

Condições do Serviço de Ajuda Interativa (Co-browsing)

Condições Preliminares

Ao subscrevê-las o Cliente toma conhecimento e aceita as condições do Serviço de Ajuda Interativa do Millennium bcp (Banco), aderindo e vinculando-se aos direitos e deveres nelas estipulados.

As condições destinam-se a regular os termos e as condições de acesso pelo Cliente, e de disponibilização pelo Banco, ao Serviço de Ajuda Interativa no site. As condições relativas ao Serviço de Ajuda Interativa não prejudicam o disposto nas condições gerais definidas no Contrato do Serviço de Meios de Comunicação à Distância, que contempla os canais de comunicação remota: Telefonia vocal, Internet e Mobile.

Condições Específicas

1. Âmbito

Este serviço permite a navegação conjunta – entre Cliente e um Interlocutor do Banco – no site www.millenniumbcp.pt em ambiente pós-login, com o intuito de ajudar os Clientes a realizarem consultas e operações.

Através da partilha de ecrã, pelo Cliente, o Interlocutor visualiza, em tempo real, a página do site do Banco exatamente como o utilizador podendo o Interlocutor assinalar, com o cursor de rato, opções de navegação, informações e operações, enquanto em simultâneo decorre uma chamada telefónica.

2. Utilização

Esta ferramenta de Ajuda Interativa não necessita de sistemas/programas específicos, nem instalações adicionais, sendo a sessão sempre solicitada pelo Cliente.

Em 3 simples passos, o Cliente pode obter ajuda por parte do Banco/Gestor. Após clicar na área indicada para solicitar a Ajuda Interativa, terá apenas que:

- Ligar para falar com um Interlocutor do Banco, cujo número aparecerá quando abrir a janela de Ajuda Interativa;
- Indicar ao Interlocutor a referência que aparece;
- Inserir o código fornecido pelo Interlocutor, aceitar as condições do serviço e clicar em “Iniciar partilha”.

O serviço de Ajuda Interativa tem em vista o pedido de informações sobre produtos e serviços bem como a obtenção de esclarecimentos sobre a relação do Cliente com o Millennium bcp.

Assim, durante a sessão de Ajuda Interativa, o Interlocutor do Banco está inibido de realizar operações em nome do Cliente pelo que não é possível a contratação de produtos e serviços, bem como a transmissão de ordens de movimentação de contas e outras operações bancárias através do mesmo.

3. Acesso e disponibilidade do serviço

O acesso ao serviço é gratuito. Dependendo do tarifário de comunicações detido pelo Cliente a chamada efetuada poderá, no entanto, ter um custo.

A aceitação das condições do serviço não obriga o Cliente a utilizar o mesmo. No entanto, aquando da sua utilização, terá de cumprir os limites da lei e das normas e regulamentos em vigor, usando-o de forma responsável, digna e ética.

O serviço está disponível nos seguintes dias e horários (de Portugal Continental):

- Particulares – dias úteis, das 9h às 18h;
- Empresas – dias úteis das 08:00 às 02:00 e Sábados, Domingos e Feriados das 10:00 às 00:00, através do 707 504 504 ou +351 210 042 424 (a partir do estrangeiro);

O Millennium bcp não pode ser responsabilizado pela eventual indisponibilidade do serviço de Ajuda Interativa.

O Banco reserva-se o direito de suspender, de forma temporária ou definitiva, o acesso ao serviço.

4. Segurança

Por razões de segurança, quer a chamada, quer o percurso de navegação realizado durante a sessão são gravados.

Esses dados serão tratados informaticamente e introduzidos em ficheiros no sistema do Millennium bcp, sendo este também o responsável pelo arquivo e tratamento de tais dados.

5. Alterações

O Millennium bcp poderá, mediante comunicação prévia ao Cliente a efetuar mediante circular, mensagem no extrato de conta ou outro meio apropriado, alterar unilateralmente as presentes condições.

As condições considerar-se-ão alteradas se o Cliente não tiver notificado o Banco de que não as aceita antes da data proposta para a entrada em vigor das mesmas, podendo o mesmo declarar resolver imediatamente e sem encargos o Serviço de Ajuda Interativa com fundamento em tais alterações.