

Conditii de utilizare si obtinere informatii bancare prin intermediul chatbotului Raul de la BT

Cap. I. DEFINITII

- a) **Banca** - Banca Transilvania, institutia de credit care pune la dispozitia clientului persoana juridica serviciul chatbot **Raul de la BT**.
- b) **chatbot Raul de la BT** - robot ce faciliteaza obtinerea de informatii bancare prin intermediul retelelor de comunicare dupa conectarea la Internet, pe retelele de socializare Facebook Messenger si Skype. Retele de socializare in cadrul carora este disponibil serviciul pot fi modificate de catre Banca in orice moment, noua lista a acestora fiind opozabila clientilor de la data publicarii pe site-ul oficial al bancii a prezentelor conditiilor de utilizare modificate.
- c) **Raul de la BT** - contact virtual disponibil in retelele de socializare enumerate la cap. I pct b, in care Banca a integrat chatbotul Raul de la BT.
- d) **Client** - persoana juridica, avand cont curent deschis la Banca.
- e) **Contact Center** - serviciu oferit de banca in vederea mentinerii relatiei cu clientii si acordarea de asistenta si informatii generale acestora, prin intermediul telefonului sau al e-mail-ului.
- f) **Personal BT**- angajati ai bancii cu atributiuni de promovare a chatbotului Raul de la BT.
- g) **SMS OTP (one time password)** - metoda care consta in transmiterea automata prin SMS a unor parole temporare cu valabilitate limitata in timp (OTP SMS-ul se genereaza la un interval de 5 minute, in cazul in care s-a inserat eronat in aplicatie), parole ce vor fi utilizate pentru inrolarea in aplicatia aferenta serviciului Raul de la BT.

Cap. II. CONDITII PRELABILE

2.1. In vederea utilizarii chatbotului Raul de la BT, achizitia hardware-ului si software-ului necesare (computer si/sau smartphone cu sistem de operare functional care sa includa si un browser de internet), a licentelor ce se impun si asigurarea conexiunii la INTERNET, cad in sarcina exclusiva a CLIENTULUI.

2.2. BANCA nu isi asuma nicio obligatie legata de instalarea, intretinerea, reparatia sau setarea echipamentelor prin intermediul carora CLIENTUL acceseaza chatbotul Raul de la BT.

2.3. BANCA nu are nicio raspundere in ceea ce priveste eventualele erori ce pot aparea in utilizarea chatbot-ului Raul de la BT si care se datoreaza unor defectiuni, erori sau nerespectarii prevederilor legale ce reglementeaza utilizarea serviciilor in general si a serviciilor de telecomunicatii, in special.

2.4 Banca nu isi asuma nicio raspundere in cazul virusarii telefonului/calculatorului utilizat de client pentru accesarea serviciului.

Cap. III. OBIECTUL serviciului CHATBOTul 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 CIF-ului de client și a unui cod de acces transmis clientului via SMS, precum și a acceptării condițiilor de utilizare a serviciului.

Prin accesarea serviciului, clientul va putea obține următoarele informații legate de conturile și/sau produsele/serviciile sale BT:

- informații sold cont current/card lei și valută
- informații sold puncte loialitate carduri de credit
- informații cont IBAN cont current/card lei și valută
- informații obligații de plată la cardurile de credit
- informații obligații de plată la credite
- informații cu privire la CEC-uri/BO-uri de plată
- informații cu privire la popriile instituite pe cont
- informații cu privire la pachetul NELIMITAT în rețeaua BT și extraopțiunile atasate
- informații curs valutar

Informațiile accesibile clientului prin intermediul serviciului **CHATBOTul Raul de la BT** pot fi modificate de către Banca 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. Inrolarea clientului în chatbot-ul Raul de la BT se realizează prin adăugarea contactului Raul de la BT în lista de chat a clientului, în oricare dintre rețelele în care chatbot-ul Raul de la BT a fost integrat.

4.2. Autentificarea clientului: clientul introduce în pagina de chat un identificator unic (CIF de client) atribuit de banca, validarea acestuia se face pe baza de un cod unic de conectare care va fi trimis clientului prin SMS la numărul de telefon mobil declarat de client în baza de date a băncii (OTP SMS-ul se generează la un interval de 5 minute, în cazul în care s-a inserat eronat în aplicație). Numărul de telefon utilizat pentru transmiterea SMS-OTP este cel declarat în evidențele BT ca aparținând persoanei fizice care reprezintă clientul în relația cu banca. Prin utilizarea serviciului, persoana fizică ante-mentonată declară pe proprie răspundere că deține această calitate. De asemenea, prin utilizarea prezentului serviciu persoana fizică ante-mentonată declară că a luat la cunoștință faptul că numărul de telefon este necesar a fi prelucrat în vederea furnizării serviciului.

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

4.3. Citirea si acceptarea “Conditiiilor de utilizare si obtinere informatii bancare prin intermediul chatbotului Raul de la BT” - Prin introducerea codului de client persoana juridica confirmati expres si neechivoc faptul ca ati citit si sunteti de acord cu prevederile “Conditiiilor de utilizare si obtinere informatii bancare prin intermediul chatbotului Raul de la BT”, pe care va obligati sa le respectati.

4.4. Conversatia- Dupa inserarea datelor de acces in chatbot (CIF si cod de acces obtinut prin SMS) clientul va putea incepe conversatia cu Banca solicitand date despre o parte sau toate informatiile accesibile conform art. 3.1

4.5. Incetarea/intreruperea conversatiei- Oricand dupa furnizarea datelor solicitate de client, Banca poate intrea clientul daca intelege/doreste sa mai solicite si alte informatii. In cazul in care clientul nu mai doreste obtinerea altor informatii, va trebui sa solicite “deconectare”, moment in care conversatia cu acesta va fi incheiata.

In cazul deconectarii contului de catre client, informatiile oferite prin acest serviciu vor putea fi reacesate doar dupa o noua inregistrare a CIF-ului, respectiv a unui nou cod de acces transmis pe numarul de telefon al clientului inregistrat in sistemul BT.

Pentru a nu fi disponibil dupa delogare, istoricul conversatiilor dintre client si robotul Raul de la BT trebuie sters de catre client din cadrul retelei de socializare. In cazul in care stergerea acestor informatii nu va fi efectuata de catre client, Banca nu isi asuma nicio raspundere pentru accesarea lor de catre terte persoane neautorizate.

Banca deconecteaza automat contul clientului la 14 zile de la ultima activitate.

Banca deconecteaza automat contul clientului la 6 luni de la ultima logare.

Cap. V. COSTURI, TAXE SI 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 catre Banca in termenele si modalitatile prevazute in Conditiiile Generale de Afaceri aplicabile clientilor persoane juridice.

Cap. VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

6.1. DREPTURILE BANCII

6.1.1. Banca are dreptul sa blocheze accesul Clientului la chatbot-ul Raul de la BT atunci cand aceasta are suspiciuni intemeiate ca elementele de identificare/acces in chatbot ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate si/sau intr-un mod fraudulos (inclusiv in situatia in care exista suspiciuni de fraudula prin intermediul atacurilor de tip “phishing”).

6.1.2. Banca poate sa incheie sesiunea de conversatie cu un client, in conditiile prevazute la art. 4.5.

6.1.3. Banca poate sa nu raspunda la intrebari ale clientului care nu vizeaza categoriile de informatii prevazute la art. 3.1.

6.2. DREPTURILE CLIENTULUI

6.2.1. Clientul care a acceptat conditiile de utilizare ale serviciului si a introdus in casuta de dialog datele de acces solicitate de chatbot-ul Raul are dreptul sa solicite Bancii oricare dintre informatiile prevazute la art. 3.1. si sa obtina raspuns la acestea **6.2.2.** Clientul poate

solicita Bancii asistenta specializata privind acest serviciu, atata timp cat sunt vizate exclusiv probleme legate de inlaturarea sau corectarea unor eventuale erori ale chatbot-ului Raul de la BT.

6.3. OBLIGATIILE BANCII

6.3.1. Sa puna la dispozitia clientilor care au indeplinit corect pasii necesari pentru logare, prevazuti la art. 4.1-4.3, oricare dintre informatiile solicitate de acestia dintre cele prevazute la art. 3.1.

6.4. OBLIGATIILE CLIENTULUI

6.4.1. Clientul are obligatia de a notifica in scris Banca cu privire la orice modificare aparuta in datele sale de identificare, imediat ce respectivele modificari au avut loc.

6.4.2. CLIENTUL se obliga la pastrarea confidentialitatii cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost acordate de BANCA, inclusiv in cazul receptionarii mesajelor de tip "phishing". Utilizatorul isi asuma intreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare catre alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip "phishing", aceasta reprezentand un caz de neglijenta grava din partea CLIENTULUI.

6.4.3. CLIENTUL trebuie sa informeze BANCA de indata ce constata ca o persoana neautorizata a luat cunostinta de elementele sale de identificare (inclusiv in cazul in care datele de acces au fost dezvaluite unor terte parti, ca urmare a unor tentative de "phishing").

6.4.4. Clientul se obliga sa nu aduca modificari de niciun fel chatbot-ului Raul de la BT, sa nu foloseasca imagini, texte, ecrane sau pagini ale chatbot-ului in alte scopuri decat cele prevazute in prezentul document. De asemenea, copierea, reproducerea, publicarea sau distribuirea de catre Client a unor elemente, ca cele mai sus mentionate, ale aplicatiei sunt strict interzise, fara acordul scris prealabil acordat in acest sens de Banca.

Cap. VII. RASPUNDEREA PARTILOR

7.1. In cazul producerii unor daune datorate folosirii necorespunzatoare a chatbot-ului Raul de la BT, aflat la dispozitia clientului prin intermediul retelelor de socializare, raspunderea Bancii nu poate fi angajata.

7.2. BANCA nu raspunde pentru pierderile de profit, daunele materiale sau morale suferite de CLIENT.

7.3. BANCA nu este raspunzatoare nici in urmatoarele situatii:

- a) cand din culpa CLIENTULUI, elementele de identificare din chatbotul Raul de la BT ajung la cunostinta altor persoane sau daca informatiile oferite prin acest serviciu de catre banca la un moment dat in trecut sau care vor fi furnizate in viitor ajung la cunostinta persoanelor neautorizate si/sau numarul de telefon declarat bancii de persoane fizice este utilizat de alte persoane, conf art 4.2
- b) contul din retelele de socializare ale clientului au fost accesate sau vizualizate de terte persoane neautorizate .
- c) sistemul informatic apartinand clientului a fost accesat de terte persoane neautorizate sau a fost piratat (patrunderea in sistem a altor persoane/"hackers").

- d) in cazul in care CLIENTUL dezvaluie elementele de identificare unor persoane neautorizate, inclusiv ca urmare a unor atacuri de tip "phishing" sau virusi informatici pe echipamentele clientului.
- e) Banca nu raspunde de eventualele prejudicii suferite de clienti pentru cazul in care sistemul de comunicatii al bancii nu functioneaza, astfel incat informatiile prevazute la art. 3.1 nu pot fi oferite sau daca informatiile oferite nu sunt actualizate.

Cap. VIII. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE inrolare in chatbot-ul Raul de la BT

8.1. Accesul Clientului la serviciul chatbot **Raul de la BT** va fi blocat ori de cate ori Banca considera ca datele de acces au fost compromise, sau ori de cate ori interogariile sunt considerate suspecte.

Cap. IX. INCETAREA COMUNICARII PRIN INTERMEDIUL CHATBOTului Raul de la BT

9.1. Comunicarea prin intermediul CHATBOTului Raul de la BT inceteaza de drept la data inchiderii contului curent al clientului deschis la Banca,

9.2. Cererea clientului de incetare a comunicarii cu banca prin acest serviciu se transmite prin intermediul meniului de "deconectare" al chatbotului Raul de la BT, in orice moment. In acest scop, clientul va selecta optiunea de *Deconectare* din meniul chatbotului. Pentru a nu fi disponibil dupa delogare, istoricul conversatiilor dintre client si robotul Raul de la BT trebuie sters de catre client din cadrul retelei de socializare. In cazul in care stergerea acestor informatii nu va fi efectuata de catre client, Banca nu isi asuma nicio raspundere pentru accesarea lor de catre terte persoane neautorizate.

9.3. Banca poate opri oricand furnizarea serviciului de obtinere de informatii bancare prin chatbotul Raul de la BT fara notificarea prealabila a Clientului in scris.

Cap. X. CONFIDENTIALITATEA

10.1. Banca va pastra confidentialitatea si nu va publica sau divulga in niciun fel nicio informatie sau date cu privire la Client si/sau la conturile/produsele/serviciile clientului disponibile prin serviciul chatbot-ul Raul de la BT nici in timpul, nici dupa incetarea utilizarii acestui serviciu. Cu toate acestea, banca nu isi asuma niciun fel de raspundere pentru cazul in care retelele de socializare in cadrul carora va fi disponibil acest serviciu prelucreaza, colecteaza sau stocheaza in orice fel datele clientului si/sau continutul, partial sau total al conversatiilor dintre Client si chatbot-ul Raul de la BT.

10.2. Banca nu va permite accesul la informatii despre Client furnizate prin intermediul chatbot-ului Raul de la BT decat salariatilor sau persoanelor/autoritatilor care prin natura functiei lor au acces la astfel de date. Banca nu va permite angajatilor sai sa divulge orice date sau informatii cu privire la conturile/produsele/serviciile Clientului fara acceptul prealabil in scris al Clientului.

Restrictia de confidentialitate nu se aplica, daca:

- Informatia este ceruta de catre o autoritatea judiciara in timpul unei proceduri judiciare,

- conforme cu legea si dezvaluirea este autorizata de Conducerea Bancii;
- In dezvaluirea unor astfel de informatii Banca justifica un interes legitim;
 - Clientul cere in scris Bancii sa dezvaluie informatiile;
 - In oricare alte cazuri prevazute de lege, care obliga banca sa dezvaluie informatii de natura secretului bancar.

Cap. XI.COMUNICARI

11.1. Modificarea/completarea clauzelor prezentelor conditii de utilizare a serviciului chatbot Raul de la BT va fi comunicata Clientului si opozabila acestuia, prin/de la data afisarii versiunii actualizate a acestora pe site-ul oficial al bancii- www.bancatransilvania.ro

Cap. XII. FORTA MAJORA

12.1. Forta majora, asa cum este definita de lege, exonereaza de raspundere partea care o invoca. Conform prevederilor Coedului civil, forta majora este orice eveniment extern, imprezibil, absolut invincibil si inevitabil. Partea care invoca forta majora trebuie sa aduca la cunostinta celeilalte parti acest lucru in scris, intr-un termen de 5 zile de la data declansarii evenimentului.

Cap. XIII. SOLUTIONAREA CONFLICTELOR SI A LITIGIILOR

13.1. Prezentele conditii de utilizare a serviciului Chatbotul Raul de la BT sunt guvernate de legea romana.

Orice diferend ivit intre parti in legatura cu serviciul chatbotul Raul de la BT va fi solutionat pe cale amiabila intre Client si Banca. Daca acest lucru nu este posibil, Banca sau Clientul se pot adresa instantelor competente din Romania.

Cap. XIV. DISPOZITII FINALE

14.1. Conditiiile de utilizare ale chatbotului Raul de la BT se completeaza cu Conditiiile Generale de Afaceri ale Bancii Transilvania.