

Condiții de utilizare și obținere informații bancare prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT Facebook Messenger și Skype

Cap. I. DEFINIȚII

- a) Banca** - Banca Transilvania, instituția de credit care pune la dispoziția clientului persoană juridică serviciul chatbot **Raul de la BT**.
- b) Chatbot Raul de la BT** - robot ce facilitează obținerea de informații bancare prin intermediul rețelelor de comunicare după conectarea la Internet, pe rețelele de socializare Facebook Messenger și Skype. Rețele de socializare în cadrul cărora este disponibil serviciul pot fi modificate de către Bancă în orice moment, noua listă a aplicațiilor fiind adusă la cunostinta clienților prin publicarea pe site-ul oficial al băncii.
- c) Raul de la BT** – contact virtual disponibil în aplicația de mesagerie menționată la cap. I pct b, în care Banca a integrat chatbot-ul Raul de la BT.
- d) Client** - persoană juridică, având cont curent deschis la Banca Transilvania.
- e) Utilizator** - persoana fizică, reprezentant legal, care reprezintă Clientul în relația cu Banca.
- f) Contact Center** - serviciu oferit de bancă în vederea menținerii relației cu clienții pentru acordarea de asistență și informații generale acestora, prin intermediul telefonului sau al email-ului.
- g) Personal BT** – angajați ai băncii cu atribuțiuni de promovare a chatbot-ului Raul de la BT.
- h) OTP (one time password)** - metoda care constă în transmiterea automată prin SMS a unor parole temporare cu valabilitate limitată în timp (OTP SMS-ul se generează la un interval de 5 minute, în cazul în care s-a inserat eronat în aplicație), parole ce vor fi utilizate pentru înrolarea în aplicația aferentă serviciului Raul de la BT.

Cap. II. CONDIȚII PREALABILE

- 2.1. În vederea utilizării Chatbot-ului Raul de la BT, achiziția hardware-ului și software-ului necesare (computer și/sau smartphone cu sistem de operare funcțional care să includă și un browser de internet), a licențelor ce se impun și asigurarea conexiunii la INTERNET, cad în sarcina exclusivă a Utilizatorului.
- 2.2. Banca nu își asumă nicio obligație legată de instalarea, întreținerea, reparația sau setarea echipamentelor prin intermediul cărora Utilizatorul accesează Chatbot-ul Raul de la BT.
- 2.3. Banca nu are nicio răspundere în ceea ce privește eventualele erori ce pot apărea în utilizarea Chatbot-ului Raul de la BT și care se datorează unor defecțiuni, erori sau nerespectării prevederilor legale ce reglementează utilizarea serviciilor în general și a serviciilor de telecomunicații, în special.
- 2.4. Banca nu își asumă nicio răspundere în cazul virusării telefonului și/sau calculatorului utilizat de Utilizator pentru accesarea serviciului.

Cap. III. OBIECTUL SERVICIULUI CHATBOT RAUL DE LA BT

- 3.1.** Obținerea de informații privind conturile/produsele/serviciile bancare ale Clientului, prin intermediul rețelelor de socializare se poate realiza urmarea a introducerii codului de client (CIF-

ul) BT a Clientului și a OTP-ului transmis Utilizatorului via SMS, precum și a acceptării condițiilor de utilizare a serviciului.

Prin accesarea serviciului, Utilizatorul va putea obține următoarele informații legate de conturile și/sau produsele/serviciile Clientului:

- informații cu privire la soldul contului curent/cardului în lei și valută
- informații cu privire la soldul punctelor de loialitate aferente cardurilor de credit
- informații cu privire la contul IBAN cont curent/card lei și valută
- informații cu privire la obligațiile de plată la cardurile de credit
- informații cu privire la obligațiile de plată la credite
- informații cu privire la CEC-uri/BO-uri de plată
- informații cu privire la popririle instituite pe cont
- informații cu privire la pachetul NELIMITAT în rețeaua BT și extraopțiunile atașate
- informații curs valutar

Informațiile accesibile Utilizatorului prin intermediul serviciului de Chatbot Raul de la BT pot fi modificate de către Bancă în orice moment, noua listă a acestora fiind opozabilă tuturor clienților de la data publicării pe site-ul oficial al băncii a prezentelor condiții modificate/completate în acest sens.

Cap. IV. ACCESAREA CHATBOT-ULUI RAUL DE LA BT

4.1. Înrolarea Clientului

Înrolarea Clientului în Chatbot-ul Raul de la BT se realizează prin adaugarea contactului Raul de la BT în lista de chat a Utilizatorului, în oricare dintre rețelele în care Chatbot-ul Raul de la BT a fost integrat.

4.2. Autentificarea Clientului

Utilizatorul introduce în pagina de chat codul de client a Clientului (CIF-ul) atribuit de bancă, validarea acestuia se face pe baza OTP-ului, care va fi trimis Utilizatorului prin SMS la numărul de telefon mobil declarat de Utilizator în baza de date a băncii. OTP-ul se generează la un interval de 5 minute, în cazul în care s-a inserat eronat în aplicație. Prin utilizarea serviciului, Utilizatorul declară pe proprie răspundere că deține calitatea de reprezentant legal al Clientului persoană juridică.

Dacă aplicația înregistrează 10 erori (combinat) de introducere a datelor solicitate, aplicația se blochează, Utilizatorul având posibilitatea reluării comunicării cu aplicația după un interval de 24 ore.

4.3. Citirea și acceptarea “Condițiilor de utilizare și obținere informații bancare prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT” - Prin introducerea codului de client al clientului persoană juridică, confirmați expres și neechivoc faptul că ați citit și sunteți de acord cu prevederile “Condițiilor de utilizare și obținere informații bancare prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT”, pe care vă obligați să le respectați.

4.4. Conversația - După inserarea datelor de acces în chatbot (CIF și OTP obținut prin SMS) Utilizatorul va putea începe conversația cu chatbot-ul, solicitând oricare dintre informațiile indicate la art. 3.1.

4.5. Încetarea/întreruperea conversației - Oricând după furnizarea datelor solicitate de client, Banca poate întreba Utilizatorul dacă înțelege/dorește să mai solicite și alte informații. În cazul în care Utilizatorul nu mai dorește obținerea altor informații, va trebui să solicite “deconectare”, moment în care conversația cu acesta va fi încheiată.

În cazul deconectării contului de către Utilizator, informațiile oferite prin acest serviciu vor putea fi reacesate doar după o nouă înregistrare a CIF-ului, respectiv a unui nou OTP transmis prin SMS pe numărul de telefon al Utilizatorului înregistrat în sistemul BT.

Pentru a nu fi disponibil după delogare, istoricul conversațiilor dintre Utilizator și Chatbot-ul Raul de la BT trebuie șters de către Utilizator din cadrul aplicației de mesagerie. În cazul în care ștergerea acestor informații nu va fi efectuată de către Utilizator, Banca nu își asumă nicio răspundere pentru accesarea lor de către terțe persoane neautorizate.

Banca deconectează automat contul Clientului la 14 zile de la ultima activitate.

Banca deconectează automat contul Clientului la 6 luni de la ultima logare.

Cap. V. COSTURI, TAXE ȘI COMISIOANE AFERENTE CHATBOT-ULUI RAUL DE LA BT

5.1. Costul pentru utilizarea chatbot-ului Raul de la BT este zero.

5.2. Costul serviciului poate fi modificat de către Bancă în termenele și modalitățile prevăzute în Condițiile Generale de Afaceri aplicabile clienților persoane juridice.

Cap. VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

6.1. DREPTURILE BĂNCII

6.1.1. Banca are dreptul să blocheze accesul Utilizatorului la chatbot-ul Raul de la BT atunci când aceasta are suspiciuni întemeiate că elementele de identificare/acces în chatbot ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate și/sau într-un mod fraudulos (inclusiv în situația în care există suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip “phishing”).

6.1.2. Banca poate să încheie sesiunea de conversație cu un Utilizator, în condițiile prevăzute la art. 4.5.

6.1.3. Banca poate să nu răspundă la întrebări ale Utilizator care nu vizează categoriile de informații prevăzute la art. 3.1.

6.2. OBLIGAȚIILE BĂNCII

6.2.1. Să pună la dispoziția Utilizatorului care a îndeplinit corect pașii necesari pentru logare, prevăzuți la art. 4.1. - 4.3., oricare dintre informațiile solicitate de acesta dintre cele prevăzute la art. 3.1.

6.3. DREPTURILE UTILIZATORULUI

6.3.1. Utilizatorul care a acceptat condițiile de utilizare a serviciului și a introdus în căsuța de dialog datele de acces solicitate de chatbot-ul Raul are dreptul să solicite Băncii oricare dintre informațiile prevăzute la art. 3.1. și să obțină răspuns la acestea.

6.3.2. Utilizatorul poate solicita Băncii asistență specializată privind acest serviciu, atâta timp cât sunt vizate exclusiv probleme legate de înlăturarea sau corectarea unor eventuale erori ale chatbot-ului Raul de la BT.

6.4. OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI

6.4.1. Utilizatorul are obligația de a notifica în scris Banca cu privire la orice modificare apărută în datele sale de identificare, imediat ce respectivele modificări au avut loc.

6.4.2. Utilizatorul se obligă la păstrarea confidențialității cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost acordate de BANCA, inclusiv în cazul recepționării mesajelor de tip “phishing”. Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip “phishing”, aceasta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea Utilizatorului.

6.4.3. Utilizatorul trebuie să informeze BANCA de îndată ce constată că o persoană neautorizată a luat cunoștință de elementele sale de identificare (inclusiv în cazul în care datele de acces au fost dezvăluite unor terțe părți, ca urmare a unor tentative de “phishing”).

6.4.4. Utilizatorul se obligă să nu aducă modificări de niciun fel Chatbot-ului Raul de la BT, să nu folosească imagini, texte, ecrane sau pagini ale chatbot-ului în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul document. De asemenea, copierea, reproducerea, publicarea sau distribuirea de către Utilizator a unor elemente, ca cele mai sus menționate, ale aplicației sunt strict interzise, fără acordul scris prealabil acordat în acest sens de Bancă.

Cap. VII. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

7.1. Răspunderea Băncii nu poate fi angajată în cazul producerii unor prejudicii ca urmare a folosirii necorespunzătoare a Chatbot-ului Raul de la BT de către Utilizator.

7.2. BANCA nu raspunde pentru pierderile de profit, daunele materiale sau morale suferite de Utilizator și Client.

7.3. BANCA nu este răspunzătoare nici în următoarele situații:

a) când din culpa Utilizatorului, elementele de identificare ale Clientului pentru utilizarea Chatbot-ului Raul de la BT ajung la cunoștința altor persoane;

b) când, ca urmare a încălcării obligației sale prevăzute la art. 6.4.1., Utilizatorul nu aduce la cunoștința Băncii modificarea numărului de telefon indicat la art. 4.2, iar informațiile oferite prin acest serviciu ajung la cunoștința unor persoane neautorizate;

c) contul din aplicația de mesagerie a Utilizatorului a fost accesat sau vizualizat de terțe persoane neautorizate;

d) sistemul informatic aparținând Utilizatorului a fost accesat de terțe persoane neautorizate sau a fost piratat (pătrunderea în sistem a altor persoane/"hackers");

e) în cazul în care Utilizatorul dezvăluie elementele de identificare unor persoane neautorizate, inclusiv ca urmare a unor atacuri de tip “phishing” sau virusi informatici pe echipamentele acestuia;

f) Banca nu raspunde de eventualele prejudicii suferite de Utilizator și Client în cazul în care, informațiile prevăzute la art. 3.1. nu pot fi oferite datorită nefuncționării sistemului de comunicații al băncii sau dacă informațiile oferite nu sunt actualizate.

Cap. VIII. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ÎNROLARE ÎN CHATBOT-UL RAUL DE LA BT

8.1. Accesul Utilizatorului la serviciul Chatbot Raul de la BT va fi blocat ori de câte ori Banca consideră întemeiat că datele de acces au fost compromise sau ori de câte ori interogările sunt considerate suspecte.

Cap. IX. ÎNCETAREA COMUNICĂRII PRIN INTERMEDIUL CHATBOT-ULUI RAUL DE LA BT

9.1. Comunicarea **prin intermediul Chatbot-ului Raul de la BT** încetează de drept la data închiderii contului curent al Clientului deschis la Banca Transilvania,

9.2. Cererea Utilizatorului de încetare a comunicării cu banca prin acest serviciu se transmite prin intermediul meniului de “deconectare” al chatbot-ului Raul de la BT, în orice moment. În acest scop, Utilizatorul va selecta opțiunea de *Deconectare* din meniul chatbot-ului. Dispozițiile art. 4.5. privind ștergerea istoricului conversațiilor se aplică în mod corespunzător.

9.3. Banca poate opri oricând furnizarea serviciului de obținere de informații bancare prin Chatbot-ul Raul de la BT fără notificarea prealabilă a Utilizatorului și a Clientului în scris.

Cap. X. CONFIDENȚIALITATEA. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Banca va păstra confidențialitatea și nu va publica sau divulga în niciun fel nicio informație sau date cu privire la Utilizator și/sau la conturile/produsele/serviciile Clientului disponibile prin serviciul Chatbot Raul de la BT nici în timpul, nici după încetarea utilizării acestui serviciu. Cu toate acestea, banca nu își asumă niciun fel de răspundere pentru cazul în care aplicația de mesagerie în cadrul căreia va fi disponibil acest serviciu prelucrează, colectează sau stochează în orice fel datele Utilizatorului, Clientului și/sau conținutul, parțial sau total al conversațiilor dintre Utilizator și Chatbot-ul Raul de la BT.

10.2. Banca nu va permite accesul la informații despre Utilizator/Client furnizate prin intermediul Chatbot-ului Raul de la BT decât salariaților sau persoanelor/autorităților care prin natura funcției lor au acces la astfel de date. Banca nu va permite angajaților săi să divulge orice date sau informații cu privire la Utilizator, la conturile/produsele/serviciile Clientului fără acceptul prealabil în scris al Utilizatorului/Clientului.

Restricția de confidențialitate nu se aplică, dacă:

- Informația este cerută de către o autoritate judiciară în timpul unei proceduri judiciare, conforme cu legea și dezvăluirea este autorizată de Conducerea Băncii;
- În dezvăluirea unor astfel de informații Banca justifică un interes legitim;
- Clientul/Utilizatorul cere în scris Băncii să dezvăluie informațiile;
- În oricare alte cazuri prevăzute de lege, care obligă banca să dezvăluie informații de natura secretului bancar.

10.3. Folosirea prezentului serviciu presupune prelucrarea numărului de telefon al Utilizatorului declarat în evidentele băncii, precum și a calității sale de reprezentant al Clientului în relație cu banca.

De asemenea, deși acest serviciu este dedicat exclusiv clienților persoane juridice ai Băncii Transilvania, iar informațiile despre această categorie de clienți nu sunt considerate de regula date cu caracter personal, vă rugăm să aveți în vedere că informațiile necesare pentru autentificare, precum și cele oferite de Raul de la BT despre conturile/cardurile/tranzacțiile persoanelor juridice de tipul P.F.A., I.I., forme individuale de exercitare a unor profesii liberale (ex. cabinete individuale de avocați, notari, birouri de executori judecătorești etc.) au regimul

datelor cu caracter personal și este necesar ca acestea să fie prelucrate de către bancă în vederea oferirii serviciului Raul de la BT.

Detalii despre prelucrarea datelor cu caracter personal realizate de Banca Transilvania în cadrul activității sale bancare, inclusiv despre drepturile de care persoanele vizate beneficiază în legătură cu prelucrarea datelor lor și modul cum acestea pot fi exercitate regăsiți în Politica de confidențialitate BT, disponibilă pe website-ul www.bancatransilvania.ro sau la cerere în orice unitate a băncii.

Cap. XI. COMUNICĂRI

11.1. Modificarea/completarea clauzelor prezentelor condiții de utilizare a serviciului Chatbot Raul de la BT va fi comunicată Utilizatorului/Clientului și opozabilă acestuia, de la data afișării versiunii actualizate a acestora pe site-ul oficial al băncii - www.bancatransilvania.ro.

Cap. XII. FORȚA MAJORĂ

12.1. Forța majoră, așa cum este definită de lege, exonerează de raspundere partea care o invocă. Forța majoră este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil. Partea care invocă forța majoră trebuie să aducă la cunoștința celeilalte părți acest lucru în scris, într-un termen de 5 zile de la data declanșării evenimentului.

Cap. XIII. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI A LITIGIILOR

13.1. Prezentele condiții de utilizare a serviciului Chatbot Raul de la BT sunt guvernate de legea română.

Orice diferend ivit între părți în legătură cu serviciul Chatbot Raul de la BT va fi solutionat pe cale amiabilă între Utilizator/Client și Bancă. Dacă acest lucru nu este posibil, Banca sau Clientul se pot adresa instanțelor competente din România.

Cap. XIV. DISPOZIȚII FINALE

14.1. Condițiile de utilizare ale Chatbot-ului Raul de la BT se completează cu Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii Transilvania.