder aceder ao Banco através dos meios de comunicação à distância, sendo da sua responsabilidade a segurança, manutenção e introdução das modificações eventualmente necessárias para assegurar em permanência o acesso, por essa via, ao Banco, de acordo com as inovações e alterações tecnológicas que vierem a ser introduzidas e recomendações de segurança publicadas.

3.5. As características mínimas, de equipamento e comunicações, em cada momento necessárias para a utilização de cada meio de comunicação à distância, encontram-se descritas no sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), nos espaços informativos de cada canal.

### 4. Códigos de acesso / identificação e reconhecimento do Acionista / Cliente

4.1. A faculdade de acesso, pelo Acionista / Cliente, ao Millennium bcp e respetiva área privada resulta da subscrição do presente contrato e está sujeita à utilização, pelo mesmo, de processos de identificação e de reconhecimento específicos, mediante a utilização de códigos pessoais secretos (Código de Utilizador e Código Multicanal), nos termos do previsto nos números seguintes.

4.2. Ao Acionista / Cliente será atribuído um código pessoal secreto - Código Multicanal - essencial para aceder aos canais Centro de Contactos, Internet e *Mobile*, que deverá ser alterado no primeiro acesso ao sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt).

4.3. O acesso aos canais Internet e *Mobile* requer adicionalmente um código de utilizador, que deverá ser alterado no primeiro acesso ao sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt).

4.4. No âmbito das comunicações efetuadas por Telefonia Vocal cujo estabelecimento não requeira a utilização de um Código Multicanal, o Acionista / Cliente declara e aceita que o Banco o considere identificado e reconhecido logo que indique cumulativa e corretamente a resposta às questões colocadas pelo Banco sobre elementos do património financeiro do Acionista / Cliente, das contas de depósitos da sua titularidade, ou outros factos que sejam de conhecimento do Banco por força das condições gerais de abertura de conta, ou outras que tenham sido previamente combinadas entre as partes, tudo em conformidade com os procedimentos de identificação e de reconhecimento dos Acionistas / Clientes estipulados para este canal.

4.5. O Código Multicanal e o Código de Utilizador são pessoais, confidenciais e intransmissíveis, pelo que o Acionista / Cliente não pode permitir a sua utilização por terceiros, ainda que seus mandatários, fazendo uma utilização rigorosa, exclusivamente pessoal e assumindo todos os riscos inerentes à sua divulgação indevida.

4.6. Se em algum caso, o Acionista / Cliente tiver razões que indiquem que terceiros têm conhecimento do seu Código Multicanal, deve entrar de imediato em contacto com o Banco, de modo a que seja bloqueada a utilização do mesmo.

4.7. Por questões de segurança o Banco nunca solicita a introdução do Código Multicanal na totalidade.

4.8. Em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt) o Acionista / Cliente pode alterar a qualquer momento o Código Multicanal e o Código de Utilizador. O Código Multicanal pode também ser alterado através do canal Centro de Contactos (apenas em atendimento automático - *Voice Response System*).

### 5. Tratamento das instruções do Acionista / Cliente

5.1. Sem prejuízo do disposto no n.º 7.1., o Acionista / Cliente pode dar instruções ao Banco através dos meios de comunicação à distância a qualquer hora do dia, todos os dias do ano, com exceção do canal Centro de Contactos, atendimento humano, no qual entre as 22h e as 8h30 só estão disponíveis os serviços de emergência.

5.2. As partes aceitam a equiparação jurídica do conjunto composto pelos Códigos de Acesso às assinaturas manuscritas do Acionista / Cliente.

5.3. O Banco assumirá legitimamente quaisquer pedidos de informação ou transmissão de instruções mediante a utilização dos Códigos de Acesso do Acionista / Cliente como sendo da autoria do próprio, não lhe sendo exigível verificar a identidade do utilizador por qualquer outra via. O referido não obsta a que o Banco possa condicionar a aceitação de instruções à sua prévia confirmação por escrito ou outro modo julgado conveniente ou limitar a aceitação de determinado tipo de instruções em função de montantes, número de ordens ou outro critério.

5.4. As ordens e instruções que o Banco recebe, desde que corretamente validadas mediante a utilização dos Códigos de Acesso gozam de plenos efeitos jurídicos, ficando o Banco irrevogavelmente legitimado para cumpri-las e efetuar os débitos e créditos que delas decorram, entendendo-se, em todo o caso, que o Banco atua em cumprimento das ordens e instruções dadas pelo Acionista / Cliente.

5.5. O disposto no número anterior aplica-se também à contratação de produtos e serviços com terceiras entidades, prevista no n.º 2.3., agindo o Banco, no âmbito desta disposição, em nome e em representação daquelas entidades.

5.6. A execução das ordens transmitidas pelo Acionista / Cliente será efetuada de acordo com as condições aplicáveis ao tipo de canal remoto em causa, serviço ou produto solicitado.

5.7. O Banco poderá abster-se de executar ordens transmitidas pelo Acionista / Cliente, quando estas não respeitarem as disposições legais aplicáveis ou colidirem com os usos bancários, ou ainda quando não for cumprida qualquer disposição constante nas presentes Condições Gerais, designadamente em virtude de alguma irregularidade no processo de transmissão e/ou autorização da ordem em causa que não seja devidamente sanada no prazo de 72 horas.

5.8. Uma vez autorizadas e enviadas ao Banco para processamento imediato não é possível efetuar alterações, nem cancelar as ordens transmitidas através dos meios de comunicação à distância.

5.9. Considerando que os serviços ou operações disponibilizados pelo Banco através dos meios de comunicação à distância estão sujeitos a interferências, interrupções, desconexões ou outras anomalias, designadamente em consequência de avarias, sobrecargas, cargas de linha ou outras eventualidades às quais o Banco é alheio, o Acionista / Cliente reconhece expressamente que nenhuma responsabilidade poderá ser imputada ao Banco relativamente aos danos, potenciais ou atuais que, direta ou indiretamente, possam resultar para o Acionista / Cliente por força da ocorrência de tais eventos.

5.10. A função “Banco Mail” do canal Internet não obriga o Banco à execução de ordens, salvo acordo expresso para o efeito.

5.11. Com a resposta correta às questões que sejam colocadas ao Acionista / Cliente em cada contacto telefónico, em conformidade com os procedimentos de identificação e de reconhecimento dos Acionistas / Clientes referidos no n.º 4.4., e a manifestação do acordo do mesmo às concretas propostas que venham a ser formuladas pelo Banco, fica desde já o Banco autorizado a debitar o valor e os custos associados à transação respetiva.

5.12. Por razões de segurança e como meio de prova, o Acionista / Cliente autoriza o Banco a proceder à gravação de todas as conversações mantidas entre ambos por Telefonia Vocal, reconhecendo a validade de tais registos como meio probatório pleno da vontade negocial manifestada por qualquer das partes por essa via, nomeadamente das informações, esclarecimentos ou aconselhamentos prestados pelo Banco, das ordens e instruções transmitidas pelo Acionista / Cliente, ou da subscrição ou adesão por este a serviços comercializados pelo Banco.

## **6. Registo das operações**

6.1. O Acionista / Cliente e o Banco acordam que o registo informático das operações realizadas ao abrigo do presente contrato, o qual poderá ser visualizado em terminal e/ou impresso em papel, constitui prova adequada das ordens dadas pelo Acionista / Cliente.

6.2. O Banco compromete-se a manter permanentemente atualizada a informação que disponibiliza ao Acionista / Cliente através dos canais Internet e *Mobile*. Todavia, sobre esta prevalecerão sempre os registos contabilísticos próprios do Banco.

## **7. Suspensão, bloqueio do acesso e resolução do contrato**

7.1. Fica expressamente convencionado que ao Banco assiste o direito de suspender, bloquear ou cancelar o serviço e/ou a ligação do Acionista / Cliente ao Banco, total ou parcialmente, através dos meios de comunicação à distância ou a disponibilização de serviços ou operações sempre que tal seja necessário, se no entender do Banco tal se justificar por razões de segurança, risco ou suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta daqueles meios, aumento significativo do risco de o Acionista / Cliente não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, ou ainda por razões de assistência, manutenção, reparação, ou introdução de melhorias ao processamento interno de dados.

7.2. O Banco obriga-se a informar o Acionista / Cliente do bloqueio dos meios de comunicação à distância e da respetiva justificação, através de mensagem automática ou outro meio adequado, se possível antes de bloquear ou, em qualquer caso, imediatamente após o bloqueio - salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.

7.3. Por questões de segurança o Acionista / Cliente ficará inibido de aceder aos serviços do Banco através dos canais remotos Centro de Contactos, Internet e *Mobile* caso ocorram três falhas consecutivas no uso do seu Código de Acesso.

7.4. No caso previsto no número anterior, a reativação dos Códigos de Acesso poderá ser obtida através de contacto telefónico via Centro de Contactos.

7.5. Não sendo possível reativar os Códigos de Acesso originais, nos termos do número anterior, deverão ser obtidos novos Código de Utilizador e Código Multicanal através da opção “Pedido de acesso ao millenniumbcp.pt” disponível no sítio [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt) > Homebanking > É Acionista sem conta à ordem, para os Acionistas sem conta à ordem, ou em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt) > Registo > Como posso obter os dados de acesso > Não tenho ou perdi o Código Multicanal, para Clientes com produtos associados, mas sem conta de depósitos à ordem no Millennium bcp.

7.6. Em caso de extravio, furto ou reprodução do Código de Utilizador ou Código Multicanal, ou em qualquer situação que indicie que terceiros não autorizados tenham acedido ao serviço, bem como sempre que o Acionista / Cliente verifique o registo de qualquer transação não consentida ou a existência de erros ou irregularidades na efetivação das operações, deve o Acionista / Cliente dar de imediato conhecimento do facto ao Banco pelo meio mais expedito, confirmando *a posteriori*, por escrito num prazo não superior a 5 dias, os referidos factos.

7.7. Na situação prevista no número anterior, bem como se ao Banco parecer indicado, de acordo com razões objetivas, designadamente se detetar indícios de irregularidades ou para proteção do património do Acionista / Cliente, bloqueará o acesso através dos canais Centro de Contactos, Internet e *Mobile*.

7.8. O bloqueio previsto no número anterior provoca automaticamente a anulação dos Códigos de Acesso e a resolução do presente contrato, obrigando-se o Banco a notificar imediatamente o Acionista / Cliente dos referidos bloqueios e resolução pelo meio mais expedito confirmando *a posteriori*, num prazo não superior a 5 dias por escrito, para a morada ou para o endereço de correio eletrónico comunicado anteriormente, pelo Acionista / Cliente, e que consta nos registos do Banco, os referidos factos.

## 8. Disposições complementares

8.1. As comunicações escritas que o Acionista / Cliente pretenda dirigir ao Banco no âmbito do presente contrato podem ser remetidas para a sede do Banco.

8.2. Os contactos de iniciativa do Banco não implicam custos para o Acionista / Cliente, sem prejuízo do preço e encargos devidos pelo serviço financeiro que venha a ser contratado na sequência de cada contacto.

8.3. O pagamento de todos os produtos e serviços financeiros e seguros que venham a ser adquiridos pelo Acionista / Cliente no âmbito da utilização dos meios de comunicação à distância previstos nas presentes Condições Gerais poderá ser efetuado por débito de qualquer conta individual ou solidária de que o Acionista / Cliente venha a ser titular junto do Banco.

## 9. Tratamento de dados pessoais

9.1. O Acionista / Cliente autoriza o tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais por si fornecidos e dos acessos, consultas, instruções, transações, e outros registos respeitantes a este contrato, ou referentes a outros contratos celebrados com o Banco, bem como o tratamento de informação a si respeitante recolhida indiretamente junto de outras fontes.

9.2. Mais autoriza o Banco a manter um registo digital dos códigos do Acionista / Cliente e das instruções por si transmitidas, incluindo as conversações telefónicas mantidas no âmbito de canais telefónicos especializados, destinado a fazer prova e assegurar a qualidade das transações comerciais ocorridas entre o Banco e os titulares dos dados pessoais podendo ser apresentado a juízo em caso de litígio.

9.3. O responsável pelo tratamento dos dados é o Banco, os agrupamentos complementares de empresas por ele constituídos ou as empresas por ele dominadas ou participadas, incluindo as empresas, sucursais e escritórios de representação do Banco estabelecidos no estrangeiro, aos quais o mesmo pode comunicar os dados recolhidos e registados.

9.4. O Acionista / Cliente autoriza ainda as entidades a quem são comunicados os dados pessoais, nos termos do número anterior, a utilizarem os mesmos, designadamente para atualização dos respetivos registos.

9.5. As entidades subcontratadas, bem como as entidades fornecedoras ou licenciadores de serviços ao Banco, incluindo as sedeadas fora da União Europeia, poderão ter acesso a dados recolhidos e registados pelo Banco, quando e na medida em que tal se mostre necessário para a oferta ao Acionista / Cliente de produtos ou serviços comercializados pelo Banco, ou para o cumprimento das obrigações contratuais estabelecidas entre o Banco e o Acionista / Cliente.

9.6. A finalidade do tratamento dos dados diz exclusivamente respeito ao conhecimento do Acionista / Cliente e à prossecução da atividade do responsável, o que implica, nomeadamente, a garantia dos níveis de serviço, a minimização dos riscos da atividade financeira, o conhecimento das responsabilidades de crédito, a viabilização do exercício de direitos e do cumprimento de obrigações contratualmente emergentes para qualquer das partes, a adoção de procedimentos de controlo do crédito e da base de Acionistas / Clientes e serviços, processamentos de natureza estatística ou de adequação de produtos e serviços ao Acionista / Cliente, a gestão de contactos e a realização de ações promocionais junto deste.

## 10. Alteração e denúncia do contrato

10.1. O Banco comunicará, com um pré-aviso de dois meses, as alterações que forem produzidas às presentes Condições Gerais, mediante circular, correio eletrónico ou por outro meio apropriado.

10.2. Considera-se que o Acionista / Cliente aceitou as alterações propostas se não tiver notificado o Banco de que as não aceita antes da data proposta para a entrada em vigor das mesmas, podendo o mesmo resolver o presente contrato sem encargos com fundamento em tais alterações.

10.3. Qualquer das partes pode, a qualquer momento, denunciar o presente contrato, mediante notificação à outra parte com pelo menos 30 dias de antecedência.

## 11. Disposições finais

11.1. A este contrato é aplicável a língua, lei e jurisdição portuguesas.

11.2. Para julgar todas as questões emergentes do contrato, fixam-se como competentes os foros da comarca de Lisboa, do Porto e do domicílio do Acionista / Cliente em Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.

11.3. O Acionista / Cliente pode apresentar sugestões ou reclamações por ações ou omissões dos órgãos e colaboradores do Banco ao Provedor do Cliente, que as aprecia após as necessárias diligências de instrução, podendo este emitir recomendações à Comissão Executiva do Banco. As recomendações do Provedor do Cliente são vinculativas para os órgãos e serviços, após aprovação da Comissão Executiva. As questões devem ser colocadas por escrito ao cuidado do Provedor do Cliente, utilizando para o efeito a [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt) > Institucional > Provedor.

11.4. O Acionista / Cliente poderá igualmente apresentar as suas reclamações ao Banco de Portugal. Para esse efeito, pode optar pela utilização do Livro de Reclamações disponível nos balcões do Banco, sendo este disponibilizado logo que o Acionista / Cliente o solicite, ou pelo acesso ao Portal do Cliente Bancário onde pode preencher o formulário de reclamação *online* ou imprimir e preencher o referido formulário de reclamação e enviá-lo pelo correio para a morada do Banco de Portugal, conforme instruções constantes do referido Portal.

11.5. Os litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância poderão, em alternativa aos meios judiciais competentes, ser submetidos às seguintes entidades extrajudiciais de resolução de litígios: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.

11.6. Informa-se que o Banco disponibiliza um serviço para receção e tratamento extrajudicial de qualquer reclamação que os Acionistas / Clientes entendam ser de efetuar. Para o efeito, as reclamações deverão ser dirigidas a: Centro de Atenção ao Cliente, através do número 707502424 e/ou por correio eletrónico para o endereço divulgado em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt) e/ou por escrito, devendo, neste caso, a reclamação ser endereçada para Av. Prof Dr. Cavaco Silva (Tagus Park) Edif 3, N° 28 Piso 0 A, 2740-256 Porto Salvo.