

## **Condiții de utilizare și obținere informații bancare prin intermediul chatbotului Raul de la BT WhatsApp**

### **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, precum și de informații de interes general și particular, prin intermediul aplicației de mesagerie WhatsApp Messenger, după conectarea la Internet. Aplicația de mesagerie în cadrul căreia este disponibil serviciul poate fi modificată 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 chatbotul Raul de la BT.
- d) Client** - persoană juridică, având cont curent deschis la Banca Transilvania.
- e) Utilizator** - persoana fizică, reprezentant legal/împuternicit, care reprezintă Clientul în relația cu Banca.
- f) 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 și/sau pentru însușirea cererii de emitere formulate prin intermediul Raul de la BT a unor înscrisuri de tipul celor menționate la art. 3.1 lit. b din prezenta Termeni.
- g) Abonare** – modalitatea prin care utilizatorul își exprimă în cadrul chatbot-ului Raul de la BT, în cadrul secțiunii specifice a acestuia, consimțământul, distinct și explicit, pentru primirea din partea băncii a unor informații de tipul celor care fac obiectul art. 3.2. din prezentele condiții de utilizare.
- h) Dezabonare** - modalitatea prin care utilizatorul își retrage în cadrul chatbot-ului Raul de la BT, în cadrul secțiunii specifice a acestuia, consimțământul anterior acordat pentru primirea din partea băncii a unor informații de tipul celor care fac obiectul art. 3.2. din prezentele condiții de utilizare.

### **Cap. II. CONDIȚII PREALABILE**

**2.1.** În vederea utilizării Chatbotului 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 aplicației de mesagerie se poate realiza urmare a introducerii Codului Unic de Înregistrare (CUI) 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:

a. 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 creditele accesate de la Banca și, după caz\*, de la BT Microfinantare IFN SA ( BT Mic), \* dacă Clientul are o relație de afaceri și cu BT Mic, iar Utilizatorul este reprezentant al Clientului și la BT Mic
- 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

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.

b. solicita emiterea de file CEC/BO/ORN si cambie.

**3.2.** Primirea prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT a unor mesaje de interes particular sau general transmise de BT legate de relația de afaceri cu banca a companiei/companiilor pe care utilizatorul o/le reprezinta, se va face numai după abonare.

### **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 adăugarea contactului (+40) 757 080 006 – “Raul de la BT” – în lista de WhatsApp 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 Unic de Înregistrare a Clientului BT (CUI). Validarea Codul Unic de Înregistrare se face pe baza OTP-ului, care va fi trimis Utilizatorului prin SMS la numărul de telefon mobil utilizat pentru accesarea chatbot-ului și declarat în evidențele

Băncii ca aparținând Utilizatorului. OTP-ul se generează la un interval de 5 minute, în cazul în care s-a inserat eronat în aplicație. OTP-ul nu se generează și nu se trimite dacă numărul de telefon mobil utilizat pentru accesarea chatbot-ului nu aparține Utilizatorului și/sau nu a fost declarat Băncii. Prin utilizarea serviciului, Utilizatorul declară pe proprie răspundere că deține calitatea de reprezentant legal/împuternicit al Clientului persoană juridică atât la Banca Transilvania, cât și la societatea BT Microfinanțare IFN SA, dacă este cazul.

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 chatbotul-ui 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 chatbotului Raul de la BT”, pe care vă obligați să le respectați.

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

Numai în cazul în care utilizatorul s-a abonat pentru primirea mesajelor de tipul celor menționate la art. 3.2., conversația, constând în transmiterea unor asemenea mesaje, va putea fi inițiată de bancă fără ca utilizatorul să fie nevoit să introducă anterior datele de acces în chatbot.

**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 CUI-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 din Raul de la BT conversația din contul Clientului la 5 zile de la ultima activitate, Utilizatorul fiind nevoit să reia procesul de logare pentru a iniția o nouă conversație.

Banca deconectează automat din Raul de la BT contul Clientului la 6 luni de la ultima logare, Utilizatorul fiind nevoit să reia procesul de înrolare pentru a folosi chatbot-ul.

## **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 termenile 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 Utilizatorului care nu vizează categoriile de informații prevăzute la art. 3.

**6.1.4.** Banca poate să transmită Utilizatorului care s-a abonat în acest sens mesaje din categoria celor de la art. 3.2 prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT.

Banca nu își asumă o obligație de a comunica asemenea mesaje prin intermediul chatbot-ului, ci are doar dreptul de a folosi acest canal pentru transmiterea lor.

### **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 BANCĂ, 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. RASPUNDEREA PARTILOR**

**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 viruși 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 chatbotului. 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 INFORMAȚIILOR**

**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 excepția situațiilor în care este obligată de lege sau când/cum este necesar pentru a putea furniza acest serviciu (ex. către furnizori fără de care chatbot-ul Raul de la BT oferit prin Whatsapp nu poate funcționa).

**10.2.** 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.

**10.3.** 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, precum și prestatorilor de servicii pe care i-a contractat în vederea oferirii serviciului Raul de la BT, prestatori fără de care transmiterea mesajelor nu poate fi realizată. 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 autoritatea 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.

## **Cap. XI. INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CONTEXTUL FOLOSIRII CHATBOTULUI RAUL DE LA BT WHATSAPP**

**11.1.** Folosirea prezentului serviciu implică prelucrarea numărului de telefon al Utilizatorului (care se compară/trebuie să fie același cu cel declarat în evidentele băncii), precum și a calității acestuia de reprezentant al Clientului în relație cu banca. Aceste informații sunt date cu caracter personal ale Utilizatorului.

Dacă sunteți un Utilizator, trebuie să știți că aceste date personale ce vă privesc sunt folosite în scopul verificării identității și a calității dumneavoastră, pentru a ne asigura că aveți dreptul să obțineți informații despre companie care sunt oferite de Raul de la BT.

Dorim să folosim aceste date ce vă privesc și pentru a colecta părerea dumneavoastră despre interacțiunea avută cu Raul de la BT (evaluarea calității serviciilor oferite de bancă), întrucât avem interesul legitim de a evalua serviciile pe care le oferim, în vederea îmbunătățirii lor. Opinia exprimată (fie sub formă de notă acordată acestei interacțiuni, fie sub formă de detalii despre), este și ea o dată personală ce vă privește. Dacă nu doriți să evaluați acest serviciu, puteți sări peste pasul în care vă este solicitată părerea despre Raul de la BT.

Distinct de obiectul principal al serviciului chatbot Raul de la BT prevăzut la art. 3.1 din prezentele Condiții de utilizare, Banca ofera Utilizatorilor posibilitatea de a se abona pentru primirea – în chatbot-ul Raul de la BT - a unor mesaje de tipul celor specificate la art. 3.2. Banca are dreptul să transmită mesaje de acest tip doar după abonarea Utilizatorului pentru primirea lor și respectiv doar pentru perioada în care această abonare este activă. Folosim datele personale ale Utilizatorului pentru a colecta opțiunea exprimată, pentru a o marca în evidențele băncii și pentru a o respecta.

Mesajele din categoria de la art. 3.2. sunt exclusiv mesaje de interes general și/sau particular legate de relația de afaceri cu banca a companiei/companiilor pe care Utilizatorul o/le reprezintă, și nu mesaje comerciale (de marketing direct). Utilizatorul nu este obligat să se aboneze pentru a primi asemenea mesaje, având posibilitatea de a utiliza serviciile prevăzute la art. 3.1. indiferent dacă se abonează sau nu pentru primirea lor.

Utilizatorul care decide să se aboneze, are dreptul să solicite oricând dezabonarea de la primirea acestor mesaje, fără ca această dezabonare să afecteze dreptul său de a primi în continuare de la bancă a informațiile prevăzute de art. 3.1 din Condițiile de utilizare. Odată dezabonat, Utilizatorul nu va mai primi prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT astfel de mesaje, până la momentul unei eventuale noi abonări.

Pentru evitarea oricărui dubiu, dezabonarea de la primirea mesajelor de la art. 3.2 din acest chatbot nu afectează dreptul băncii de a transmite asemenea mesaje utilizatorilor sau clienților pe alte canale de comunicare, precum, dar fără a se limita la SMS, e-mail, poștă, în măsura în care are un scop și un temei legal pentru o asemenea trimitere.

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 entităților 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.

Întrucât Utilizatorii acestui serviciu sunt clienți BT, vă rugăm să aveți în vedere că această notă de informare specifică se completează cu prevederile din [\*\*Nota de informare generală privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal aparținând Clienților BT\*\*](#), în care puteți regăsi detalii despre categoriile de destinatari ai datelor personale, perioada de păstrare, precum și despre drepturile de care beneficiați în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră personale și modul cum acestea pot fi exercitate. Nota de informare generală este parte integrantă a Politicii de confidențialitate BT, disponibilă pe website-ul [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) sau la cerere în orice unitate a băncii.

## **Cap. XII. COMUNICĂRI**

**12.1.** Modificarea/completarea clauzelor prezentelor condiții de utilizare a serviciului Chatbot Raul de la BT va fi comunicată Utilizatorului/Cliențului și opozabilă acestuia, de la data afișării versiunii actualizate a acestora pe site-ul oficial al băncii - [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

### **Cap. XIII. FORȚA MAJORĂ**

**13.1.** 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. XIV. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI A LITIGIILOR**

**14.1.** 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 Romania.

### **Cap. XV. DISPOZIȚII FINALE**

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