

REGULAMIN KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych określa prawa i obowiązki Stron wynikające z zawarcia Umowy Ramowej oraz określa tryb i warunki składania oświadczeń woli lub wiedzy w celu zawierania Umów Produktu oraz składania innych oświadczeń woli lub wiedzy określonych w Zarządzeniu Dyrektora DM za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

- 1) **DM** – Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna,
- 2) **POK DM** - rozumie się przez to lokale, w których odbywa się obsługa Klientów DM, w tym lokale Agentów DM wskazanych w Szczegółowych Informacjach dotyczących Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A., z zastrzeżeniem zakresu udzielonego Agentowi DM pełnomocnictwa do działania w imieniu i na rzecz DM,
- 3) **Dyspozycja** – oświadczenie woli lub wiedzy składane przez Klienta w celu zawarcia Umowy Produktu lub inne oświadczenie woli lub wiedzy przewidziane w Zarządzeniu Dyrektora DM do składania za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,
- 4) **Oświadczenie** – oświadczenia woli lub wiedzy DM,
- 5) **Kanały Elektroniczne** – oprogramowanie wskazane przez DM, system transakcyjny albo inne oprogramowanie lub środki komunikacji elektronicznej umożliwiające zawieranie Umowy Ramowej oraz Umowy/Umów Produktu na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020, poz. 344 z późn. zm.) oraz składanie innych Dyspozycji, a przewidziane Regulaminem korzystania z Kanałów Elektronicznych,
- 5a) **Trwały nośnik** – nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów, którym te informacje służą, i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 6) **Umowa Ramowa** – Umowa określająca formy składania oświadczeń woli lub wiedzy, zawarta pomiędzy DM i osobą fizyczną, na podstawie której możliwe jest zawarcie Umowy Produktu oraz składanie innych oświadczeń woli i wiedzy za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,
- 7) **Umowa Produktu** - umowa o świadczenie usługi maklerskiej przez DM na podstawie odpowiedniej umowy i regulaminu świadczenia usługi maklerskiej, której zawarcie jest możliwe od chwili udostępnienia danej Umowy Produktu Zarządzeniem Dyrektora DM do zawierania na podstawie Umowy Ramowej,
- 8) **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę Ramową,
- 9) **Hasło tymczasowe** – hasło otrzymane przez Klienta od DM po rejestracji, niezbędne dla prawidłowego Uwierzytelniania Klienta w procesie aktywacji Kanałów Elektronicznych,
- 10) **Identyfikator** - ciąg liter/cyfr nadawany przez DM, otrzymywany przez Klienta podczas rejestracji,
- 10a) **Hasło** – hasło dostępu nadane przez Klienta podczas aktywacji Kanałów Elektronicznych, niezbędne do prawidłowego Uwierzytelniania Klienta, traktowane jako element wiedzy w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
- 10b) **Hasło bossaMobile** – hasło dostępu nadane przez Klienta podczas aktywacji usługi bossaMobile niezbędne do prawidłowego Uwierzytelniania Klienta, traktowane jako element wiedzy w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
- 10c) **Kod SMS** - jednorazowy kod przesyłany przez DM na wskazany w procesie rejestracji numer telefonu komórkowego Klienta, służący do uwierzytelnienia Klienta oraz autoryzacji Dyspozycji Klienta, traktowany jako element posiadania w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
- 10d) **Token** - jednorazowy kod generowany przez Klienta w udostępnionej przez DM aplikacji lub w udostępnionym przez DM urządzeniu, służący do uwierzytelnienia Klienta oraz autoryzacji Dyspozycji Klienta, traktowany jako element posiadania w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
- 10e) **Uwierzytelnianie** – potwierdzenie tożsamości Klienta łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających, tj. Identyfikatora oraz Hasła lub Hasła bossaMobile,

- 10f) **Uwierzytelnianie wieloskładnikowe** - uwierzytelnianie zapewniające silne uwierzytelnianie Klienta w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
- wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Klient (np. Hasło, Hasło bossaMobile),
 - posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Klient (np. Token, Kod SMS, Urządzenie zaufane, udostępniona przez DM aplikacja sparowana z telefonem Klienta),
 - cechy charakterystyczne Klienta (np. odcisk palca /skan twarzy Klienta w aplikacji BossaMobile), będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych,
- 10g) **Urządzenie zaufane** – urządzenie identyfikowane przez DM przez ustalenie jego unikalnych cech (w szczególności przeglądarka internetowa lub aplikacja zainstalowana na komputerze Klienta, telefon komórkowy, tablet), zdefiniowane przez Klienta na jego liście urządzeń zaufanych, traktowane jako element posiadania w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
- 10h) **bossaMobile** – oprogramowanie na telefon komórkowy lub tablet z systemem Android lub iOS służące do dostępu do Kanałów Elektronicznych,
- 11) **Podpis Elektroniczny** – podpis elektroniczny w rozumieniu art. 3 pkt 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93,
- 11a) **Pieczeń Elektroniczna** – pieczęć elektroniczna w rozumieniu art. 3 pkt 25 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93. Pieczęcią Elektroniczną opatrzone są dokumenty elektroniczne sporządzane przez DM na podstawie złożonych Dyspozycji. Zapoznanie się z dokumentami wygenerowanymi z zastosowaniem Pieczęci Elektronicznej możliwe jest jedynie z wykorzystaniem narzędzi programu Adobe Acrobat Reader, który potwierdza automatycznie, że dokument jest zweryfikowany przez DM i jest zapisany w sposób zapewniający możliwość sprawdzenia jego integralności, weryfikacji Pieczęci Elektronicznej oraz odczytania wszystkich informacji zawartych w tym dokumencie, aż do zakończenia okresu przechowywania dokumentu,
- 12) **Strona internetowa** – www.bossa.pl,
- 13) **Zarządzenie Dyrektora DM** - wydane przez Dyrektora DM zarządzenie regulujące w sposób szczegółowy wykonywanie poszczególnych czynności określonych w niniejszym Regulaminie, w tym w szczególności Zarządzenie Dyrektora DM precyzujące Umowy Produktu udostępnione do zawarcia za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych i/lub Zarządzenie Dyrektora DM wskazujące Dyspozycje oraz Oświadczenia DM składane za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych - które z uwagi na charakter tych czynności (tj. specyfikę, zmienność lub źródło pochodzenia) nie mogą lub z uzasadnionych powodów nie powinny być regulowane w Regulaminie. Zarządzenie Dyrektora DM wskazuje także Dyspozycje oraz Oświadczenia DM składane za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,
- 14) **Oprogramowanie wskazane przez DM** - oprogramowanie umożliwiające DM świadczenie usług maklerskich na rzecz Klienta za pośrednictwem innych urządzeń technicznych lub elektronicznych nośników informacji w rozumieniu Rozporządzenia, w szczególności za pośrednictwem internetowego serwera zleceń Stocks OnLine, umożliwiające przekazywanie informacji dla Klientów lub potencjalnych Klientów, w tym na Trwałym nośniku, w szczególności poprzez przekazywanie informacji za pośrednictwem oprogramowania lub wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail),
- 15) **Regulamin zdalnej wideoweryfikacji** - Regulamin procesu zdalnej wideoweryfikacji Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A., określający zasady przeprowadzania procesu zdalnej wideoweryfikacji Klienta, w celu zawarcia Umowy Ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

WARUNKI UDOSTĘPNIANIA KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§ 3

1. Kanały Elektroniczne są udostępniane Klientom, którzy spełnią łącznie następujące warunki:
 - 1) prawidłowo wypełnią formularz rejestracyjny (rejestracja) na Stronie internetowej,
 - 2) zawrą z DM Umowę Ramową, oraz:
 - a) aktywują Kanały Elektroniczne poprzez zalogowanie na Stronie internetowej za pomocą indywidualnego Identyfikatora, Hasła tymczasowego otrzymanego podczas rejestracji, o której mowa w pkt 1) oraz zdefiniowanie Hasła przez Klienta,
 - b) zaakceptują obowiązującą w chwili dokonywania aktywacji Kanałów Elektronicznych „Instrukcję obsługi serwera zleceń Stocks OnLine” dostępną na stronie internetowej.
2. Umowa Ramowa może zostać zawarta w formie pisemnej przez osobę fizyczną będącą Klientem detalicznym: osobiście w POK DM albo korespondencyjnie w trybie i na zasadach określonych we właściwych regulaminach świadczenia usług maklerskich przez DM.
- 2a. Umowa Ramowa może zostać zawarta w postaci elektronicznej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, po wykonaniu przez Klienta procesu zdalnej wideoweryfikacji w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie zdalnej wideoweryfikacji.
- 2b. Termin wdrożenia procesu zdalnej wideoweryfikacji, o którym mowa w ust. 2a, określa Zarządzenie Dyrektora DM.
3. Wzór podpisu Klienta złożony na Umowie Ramowej zawartej w formie pisemnej osobiście w POK DM lub korespondencyjnie stanowi wzór podpisu akceptowany przez DM na wszelkich dyspozycjach składanych osobiście przez Klienta w formie pisemnej w POK DM lub korespondencyjnie. W przypadku rozbieżności pomiędzy podpisem złożonym na Umowie Ramowej, a złożonym na dyspozycji pisemnej DM ma prawo odmówić zrealizowania złożonej dyspozycji. W przypadku zawarcia Umowy Ramowej w postaci elektronicznej, Klient składa wzór podpisu w procesie rejestracji lub w sposób określony w Zarządzeniu Dyrektora DM.
4. Po łącznym spełnieniu warunków określonych w ust. 1 Klient uzyskuje możliwość składania Dyspozycji w celu zawierania wybranych Umów Produktu poprzez Kanały Elektroniczne, w tym Umów Produktu udostępnionych w przyszłości, a także składania innych Dyspozycji określonych we właściwym Zarządzeniu Dyrektora DM, z tym zastrzeżeniem, iż Klient jest zobowiązany do zapoznania się z aktualną w chwili składania Dyspozycji „Instrukcją obsługi serwera zleceń Stocks Online”. Zarządzenia Dyrektora DM oraz „Instrukcja obsługi serwera zleceń Stocks OnLine” mogą ulegać zmianie i na stronie internetowej DM znajduje się zawsze aktualna ich wersja. W związku z powyższym Klient zobowiązany jest do zapoznawania się z aktualnymi Zarządzeniami Dyrektora DM i aktualną „Instrukcją obsługi serwera zleceń Stocks OnLine” oraz do ich przestrzegania i stosowania.
5. W przypadku, w którym DM posiada uzasadnione wątpliwości w zakresie prawdziwości lub poprawności danych podanych przez Klienta na potrzeby świadczenia usług, DM może uzależnić rozpoczęcie świadczenia usług od przedstawienia dodatkowych dokumentów. W takim wypadku DM poinformuje Klienta o stwierdzonych wątpliwościach wzywając jednocześnie do przedstawienia stosownych wyjaśnień lub dokumentów.

REALIZACJA DYSPOZYCJI I ZASADY KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH

§ 3a

1. Klient powinien logować się do Kanałów Elektronicznych osobiście, używając wyłącznie indywidualnych danych uwierzytelniających Klienta.
2. Logowanie Klienta do Kanałów Elektronicznych wymaga:
 - 1) Uwierzytelniania, poprzez:
 - a) podanie poprawnego Identyfikatora,
 - b) podanie Hasła, lub Hasła bossaMobile w przypadku logowania do aplikacji bossaMobile lub logowanie za pomocą identyfikatora biometrycznego, o ile Klient wybrał taką metodę uwierzytelniania w przypadku kolejnych logowań do aplikacji bossaMobile,
 - 2) oraz dodatkowo gdy jest stosowane Uwierzytelnianie wieloskładnikowe, poprzez:
 - a) podanie odpowiedniego Kodu SMS lub Tokena lub zatwierdzenie logowania w aplikacji udostępnionej przez DM (o ile takie rozwiązanie zostanie udostępnione przez DM), lub

- b) logowanie się z Urządzenia zaufanego w przypadku kolejnych logowań do Kanałów Elektronicznych (o ile takie rozwiązanie zostanie udostępnione przez DM).

§ 4

1. Dyspozycje mogą być składane za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych codziennie, w ciągu całej doby.
2. Aktualne informacje o trybie i warunkach realizacji Dyspozycji są publikowane na stronie internetowej DM.
3. Przyjęcie Dyspozycji następuje po:
 - 1) zalogowaniu do Kanałów Elektronicznych, przy użyciu danych podanych przez Klienta podczas logowania do Kanałów Elektronicznych, o których mowa w § 3a ust. 2 pkt 1) oraz
 - 2) w przypadku gdy, jest stosowane Uwierzytelnianie wieloskładnikowe, po podaniu odpowiedniego Tokena lub Kodu SMS, lub zatwierdzeniu przez Klienta w aplikacji udostępnionej przez DM (o ile takie rozwiązanie zostanie udostępnione przez DM).
4. Złożenie Dyspozycji poprzez Kanały Elektroniczne stanowi ważne i wiążące oświadczenie woli lub wiedzy Klienta.
5. Wymóg posiadania przez Klienta regularnego dostępu do Internetu uważa się za spełniony w stosunku do Klientów, na których rzecz DM świadczy usługi maklerskie za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.

§ 5

1. Dane niezbędne do prawidłowej realizacji Dyspozycji powinny być podane zgodnie z opisem pól występujących w formularzu dla danej Dyspozycji.
2. Przed dokonaniem autoryzacji Klient zobowiązany jest upewnić się, że Dyspozycje są jednoznaczne i zgodne z jego intencją.
3. Określone Zarządzeniem Dyrektora DM Dyspozycje Klienta będą składane z użyciem Podpisu Elektronicznego, który na podstawie zawartej Umowy Ramowej będzie wywoływał skutki prawne podpisu własnoręcznego.
4. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za skutki niewłaściwego złożenia Dyspozycji, chyba że niewłaściwe złożenie Dyspozycji wynika z okoliczności, za które DM ponosi odpowiedzialność.

§ 6

1. Klient może monitorować stan złożonych Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Bieżąca weryfikacja prawidłowości wykonania Dyspozycji i zgłaszanie ewentualnych nieprawidłowości może przyczynić się do usprawnienia procesu obsługi.
2. Zastrzeżenia lub reklamacje dotyczące usług świadczonych przez DM lub wykonywanej przez DM działalności maklerskiej (dalej „Skargi”), Klient może złożyć:
 - 1) Osobiście - pisemnie lub ustnie w DM lub POK DM lub
 - 2) Telefonicznie, dzwoniąc pod numery wskazane na stronie internetowej DM lub
 - 3) Korespondencyjnie na adres DM lub
 - 4) Za pośrednictwem Oprogramowania wskazanego przez DM.
3. Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, nr rachunku), oraz określać zastrzeżenia Klienta lub jego roszczenie.
4. Wniesienie przez Klienta Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrywanie Skargi przez DM.
5. Klient może złożyć Skargę za pośrednictwem pełnomocnika.
6. Na żądanie Klienta, DM potwierdza otrzymanie Skargi Klienta zgodnie z dyspozycją odbioru korespondencji wskazaną w Umowie Produktu, chyba że Klient w Skardze wskaże inny sposób doręczenia potwierdzenia, w szczególności zażąda potwierdzenia na piśmie lub wskaże adres e-mail na jaki chciałby uzyskać potwierdzenie otrzymania Skargi od DM. W przypadku gdy Klient nie zawarł żadnej Umowy Produktu, DM potwierdza otrzymanie Skargi Klienta na adres korespondencyjny wskazany w Umowie Ramowej, chyba że Klient w Skardze wskaże inny sposób doręczenia potwierdzenia, w szczególności wskaże adres e-mail na jaki chciałby uzyskać potwierdzenie otrzymania Skargi.
7. DM rozpatruje Skargę bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi we wskazanym

terminie, termin ten może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na Skargę Klienta, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez DM przed jego upływem.

8. W przypadku, gdy treść Skargi nasuwa wątpliwości, co do jej przedmiotu, DM występuje do Klienta o złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków skutkować może niemożliwością prawidłowego rozpoznania Skargi i ustosunkowania się do okoliczności lub roszczeń podniesionych w jej treści.
9. Odpowiedź na Skargę jest przekazywana Klientowi zgodnie z dyspozycją odbioru korespondencji wskazaną w Umowie Produktu, chyba że Klient w Skardze wskaże inny sposób doręczenia odpowiedzi, w szczególności wskaże adres e-mail na jaki chciałby uzyskać odpowiedź DM. W przypadku gdy Klient nie zawarł żadnej Umowy Produktu, DM przekazuje odpowiedź na Skargę Klienta na adres korespondencyjny wskazany w Umowie Ramowej, chyba że Klient w Skardze wskaże inny sposób doręczenia odpowiedzi na Skargę, w szczególności wskaże adres e-mail na jaki chciałby uzyskać odpowiedź DM.
- 9a. W przypadku negatywnego dla Klienta rozpatrzenia Skargi przez DM, Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej samej sprawie w formie pisemnej do Zarządu DM w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Skargę. Zarząd DM rozpatrzy Skargę Klienta w ciągu 30 dni od daty wpływu, a pisemna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi na wskazany przez niego adres.
10. Niezależnie od postępowania skargowego, w przypadku sporu z DM, Klient może:
 - 1) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z DM,
 - 2) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
 - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.
- 10a. Po wyczerpaniu postępowania skargowego, o którym mowa w ust. 1-9 powyżej lub ust. 9a powyżej, Klient może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich do podmiotu uprawnionego do prowadzenia takiego postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016, poz. 1823 z późn. zm.), którym jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), przy czym DM może nie wyrazić zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przed Sądem Polubownym przy KNF.
- 10b. DM informuje o istnieniu platformy ODR i możliwości jej wykorzystania przez Klienta w celu rozstrzygnięcia sporu. Za pośrednictwem platformy ODR Klient może złożyć Skargę dotyczącą Umów Produktu zawartych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. oraz ustalić podmiot uprawniony do rozwiązywania sporów w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, właściwy dla DM. Platforma ODR jest dostępna pod linkiem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
11. W przypadku uznania przez DM Skargi za zasadną, DM eliminuje stwierdzone uchybienia, postępuje zgodnie z żądaniem Skargi lub doprowadza do stanu, który powstałby, gdyby do zdarzenia będącego podstawą Skargi nie doszło, lub naprawia szkodę. Powyższe stosuje się odpowiednio do częściowego uznania Skargi.
12. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg są dostępne na stronie internetowej DM oraz w POK DM.

§ 7

Jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie co do autentyczności złożonej Dyspozycji, DM wstrzymuje jej realizację do momentu wyjaśnienia wątpliwości i niezwłocznie zwraca się do Klienta o przedstawienie niezbędnych informacji (wyjaśnień). W przypadku, gdy Klient nie przedstawi informacji lub budzą one wątpliwości, DM ma prawo odmówić wykonania Dyspozycji.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

§ 8

1. DM świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi bezpieczeństwa wykonywania Dyspozycji, w tym poprzez wprowadzanie zabezpieczeń oraz innych środków

bezpieczeństwa w stosunku do Dyspozycji składanych poprzez Kanały Elektroniczne. Obowiązujące środki bezpieczeństwa mogą być określone w Zarządzeniu Dyrektora DM,

2. DM może ze względu na bezpieczeństwo korzystania z Kanałów Elektronicznych zawiesić dostęp do Kanałów Elektronicznych lub możliwość składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych oraz wymagać zmiany Hasła, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta przekazując wiadomości na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej (e-mail) oraz numer telefonu (sms).
3. W przypadku uzyskiwania dostępu do Kanałów Elektronicznych, zmiany danych Klienta oraz rozpoczęcia lub przeprowadzania za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, wskazanych w Zarządzeniu Dyrektora DM czynności, które mogą się wiązać z ryzykiem oszustwa lub nadużyć, wymagane jest stosowanie przez Klienta Uwierzytelniania wieloskładnikowego.
4. Zarządzenie Dyrektora DM może określić terminy oraz tryb wdrożenia Uwierzytelniania wieloskładnikowego, w przypadkach, o których mowa w ust. 3.

§ 9

1. Klient nie może dostarczać danych o charakterze bezprawnym i jest zobowiązany stosować się do zaleceń DM w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych.
2. Klient powinien z należytą starannością chronić dane lub urządzenia wykorzystywane do Uwierzytelnienia lub Uwierzytelniania wieloskładnikowego w Kanałach Elektronicznych (m.in. Identyfikator, Hasło tymczasowe, Hasło, Hasło bossaMobile, Kod SMS, Token, Urządzenie zaufane, telefon komórkowy, który jest powiązany z numerem telefonu wskazanym do przesyłania Kodu SMS, lub telefon, na którym jest zainstalowana aplikacja udostępniona przez DM służąca do zatwierdzania logowania oraz dyspozycji przez Klienta). Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
3. W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie danych lub urządzeń wskazanych w ust. 2, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia DM o powyższym fakcie, w celu zablokowania Kanałów Elektronicznych. Powiadomienie może być złożone przez Klienta osobiście w siedzibie DM, w POK DM lub telefonicznie. Szczegółowy tryb i zasady składania ww. powiadomień określa Zarządzenia Dyrektora DM.
4. Do momentu wykonania przez Klienta obowiązku wskazanego w ust. 3 DM nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta w wyniku działania osób trzecich w związku z odtajnieniem lub zagubieniem danych lub urządzeń wskazanych w ust. 2, o ile odtajnienie nie nastąpiło z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi DM. Po powiadomieniu DM o możliwym dostępie do przyznanych zabezpieczeń przez osoby trzecie DM zachowując należytą staranność podejmuje działania mające na celu uniemożliwienie wykorzystania tych informacji przez osoby nieuprawnione.

§ 10

skreślony

§ 11

Szczegółowe informacje dotyczące:

- 1) czynności technicznych związanych ze składaniem Dyspozycji, potwierdzeniem przez DM zawarcia Umowy Produktu, metod i środków technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów w Dyspozycjach, zasad i sposobów utwalania, zabezpieczania i udostępniania Klientowi przez DM treści zawieranej Umowy Produktu lub Dyspozycji,
 - 2) aktualnie stosowanych przez DM rozwiązań technicznych w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego;
 - 3) zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych oraz wymagań technicznych niezbędnych do komunikowania się Klienta z Kanałami Elektronicznymi, aplikacjami, programami, typami plików lub dotyczące przeglądarek internetowych i ich wersji oraz wersji systemów operacyjnych,
- zamieszczone są w „Instrukcji obsługi serwera zleceń Stocks OnLine” dostępnej na stronie internetowej, z którą Klient zobowiązany jest zapoznać się przed dokonaniem aktywacji Kanałów Elektronicznych.

ROZWIĄZANIE UMOWY RAMOWEJ

§ 12

1. Rozwiązanie Umowy Ramowej może nastąpić na skutek wypowiedzenia Umowy Ramowej złożonego przez Klienta lub DM albo na skutek śmierci Klienta.
2. Umowa Ramowa może zostać rozwiązana za wypowiedzeniem przez Klienta lub DM z zachowaniem czternastodniowego terminu wypowiedzenia.
3. W przypadku rozwiązania Umowy Ramowej, DM dokonuje zablokowania możliwości składania Dyspozycji, w tym w szczególności zawierania Umów Produktu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.
4. Wypowiedzenie przez DM może nastąpić w następujących przypadkach:
 - 1) naruszenia przez Klienta postanowień Umowy Ramowej i/lub Regulaminu,
 - 2) naruszenia przez Klienta, w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej, obowiązujących zasad współżycia społecznego, po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu Klienta do zaniechania wskazanych naruszeń,
 - 3) gdy zgodnie z postanowieniami Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (lub ustawy ją zastępującej), DM nie będzie mógł zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w Ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 4) objęcia Klienta sankcjami krajowymi lub międzynarodowymi, lub embargami ustanowionymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych lub Stany Zjednoczone Ameryki,
 - 5) w przypadku gdy wszystkie Umowy Produktów Klienta uległy rozwiązaniu, z związku z utrzymaniem zerowego stanu rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego przez okres dłuższy niż 6 miesięcy,
 - 6) w przypadku Klienta nieposiadającego żadnej Umowy Produktu przez okres dłuższy niż okres 6 miesięcy.
5. Wypowiadając Umowę Ramową z powodu, o którym mowa w ust. 4 pkt 3) lub 4), DM może równocześnie z tych powodów wypowiedzieć zawarte przez Klienta Umowy Produktów.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY RAMOWEJ

§ 12a

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy Ramowej zawartej drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Ramowej, poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ramowej:
 - 1) pisemnie na adres korespondencyjny DM, lub
 - 2) drogą elektroniczną na adres: makler@bossa.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem Oprogramowania wskazanego przez DM, lub
 - 4) osobiście w POK DM.
2. Odstąpienie od Umowy Ramowej, skutkuje brakiem możliwości składania Dyspozycji, w tym w szczególności zawierania Umów Produktu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, z wyłączeniem tych Dyspozycji które są związane z zawartymi Umowami Produktu, do których to Dyspozycji znajdują zastosowanie postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. Odstąpienie od Umowy Ramowej przez Klienta nie ma wpływu na zawarte przed odstąpieniem od Umowy Ramowej, Umowy Produktu i złożone oraz wykonane przez DM pozostałe Dyspozycje Klienta.

§ 13

1. DM zastrzega sobie prawo do wprowadzania przerw technicznych lub innych ograniczeń w dostępie do Kanałów Elektronicznych, gdy będzie to niezbędne w celu przeprowadzenia czynności zapewniających ich poprawne działanie, bezpieczeństwo lub modernizację, w szczególności w celu przeprowadzenia regularnych prac konserwacyjnych. O wszelkich przerwach w dostępie DM informuje niezwłocznie na stronie internetowej oraz w Kanałach Elektronicznych. O planowanych przerwach DM informuje z odpowiednim do okoliczności wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej jeden dzień. DM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z powyższych ograniczeń w obsłudze, jak również za nieplanowane ograniczenia w dostępności Kanałów Elektronicznych, o ile nie wyniknęły one z okoliczności, za które DM ponosi odpowiedzialność.

2. DM zastrzega sobie prawo do zawieszenia Klientowi możliwości składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, w następujących przypadkach:
 - 1) w przypadku stwierdzenia, iż Klient korzysta z nich w sposób niezgodny z Umową Ramową, niniejszym Regulaminem, Zarządzeniami Dyrektora DM albo powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - 2) w przypadkach gdy działania Klienta zagrażają bezpieczeństwu świadczonych usług lub interesów innych Klientów,
 - 3) w przypadku dostarczania przez Klienta za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych treści o charakterze bezprawnym,
 - 4) w przypadku podania przez Klienta niepoprawnych, niepełnych lub nieprawdziwych danych, niezbędnych do składania Dyspozycji zgodnie z Umową Ramową.
 - 5) w przypadkach wystąpienia okoliczności, o których mowa w § 12 ust. 4 pkt 4).
3. W przypadku zawieszenia możliwości składania Dyspozycji DM informuje Klienta wskazując na wystąpienie powyższych okoliczności oraz wzywając go do przedstawienia stosownych wyjaśnień i/lub usunięcia stwierdzonego naruszenia.
4. W przypadku przedstawienia wyjaśnień i/lub zaprzestania naruszeń DM przywraca Klientowi możliwość składania Dyspozycji.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 14

1. W przypadku wystąpienia ważnych przyczyn DM zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu lub Umowy Ramowej. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) wprowadzenie, zmianę lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub rekomendacji, zaleceń, wytycznych lub innych aktów wydanych przez Organy Nadzoru skierowanych bezpośrednio do DM lub innych przedsiębiorców, które mają wpływ na działalność DM, w tym na świadczone przez DM usługi lub na obsługę Klientów DM - wyłącznie w zakresie w jakim dotyczą świadczonych usług lub działalności DM; zmiany będą adekwatne do zakresu wynikającego z tych przepisów lub aktów;
 - 2) konieczność dostosowania postanowień Regulaminu lub Umowy do powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub do ich wykładni, wynikającej z orzeczeń sądów wydanych w stosunku do DM lub innych przedsiębiorców bądź rekomendacji, zaleceń, decyzji lub innych aktów wydanych przez Organy Nadzoru, skierowanych bezpośrednio do DM lub innych przedsiębiorców, które mają wpływ na działalność DM, w tym na świadczone przez DM usługi lub na obsługę Klientów DM - wyłącznie w zakresie w jakim dotyczą świadczonych usług lub działalności DM; zmiany będą adekwatne do zakresu wynikającego z tych przepisów lub zmiany ich wykładni;
 - 3) zmianę zakresu prowadzonej przez DM działalności lub zmianę zakresu świadczonych usług lub sposobu ich świadczenia, która polega na:
 - a) wprowadzeniu nowych produktów, usług lub funkcjonalności,
 - b) modyfikacji funkcjonalności, cech, sposobu obsługi lub zakresu dotychczasowych produktów lub usług bądź ich wycofaniu,w zakresie niezbędnym do wprowadzenia ww. zmian oraz pod warunkiem, że zmiana nie będzie naruszać interesów Klienta i umożliwi wykonywanie Umowy zgodnie z jej podstawowym celem w dotychczasowym zakresie, a korzystanie z nowych produktów, usług lub funkcjonalności, wiążących się z dodatkowymi kosztami, uzależnione będzie od decyzji Klienta;
 - 4) sprostowanie oczywistych omyłek, błędów pisarskich i rachunkowych postanowień Regulaminu lub dokonanie zmian stylistycznych, językowych oraz porządkowych o charakterze technicznym, o ile nie będzie to skutkowało zwiększeniem obowiązków Klienta względem DM oraz wpływać na zakres świadczonych usług lub wysokość opłat ponoszonych w związku z umową;
 - 5) konieczność dostosowania Oprogramowania wskazanego przez DM i innych systemów informatycznych DM wpływających na świadczone przez DM usługi lub zasad korzystania z nich w związku z:
 - a) zmianami określonymi przez dostawców systemów rozliczeniowych, w których DM uczestniczy;
 - b) udoskonaleniem systemów informatycznych DM wynikającym z rozwoju technologicznego lub aktualnych standardów bezpieczeństwa lub obsługi Klientów;

- c) zmianami wprowadzonymi przez izby rozrachunkowe, giełdy lub innych organizatorów obrotu, w których DM uczestniczy w związku ze świadczeniem usług na rzecz Klienta i które są niezbędne do świadczenia usług dla Klienta;
- d) zmianami określonymi przez dostawców rozwiązań informatycznych, z których DM korzysta w związku ze świadczeniem usług dla Klienta w zakresie niezbędnym do wprowadzenia ww. zmian oraz pod warunkiem, że zmiana nie będzie skutkować brakiem możliwości należytego wykonywania Umowy zgodnie z jej podstawowym celem;
- 1a. Zmiana Regulaminu lub Umowy Ramowej będzie adekwatna do zakresu wynikającego bezpośrednio z ważnej przyczyny uzasadniającej wprowadzenie zmian.
 2. DM jest zobowiązany do przekazywania Klientom zmian do Regulaminu lub Umowy Ramowej przed ich wejściem w życie, w terminie umożliwiającym wypowiedzenie Umowy Ramowej. Nowe brzmienie Regulaminu lub Umowy Ramowej będzie przekazywane Klientowi, zgodnie ze złożoną przez Klienta dyspozycją sposobu odbioru korespondencji, na co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian. W korespondencji do Klientów dotyczącej wprowadzanych zmian DM wskazuje informacje na temat podstawy dokonania zmian w treści, umożliwiające weryfikację ich wystąpienia oraz ich zakresu. W przypadku, gdy Klient w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o zmianach nie wypowie Umowy, DM będzie to traktował jako akceptację tych zmian. W przypadku przekazywania przez DM korespondencji za pośrednictwem Oprogramowania wskazanego przez DM, DM przekaże Klientowi na adres poczty elektronicznej (e-mail) treść tej korespondencji lub informację o udostępnieniu korespondencji za pośrednictwem Oprogramowania wskazanego przez DM.
 3. W przypadku przekazywania Klientowi przez DM zmian do Regulaminu lub Umowy Ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, korespondencję uważa się za doręczoną z chwilą gdy wprowadzono ją do Kanałów Elektronicznych w taki sposób, że Klient mógł zapoznać się z ich treścią.
 4. DM powiadamia Klienta w formie komunikatu przekazywanego za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych o miejscu udostępnienia zmian do Regulaminu i/lub Umowy Ramowej.
 5. Do Umowy Ramowej w okresie wypowiedzenia nie mają zastosowania postanowienia zmienionego Regulaminu lub Umowy Ramowej.
 6. DM zastrzega sobie prawo przesłania Klientowi dowolnej przesyłki listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną, jeżeli uzna to za celowe lub uzasadnione okolicznościami.
 7. Zmiany w Regulaminie korzystne dla Klientów (tj. które nie powodują zwiększenia obowiązków lub zmniejszenia praw Klienta bądź zwiększenia uprawnień DM) oraz zmiany polegające na wprowadzeniu nowych produktów, usług lub funkcjonalności, z których korzystanie nie skutkuje dodatkowymi kosztami lub uzależnione jest od decyzji Klienta, nie wymagają zachowania terminów przewidzianych dla zmiany Regulaminu i wchodzi w życie najwcześniej w dniu ich ogłoszenia lub w dniu wskazanym w ogłoszeniu.

§15

DM w trybie Zarządzenia ma prawo określić szczegółowe zasady wykonywania poszczególnych czynności, o ile takie uprawnienie zostało przewidziane w odpowiednich postanowieniach niniejszego Regulaminu. Zarządzenia te nie mogą zmieniać postanowień niniejszego Regulaminu i Umowy Ramowej. O ile Regulamin nie przewiduje inaczej, treść Zarządzeń Dyrektora DM oraz ich zmiany podawane są do wiadomości Klientów, poprzez ich zamieszczenie na Stronie internetowej oraz udostępnienie Klientowi ich treści w POK DM – z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, chyba że Zarządzenie Dyrektora DM:

- 1) rozszerza możliwość korzystania z usług,
- 2) ułatwia korzystanie z usług lub nie wpływa na ich jakość,
- 3) wprowadza zmiany, do których wdrożenia zobowiązany jest DM – w terminie uniemożliwiającym zachowanie terminu, o którym mowa powyżej.

W przypadkach określonych w pkt 1 - 3 Zarządzenie Dyrektora DM publikowane jest najpóźniej w dniu jego wejścia w życie.

Regulamin niniejszy wchodzi w życie w stosunku do nowych Klientów z dniem 16 września 2024 r., a w stosunku do dotychczasowych Klientów z dniem 07 października 2024 r.