

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

Cap. I. DEFINITII

- a) **Banca** - Banca Transilvania, institutia de credit care pune la dispozitia clientului serviciul chatbot Livia de la BT
- b) **chatbot Livia 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. Rețele 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) **Livia de la BT** - contact virtual disponibil in rețelele de socializare enumerate la cap. I pct b, in care Banca a integrat chatbotul Livia de la BT.
- d) **Client** - persoana fizica, 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 Livia 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, parole ce vor fi utilizate pentru inrolarea in aplicatia aferenta serviciului Livia de la BT.

Cap. II. CONDITII PREALABILE

- 2.1. In vederea utilizarii chatbotului Livia 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 Livia de la BT.
- 2.3. BANCA nu are nicio raspundere in ceea ce priveste eventualele erori ce pot aparea in utilizarea chatbot-ului Livia 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 Livia de la BT

- 3.1. Obtinerea de informatii privind conturile/produsele/serviciile bancare ale clientului, prin intermediul retelelor de socializare se poate realiza urmare a introducerii CIF-ului de client si a unui cod de acces transmis clientului via SMS, precum si a acceptarii conditiilor de utilizare a serviciului.

Prin accesarea serviciului, clientul va putea obtine urmatoarele informatii legate de conturile si/sau produsele/serviciile sale BT:

- informatii sold cont curent lei/ eur/ usd
- informatii sold puncte loialitate carduri de credit
- informatii cont IBAN
- informatii obligatii de plata la cardurile de credit
- informatii obligatii de plata la credite
- informatii cu privire la popririle instituite pe cont
- informatii curs valutar.

Informatiile accesibile clientului prin intermediul serviciului **CHATBOTul Livia de la BT** pot fi modificate de catre Banca in orice moment, noua lista a acestora fiind opozabila tuturor clientilor de la data publicarii pe site-ul oficial al bancii a prezentelor conditii modificate/completate in acest sens.

Cap. IV. ACCESAREA CHATBOT-ului Livia de la BT

4.1. Inrolarea clientului in chatbot-ul Livia de la BT se realizeaza prin adaugarea contactului Livia de la BT in lista de chat a clientului, in oricare dintre retelele in care chatbot-ul Livia de la BT a fost integrat.

4.2. Autentificarea clientului se realizeaza prin SMS-OTP, clientul introduce in pagina de chat un identificator unic (CIF de client) atribuit de banca, si validarea acestuia se face pe baza de un cod unic de conectare care va fi trimis clientului prin SMS la numarul de telefon mobil declarat de client in baza de date a bancii.

4.3. Citirea si acceptarea “Conditiiilor de utilizare si obtinere informatii bancare prin intermediul chatbotului Livia de la BT” - Prin introducerea codului de acces primit prin SMS-OTP, clientul confirma expres si neechivoc faptul ca a citit si este de acord cu prevederile “Conditiiilor de utilizare si obtinere informatii bancare prin intermediul chatbotului Livia de la BT”, pe care se obliga sa le respecte.

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 intreba 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.

Daca clientul va omite sa solicite “deconectare” intr-un anumit termen, Banca poate considera conversatia incheiata.

Atat in cazul deconectarii contului direct de catre client, cat si in cazul deconectarii acestuia de catre banca urmare a neprimirii unui raspuns al clientului, 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.

Cap. V. COSTURI, TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CHATBOT-ului Livia de la BT

5.1. Costul pentru utilizarea chatbot-ului Livia 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 fizice.

Cap. VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

6.1. DREPTURILE BANCII

6.1.1. Banca are dreptul sa blocheze accesul Clientului la chatbot-ul Livia 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 fraudă 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 Livia 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 Livia 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 Livia 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 Livia 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 Livia 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.

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 Livia de la BT

8.1. Accesul Clientului la serviciul chatbot Livia de la BT va fi blocat ori de cate ori Banca considera ca datele de acces au fost compromise, nu s-au prezentat bancii documente justificative solicitate prin reglementarile legale aplicabile sau alte documente solicitate de banca sau ori de cate ori interogariile sunt considerate suspecte.

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

9.1. Comunicarea prin intermediul CHATBOTului Livia de la BT inceteaza de drept la data inchiderii contului curent al clientului deschis la Banca, din cauze autorizate de lege sau oricand, cu acordul sau la cererea partilor.

9.2. Cererea clientului de incetare a comunicarii cu banca prin acest serviciu se transmite prin intermediul meniului de “deconectare” al chatbotului Livia de la BT, in orice moment. In acest scop, clientul va selecta optiunea de *Delogare* din meniul chatbotului. Pentru a nu fi disponibil dupa delogare, istoricul conversatiilor dintre client si robotul Livia 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 comunicarea prin chatbotul Livia 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 Livia 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 Livia de la BT

10.2. Banca nu va permite accesul la informatii despre Client furnizate prin intermediul chatbot-ului Livia 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 Livia 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

11.2. Comunicarile intre parti cu privire la modificarea/actualizarea setarilor serviciului se vor realiza prin intermediul retelei de socializare in care este conectat clientul cu chatbot-ului Livia de la BT.

Alte comunicari privind functionarea serviciului Livia de la BT se pot efectua prin intermediul telefonului, e-mailui sau prin SMS.

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, imprevizibil, 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 Livia de la BT sunt guvernate de legea romana.

Orice diferend ivit intre parti in legatura cu serviciul chatbotul Livia 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.

Clientii au fost informati ca au posibilitatea de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor in vederea medierii disputelor privind serviciile de plata.

Cap. XIV. DISPOZITII FINALE

14.1. Conditile de utilizare ale chatbotului Livia de la BT se completeaza cu Conditile Generale de Afaceri ale Bancii Transilvania.