DOM MAKLERSKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

REGULAMIN

DOTYCZĄCY ZAWIERANIA UMOWY RAMOWEJ I KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH NA JEJ PODSTAWIE

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

Zanim zaczniesz korzystać z naszych usług – przeczytaj Regulamin

Gdy w Regulaminie piszemy:

„Ty” – mamy na myśli każdego kto zgodnie z Regulaminem może skorzystać z naszych usług,

„my” – mamy na myśli Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.

W Regulaminie niektóre pojęcia mają określone znaczenie. Ich objaśnienia znajdują się w Słowniku pojęć, zamieszczonym w Regulaminie.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

SPIS TREŚCI

Słownik pojęć 4

Jak zawrzeć Umowę Ramową 7

Jak uzyskać dostęp do Kanałów Elektronicznych 10

Jak logować się do Kanałów Elektronicznych 10

Jakie są zasady składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych 11

Jak zgłaszać nieprawidłowości i składać reklamacje 12

Środki odwoławcze i inne metody dochodzenia roszczeń z reklamacji 13

Zasady bezpieczeństwa 14

Rozwiązanie Umowy Ramowej 16

Jak odstąpić od Umowy Ramowej 18

Kiedy możemy ograniczyć korzystanie z Kanałów Elektronicznych 18

Po co i w jakim trybie wydawane są Zarządzenia 19

Postanowienia końcowe 20

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

Słownik pojęć

Użyte przez nas w tym Regulaminie pojęcia wyjaśniamy w poniższej tabeli. Są to:

Pojęcie	Wyjaśnienie
bossaMobile	oprogramowanie na telefon komórkowy lub tablet z systemem Android lub iOS, służące do Uwierzytelniania wieloskładnikowego w celu uzyskania dostępu do Kanałów Elektronicznych
DM	Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna
Dyspozycja	oświadczenie woli lub wiedzy składane przez Ciebie w celu zawarcia Umowy Produktu lub inne oświadczenie woli lub wiedzy, które zgodnie z Zarządzeniem może być składane za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych
Hasło	hasło dostępu ustalone przez Ciebie podczas pierwszego logowania do Kanałów Elektronicznych, niezbędne do prawidłowego Uwierzytelniania
Hasło bossaMobile	hasło dostępu ustalone przez Ciebie podczas pierwszego logowania do usługi bossaMobile niezbędne do prawidłowego Uwierzytelniania
Hasło tymczasowe	hasło, które prześlemy do Ciebie po rejestracji, niezbędne dla prawidłowego Uwierzytelniania podczas pierwszego logowania do Kanałów Elektronicznych
Identyfikator	ciąg liter/cyfr, który nadamy Ci podczas rejestracji
Instrukcja	instrukcja korzystania z Kanałów Elektronicznych (na przykład „Systemy transakcyjne DM BOŚ – instrukcja użytkownika”)
Kod SMS	jednorazowy kod, który przesyłamy na wskazany przez Ciebie w procesie rejestracji numer telefonu komórkowego, służący do Uwierzytelnienia oraz autoryzacji Twoich Dyspozycji
Kanały Elektroniczne	w tym Regulaminie, o ile nie wskazujemy wyraźnie inaczej, przez Kanały Elektroniczne rozumiemy wyłącznie

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

	oprogramowanie umożliwiające zawieranie Umowy Ramowej oraz Umowy/Umów Produktu na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz składanie innych Dyspozycji w zakresie wskazanym w Regulaminie; po zawarciu Umowy Produktu, przez Kanały Elektroniczne będziemy rozumieć udostępnione przez nas oprogramowanie lub aplikacje, za pomocą których przez internet możesz składać wskazane w instrukcji danego oprogramowania lub aplikacji dyspozycje lub zlecenia
Organy Nadzoru	Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub inny uprawniony organ krajowy lub unijny, który nadzoruje naszą działalność
Podpis Elektroniczny	kwalifikowany podpis elektroniczny certyfikowany zgodnie z Rozporządzeniem 910/2014
Rozporządzenie 910/2014	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 WE lub rozporządzenie zastępujące ww. Rozporządzenie
POK DM	lokale, w których obsługujemy naszych klientów; są to także lokale naszych agentów, które wskazaliśmy w Szczegółowych Informacjach dotyczących Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A.
Regulamin zdalnej wideoweryfikacji	Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A., określający zasady przeprowadzania procesu zdalnej wideoweryfikacji Klienta

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

Strona internetowa	www.bossa.pl
Trwały nośnik	sposób przechowywania informacji, który pozwala na ich wielokrotne odczytywanie w niezmienionej treści przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji (trwałym nośnikiem może być np. papier, e-mail z plikiem PDF)
Umowa Produktu	umowa o świadczenie przez nas usługi maklerskiej, którą możesz zawrzeć za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych na podstawie Umowy Ramowej, o ile taką możliwość przewiduje Zarządzenie
Umowa Ramowa	umowa, która umożliwia zawieranie z nami Umów Produktu oraz składanie innych dyspozycji i oświadczeń za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Umowę Ramową może zawrzeć tylko osoba fizyczna
Urządzenie zaufane	urządzenie identyfikowane przez nas przez ustalenie jego unikalnych cech (w szczególności przeglądarka internetowa lub aplikacja zainstalowana na Twoim komputerze, telefonie komórkowym, tablecie), zdefiniowane przez Ciebie na liście urządzeń zaufanych
Uwierzytelnianie	potwierdzenie Twojej tożsamości na podstawie indywidualnych danych uwierzytelniających, tj. Identyfikatora oraz Hasła lub Hasła bossaMobile
Uwierzytelnianie wieloskładnikowe	potwierdzenie Twojej tożsamości na podstawie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii: a) wiedza o czymś, o czym wiesz wyłącznie Ty (np. Hasło, Hasło bossaMobile), b) posiadanie czegoś, co posiadasz wyłącznie Ty (np. Kod SMS, Urządzenie zaufane, udostępniona przez DM aplikacja sparowana z telefonem Klienta), c) Twoje cechy charakterystyczne (np. odcisk palca /skan twarzy Klienta w aplikacji bossaMobile),

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

	będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych
Zarządzenia	dokumenty wydane przez nas, które szczegółowo regulują sposób wykonywania niektórych czynności opisanych w Regulaminie, określają Umowy Produktu udostępnione do zawarcia za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych lub wskazują Dyspozycje składane za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Zarządzenia mogą dotyczyć kwestii, które ze względu na swoją specyfikę, zmienność lub źródło pochodzenia nie mogą albo z uzasadnionych powodów nie powinny być regulowane bezpośrednio w Regulaminie

Jak zawrzeć Umowę Ramową

1. Umowę Ramową możesz zawrzeć jeśli jesteś osobą fizyczną.

2. Umowę Ramową możesz:

1) zawrzeć osobiście w naszym POK;
2) przesłać ją listownie albo – jeśli podpisujesz Umowę Ramową kwalifikowanym podpisem elektronicznym – przesłać ją na wskazany przez nas adres poczty elektronicznej lub przekazać ją drogą elektroniczną w inny udostępniony przez nas sposób, który będzie określony w Zarządzeniu (tzw. **„tryb korespondencyjny”**);
3) podpisać ją elektronicznie (tzw. **„tryb online”**).

3. Jeżeli zawierasz z nami Umowę Ramową **osobiście**:

1) wypełnij wniosek o zawarcie Umowy Ramowej, korzystając z formularza rejestracyjnego dostępnego na naszej Stronie internetowej,
2) staw się osobiście w POK z ważnym dokumentem tożsamości (dowód osobisty, paszport, dokument mObywatel lub karta pobytu).

4. Jeżeli zawierasz z nami Umowę Ramową **korespondencyjnie**:

1) wypełnij wniosek o zawarcie Umowy Ramowej, korzystając z formularza rejestracyjnego dostępnego na naszej Stronie internetowej,

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

2) podpisz Umowę Ramową kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub potwierdź swój podpis na Umowie u notariusza albo w polskiej placówce dyplomatycznej (w uzasadnionych przypadkach – za naszą zgodą – możemy przyjąć Umowę Ramową z Twoim podpisem poświadczonym w inny sposób, np. przez zagraniczne organy, zagranicznych notariuszy lub inne zagraniczne instytucje, wtedy, gdy:
   a) zawierają klauzulę apostille nadaną przez właściwy organ w kraju pochodzenia dokumentu albo
   b) jeśli pochodzą z państwa, które nie jest stroną Konwencji Haskiej z dnia 5 października 1961 roku – zostały zalegalizowane (uwierzytelnione) przez polskie przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny;

   wszystkie takie dokumenty muszą być również przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego, jednak w uzasadnionych przypadkach możemy odstąpić od wymogu przedstawienia tłumaczenia przysięgłego, klauzuli apostille lub legalizacji dokumentów, jeżeli nie występują wątpliwości co do autentyczności dokumentów);
3) prześlij do nas pocztą tradycyjną dwa egzemplarze Umowy Ramowej z podpisem poświadczonym zgodnie z ppkt 2) powyżej oraz kopię dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport lub karta pobytu) albo prześlij Umowę Ramową z kwalifikowanym podpisem elektronicznym oraz kopię dokumentu tożsamości na nasz adres poczty elektronicznej lub drogą elektroniczną w udostępniony przez nas sposób.

5. W celu potwierdzenia Twojej tożsamości możemy skorzystać z danych lub informacji pochodzących ze środków identyfikacji elektronicznej lub usług zaufania, o których mowa w Rozporządzeniu 910/2014, o ile taka możliwość zostanie udostępniona.

6. Jeżeli zawierasz z nami Umowę **w trybie online**:

1) wypełnij wniosek o zawarcie Umowy Ramowej, korzystając z formularza rejestracyjnego dostępnego na naszej Stronie internetowej,

2) skorzystaj z procesu zdalnej wideoweryfikacji w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie zdalnej wideoweryfikacji.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

7. W przypadku braków lub błędów w dokumentach poinformujemy Cię o tym niezwłocznie, a zawarcie Umowy Ramowej zostanie wstrzymane do czasu ich uzupełnienia lub poprawienia.
8. Zawarcie Umowy Ramowej nastąpi po pozytywnej weryfikacji przekazanych przez Ciebie dokumentów i danych niezbędnych do zawarcia Umowy Ramowej oraz po podpisaniu Umowy Ramowej przez Ciebie oraz osobę upoważnioną przez nas do podpisania Umowy Ramowej w imieniu DM.
9. W przypadku zawarcia Umowy Ramowej w trybie online, zawarcie Umowy Ramowej nastąpi po pozytywnej weryfikacji przekazanych przez Ciebie dokumentów i danych niezbędnych do zawarcia Umowy Ramowej i po pomyślnym zakończeniu procesu zdalnej wideoweryfikacji,
   z chwilą zaakceptowania przez nas wniosku o zawarcie Umowy Ramowej.
10. Informację o zawarciu Umowy w trybie korespondencyjnym lub online prześlemy na podany przez Ciebie adres e-mail.
11. Możemy poprosić Cię o dodatkowe dokumenty, informacje lub oświadczenia, jeśli wymagają tego powszechnie obowiązujące przepisy prawa, regulacje zagraniczne lub są one niezbędne do zawarcia Umowy Ramowej lub świadczenia usług. W szczególności możemy zażądać Twojego wzoru podpisu. Wzór podpisu złożysz w procesie rejestracji lub w sposób określony w Zarządzeniu.
12. Jeśli masz już zawartą Umowę Produktu, a my posiadamy Twoje aktualne dane identyfikacyjne, możesz zawrzeć Umowę Ramową w postaci elektronicznej w trybie online, za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, bez konieczności wykonywania procesu zdalnej wideoweryfikacji.
13. Jeśli kraj wydania dokumentu nie zgadza się z krajem rezydencji albo posiadasz więcej rezydencji podatkowych, przed zawarciem Umowy Ramowej poprosimy Cię o przekazanie dokumentu potwierdzającego oświadczoną rezydencję podatkową. Takim dokumentem może być: dokument tożsamości wydany w kraju rezydencji podatkowej, certyfikat rezydencji podatkowej lub inny urzędowy dokument potwierdzający rezydencję podatkową ze wskazanym numerem TIN. Sposób przekazania tego dokumentu będzie zależał od sposobu podpisania przez Ciebie Umowy Ramowej.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

13a. Możemy Zarządzeniem ograniczyć możliwość zawierania Umowy Ramowej przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.

Jak uzyskać dostęp do Kanałów Elektronicznych

14. Aby uzyskać dostęp do Kanałów Elektronicznych, musisz spełnić kolejno wszystkie poniższe warunki:

1) zawrzeć z nami Umowę Ramową,
2) zalogować się po raz pierwszy do Kanałów Elektronicznych – aby to zrobić, musisz zalogować się na Stronie internetowej za pomocą indywidualnego Identyfikatora oraz Hasła tymczasowego, które otrzymasz podczas rejestracji~~,~~
3) ustalić Hasło.

Jeśli jesteś już naszym klientem z tytułu innej umowy o świadczenie usług maklerskich niż Umowa Ramowa, masz już dostęp do Kanałów Elektronicznych związanych z daną umową. W takim przypadku punkty 2) i 3) nie mają zastosowania. Możesz zawrzeć Umowę Ramową za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych stosując postanowienia pkt 12.

15. Po zawarciu Umowy Ramowej i zalogowaniu się do Kanałów Elektronicznych możesz za ich pośrednictwem zawrzeć z nami Umowy Produktu, aneksy do Umów Produktu oraz składać inne Dyspozycje w zakresie określonym w Zarządzeniu.

16. Zapoznaj się z Zarządzeniami oraz Instrukcją aktualnymi w chwili składania Dyspozycji. Zarządzenia oraz Instrukcja mogą ulegać zmianie. Na naszej Stronie internetowej znajduje się zawsze aktualna ich wersja.

17. Po zawarciu Umowy Produktu udostępnimy Ci Kanały Elektroniczne przeznaczone dla tej umowy. Informacje o tych Kanałach Elektronicznych znajdziesz w regulaminie świadczenia danej usługi maklerskiej i instrukcji korzystania z tego Kanału Elektronicznego.

Jak logować się do Kanałów Elektronicznych

18. Powinieneś logować się do Kanałów Elektronicznych osobiście, używając wyłącznie Twoich indywidualnych danych uwierzytelniających.

19. Aby zalogować się do Kanałów Elektronicznych musisz:

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

1) uwierzytelnić się, czyli:
    a) podać poprawny Identyfikator i Hasło,
    b) podać Hasło bossaMobile lub zalogować się za pomocą identyfikatora biometrycznego w przypadku logowania z wykorzystaniem aplikacji bossaMobile,
2) oraz dodatkowo, gdy jest stosowane Uwierzytelnianie wieloskładnikowe:
    a) podać odpowiedni Kod SMS lub zatwierdzić logowanie w udostępnionej przez nas aplikacji lub
    b) logować się z Urządzenia zaufanego w przypadku kolejnych logowań do Kanałów Elektronicznych.

Jakie są zasady składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych

20. Możesz składać Dyspozycje za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych codziennie, przez całą dobę. Twoja Dyspozycja zostanie wykonana w godzinach pracy DM.

21. Aktualne informacje o trybie i warunkach realizacji Dyspozycji znajdziesz na Stronie internetowej.

22. Przyjmiemy Dyspozycję po tym, jak:
1) zalogujesz się do Kanałów Elektronicznych oraz
2) podasz odpowiedni Kod SMS lub zatwierdzisz Dyspozycję w bossaMobile, jeżeli dana Dyspozycja wymaga potwierdzenia.

23. Podaj dane zgodnie z opisem pól występujących w formularzu dla danej Dyspozycji. Jest to niezbędne dla prawidłowej realizacji Dyspozycji.

24. Przed złożeniem Dyspozycji upewnij się, że jest ona jednoznaczna i zgodna z Twoją intencją. Dyspozycja będzie wywierać skutki prawne z niej wynikające.

25. Jeśli będziemy mieć uzasadnione wątpliwości co do autentyczności złożonej Dyspozycji, wstrzymamy jej realizację do momentu wyjaśnienia wątpliwości. W takim przypadku zwrócimy się do Ciebie, abyś przedstawił niezbędne informacje lub wyjaśnienia. Jeśli nie przedstawisz informacji lub nie wyjaśnią one naszych wątpliwości, mamy prawo odmówić wykonania Dyspozycji.

26. Jeśli będziemy mieć uzasadnione wątpliwości w zakresie prawdziwości lub poprawności podanych przez Ciebie danych, możemy uzależnić rozpoczęcie świadczenia usług od przedstawienia przez Ciebie dodatkowych

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

dokumentów. Poinformujemy Cię o stwierdzonych wątpliwościach oraz zwrócimy się o przekazanie stosownych wyjaśnień lub dokumentów.

Jak zgłaszać nieprawidłowości i składać reklamacje

27. Możesz monitorować stan złożonych Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Powinieneś na bieżąco weryfikować prawidłowość wykonania Dyspozycji i zgłaszać ewentualne nieprawidłowości – może to przyczynić się do usprawnienia procesu obsługi.

28. Reklamację dotyczącą świadczonych przez nas usług lub wykonywanej przez nas działalności maklerskiej możesz zgłosić:

1) w **postaci papierowej**, czyli:
   a) osobiście w POK, lub
   b) korespondencyjnie - na nasz adres, podany na Stronie internetowej https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje,
2) w **postaci elektronicznej**, czyli:
   a) za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, a jeżeli nie masz dostępu do Kanałów Elektronicznych na nasz adres e- mail: makler@bossa.pl, lub
   b) na nasz adres do e-Doręczeń, AE:PL-28513-34552-RUAHR-30
3) **ustnie**, czyli:
   a) telefonicznie - dzwoniąc pod numery wskazane na Stronie internetowej https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje, lub
   b) osobiście w POK.

29. W reklamacji podaj swoje dane, które pozwolą nam Cię zidentyfikować (imię i nazwisko/firma, pod którą prowadzona jest działalność gospodarcza, nr PESEL/nr NIP). W reklamacji określ, czego dotyczą Twoje zastrzeżenia lub czego od nas oczekujesz.

30. Jeśli złożysz reklamację od razu po zauważeniu problemu, ułatwisz i przyśpieszysz jej rozpatrzenie przez nas.

31. Reklamację możesz złożyć za pośrednictwem pełnomocnika.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

32. Na Twoje żądanie potwierdzimy przyjęcie reklamacji – zgodnie z ustalonym sposobem kontaktu. Możesz też wskazać inny sposób doręczenia potwierdzenia np. na wskazany adres e-mail lub adres korespondencyjny.

33. Rozpatrzymy reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Aby dotrzymać terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, musimy wysłać odpowiedź przed upływem tego terminu.

34. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji w terminie 30 dni, udzielimy odpowiedzi maksymalnie w ciągu 60 dni od otrzymania reklamacji, informując Cię przed upływem 30 dni o powodach przedłużenia terminu, okolicznościach, które wymagają ustalenia oraz o przewidywanym terminie przekazania odpowiedzi.

35. Jeśli treść reklamacji zawiera braki lub nasuwa wątpliwości, poprosimy Cię o dodatkowe informacje i dane. Brak odpowiedzi może uniemożliwić nam prawidłowe rozpoznanie reklamacji i odniesienie się do przedstawionych zastrzeżeń.

36. Odpowiedź na reklamację przekażemy zgodnie z poniższymi zasadami:

1) jeżeli złożyłeś reklamację **w postaci elektronicznej** – odpowiedzi udzielimy **w postaci elektronicznej,** chyba że wniesiesz o przekazanie odpowiedzi w postaci papierowej;
2) jeżeli złożyłeś reklamację **w postaci papierowej** – odpowiedzi udzielimy **w postaci papierowej**, chyba że wniesiesz o przekazanie odpowiedzi w postaci elektronicznej;
3) jeżeli złożyłeś reklamację **ustnie** - odpowiedzi udzielimy **w postaci papierowej albo elektronicznej**, zgodnie z Twoim wnioskiem.

Środki odwoławcze i inne metody dochodzenia roszczeń z reklamacji

37. Jeśli reklamację rozpatrzymy negatywnie, możesz w ciągu 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację złożyć w tej sprawie odwołanie do naszego Zarządu w formie wskazanej w pkt 28. Zarząd rozpatrzy Twoje odwołanie w ciągu 30 dni od daty wpływu, a odpowiedź Przekażemy zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 36.

38. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego możesz:

1) zawrzeć z nami ugodę w wyniku negocjacji,
2) zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

rzecznika konsumentów,

3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy,
4) wnieść powództwo do sądu powszechnego.

39. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do podmiotu uprawnionego – zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.

Takimi podmiotami są:

1) Rzecznik Finansowy (http://www.rf.gov.pl),
2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl).

Możemy nie wyrazić zgody na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

40. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg są dostępne na naszej Stronie internetowej oraz w POK.

Zasady bezpieczeństwa

41. Stosujemy zabezpieczenia oraz inne środki bezpieczeństwa w stosunku do Dyspozycji składanych przez Kanały Elektroniczne. Dyrektor DM może określić w Zarządzeniu obowiązujące środki bezpieczeństwa.

42. Ze względu na bezpieczeństwo korzystania z Kanałów Elektronicznych, możemy zawiesić dostęp do Kanałów Elektronicznych lub możliwość składania Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych oraz wymagać od Ciebie zmiany Hasła, o czym niezwłocznie Cię poinformujemy za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) oraz telefonu (sms).

43. W przypadku, gdy:

1) uzyskujesz dostęp do Kanałów Elektronicznych,
2) zmieniasz swoje dane,
3) zidentyfikujemy, iż za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych podejmowane są czynności, które mogą się wiązać z ryzykiem oszustwa lub nadużyć,

wymagamy od Ciebie stosowania Uwierzytelniania wieloskładnikowego.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

44. Zalecamy nadanie hasła do plików i dokumentów tożsamości przesyłanych w toku procesu zawierania Umowy Ramowej, jeżeli wysyłane są na nasz adres poczty elektronicznej.
45. Korzystając z Kanałów Elektronicznych nie możesz przekazywać treści niezgodnych z prawem.
46. Podczas korzystania z Kanałów Elektronicznych stosuj się do naszych zaleceń w zakresie zasad bezpieczeństwa.
47. Dbaj o ochronę danych oraz urządzeń wykorzystywanych przez Ciebie do Uwierzytelnienia lub Uwierzytelniania wieloskładnikowego w Kanałach Elektronicznych (m.in. Identyfikator, Hasło tymczasowe, Hasło, Hasło bossaMobile (PIN), Kod SMS, Urządzenie zaufane, telefon komórkowy, który jest powiązany z numerem telefonu wskazanym do przesyłania Kodu SMS, lub telefon, na którym jest zainstalowana udostępniona przez nas aplikacja, której używasz do zatwierdzania logowania oraz składania dyspozycji). Nie odpowiadamy za Dyspozycje złożone przez osoby, które użyły Twojego hasła, danych lub urządzeń zaufanych, chyba że odtajnienie lub zagubienie danych wynika z przyczyn, za które ponosimy odpowiedzialność.
48. Jeśli będziesz podejrzewać, że inne osoby weszły w posiadanie Twoich danych lub urządzeń wskazanych w powyższym punkcie, powinieneś niezwłocznie powiadomić nas o tym, tak abyśmy mogli zablokować dostęp tych osób do Kanałów Elektronicznych. Możesz nas powiadomić osobiście w POK DM lub telefonicznie. Szczegółowy tryb i zasady składania ww. powiadomień możemy wskazać Zarządzeniu.
49. Jeśli nie poinformujesz nas, że inne osoby weszły w posiadanie Twoich danych lub urządzeń, nie odpowiadamy za szkody poniesione przez Ciebie w wyniku działań tych osób w związku z odtajnieniem lub zagubieniem danych lub urządzeń, jeśli odtajnienie lub zagubienie nie nastąpiło z przyczyn, za które ponosimy odpowiedzialność. Po powiadomieniu nas o możliwym dostępie do przyznanych zabezpieczeń przez inne osoby, przy zachowaniu należytej staranności podejmiemy działania, aby uniemożliwić wykorzystanie tych informacji przez osoby nieuprawnione.
50. W Instrukcji znajdziesz informacje dotyczące w szczególności:

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

1) czynności technicznych związanych ze składaniem Dyspozycji, potwierdzeniem przez nas zawarcia Umowy Produktu, metod i środków technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów w Dyspozycjach, zasad i sposobów utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez nas treści zawieranej Umowy Produktu lub Dyspozycji,
2) aktualnie stosowanych przez nas rozwiązań technicznych w procesie Uwierzytelniania wieloskładnikowego,
3) zasad bezpiecznego korzystania z Kanałów Elektronicznych oraz wymagań technicznych niezbędnych do korzystania przez Ciebie z Kanałów Elektronicznych, w tym dotyczące rekomendowanych przez nas systemów operacyjnych i przeglądarek.

Rozwiązanie Umowy Ramowej

51. Rozwiązanie Umowy Ramowej może nastąpić na skutek jej wypowiedzenia albo na skutek Twojej śmierci.

52. Okres wypowiedzenia Umowy Ramowej wynosi 14 dni. Możemy również w porozumieniu z Tobą skrócić okres wypowiedzenia.

53. Wypowiedzenie Umowy Ramowej przez Ciebie nie wymaga podania przyczyny.

54. Wypowiedzenie Umowy Ramową przez nas może nastąpić w następujących przypadkach:

1) jeśli naruszysz postanowienia Umowy Ramowej lub Regulaminu, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania naruszeń (ze wskazaniem naruszenia) i poinformowania o możliwości wypowiedzenia Umowy Ramowej z tego powodu;
2) jeśli naruszysz obowiązujące zasady współżycia społecznego w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej, mimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania naruszeń (ze wskazaniem naruszenia) i poinformowania o możliwości wypowiedzenia Umowy Ramowej z tego powodu,
3) gdy zgodnie z postanowieniami Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (lub ustawy ją zastępującej), nie będziemy mogli zastosować jednego ze środków

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w tej ustawie,

4) objęcia Cię sankcjami krajowymi lub międzynarodowymi, lub embargami ustanowionymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych lub Stany Zjednoczone Ameryki,
5) w przypadku gdy wszystkie Twoje Umowy Produktów uległy rozwiązaniu w związku z utrzymywaniem zerowego stanu rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego przez okres dłuższy niż 6 miesięcy,
6) w przypadku gdy nie będziesz posiadał żadnej Umowy Produktu albo na podstawie zawartej Umowy Produktu nie możemy świadczyć usług maklerskich z uwagi na brak prawidłowego wykonania przelewu weryfikacyjnego, gdy jest on wymagany - przez okres dłuższy niż 6 miesięcy.

55. Jeśli wypowiemy Umowę Ramową z powodu, o którym mowa w pkt. 3) lub 4) powyżej, możemy równocześnie z tych powodów wypowiedzieć zawarte przez Ciebie Umowy Produktów.

56. Jeżeli zawarłeś Umowę Ramową w trybie online, a następnie na jej podstawie zawarłeś Umowę Produktu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, musisz – w celach weryfikacyjnych – na rachunek pieniężny prowadzony na podstawie danej Umowy Produktu wykonać pierwszą wpłatę przelewem z Twojego rachunku bankowego. Przelew weryfikacyjny nie jest wymagany, jeśli wykonałeś już pierwszą wpłatę w związku z inną Umową Produktu. Szczegółowe warunki tej wpłaty określamy Zarządzeniem.

Dopóki nie dokonasz wpłaty, jesteśmy zwolnieni ze świadczenia usług na Twoją rzecz na podstawie Umowy Produktu. Jeżeli w ciągu 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy Ramowej nie dokonasz wpłaty lub dokonasz jej niezgodnie z warunkami określonymi w Zarządzeniu – możemy wypowiedzieć Twoją Umowę Produktu.

57. Po rozwiązaniu Umowy Ramowej, zablokujemy możliwość składania przez Ciebie Dyspozycji, w tym także zawierania Umów Produktu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Nie dotyczy to Dyspozycji, które są związane z zawartymi Umowami Produktu. Do takich Dyspozycji znajdą zastosowanie postanowienia właściwego regulaminu dla Umowy Produktu oraz niniejszego Regulaminu.

58. Możesz korzystać z Kanałów Elektronicznych, aby uzyskać dostęp do dokumentów, które udostępniliśmy Ci w związku z Umową Ramową i Umowami

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

Produktowymi – także po rozwiązaniu wszystkich umów zawartych przez Ciebie. Zasady dostępu do tych dokumentów znajdują się w „Regulaminie korzystania przez byłych klientów Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. z portalu umożliwiającego dostęp do dokumentów".

Jak odstąpić od Umowy Ramowej

59. Masz prawo odstąpić od Umowy Ramowej zawartej drogą elektroniczną w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy Ramowej.

60. Aby odstąpić od Umowy Ramowej złóż oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Ramowej:

1) pisemnie na nasz adres korespondencyjny lub
2) drogą elektroniczną na adres: makler@bossa.pl lub
3) za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych lub
4) osobiście w POK DM.

61. Jeśli odstąpisz od Umowy Ramowej, nie będziesz mógł składać Dyspozycji, w tym zawierać Umów Produktu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Nie dotyczy to tych Dyspozycji, które są związane z zawartymi Umowami Produktu. Do takich Dyspozycji znajdą zastosowanie postanowienia właściwego regulaminu dla Umowy Produktu oraz niniejszego Regulaminu.

62. Jeśli odstąpisz od Umowy Ramowej, nie będzie to miało wpływu na Umowy Produktu, które zawarłeś przed odstąpieniem od Umowy Ramowej, oraz na złożone i wykonane przez nas przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu pozostałe Dyspozycje.

Kiedy możemy ograniczyć korzystanie z Kanałów Elektronicznych

63. Możemy wprowadzać przerwy techniczne lub inne ograniczenia 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 poinformujemy niezwłocznie na stronie internetowej oraz w Kanałach Elektronicznych. O

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

planowanych przerwach poinformujemy z odpowiednim do okoliczności wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej jeden dzień. Nie odpowiadamy 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 ponosimy odpowiedzialność.

64. Możemy zawiesić możliwość składania przez Ciebie Dyspozycji za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych w następujących przypadkach:

1) jeśli będziesz korzystać z nich w sposób niezgodny z Umową Ramową, niniejszym Regulaminem, Zarządzeniami albo powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
2) gdy Twoje działania zagrażają bezpieczeństwu świadczonych usług lub interesów innych klientów,
3) gdy przekażesz za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych treści niezgodne z prawem,
4) gdy podasz niepoprawne, niepełne lub nieprawdziwe dane, niezbędne do składania Dyspozycji zgodnie z Umową Ramową,
5) w przypadkach objęcia Cię sankcjami, o których mowa w pkt. 54 ppkt 4).

65. Poinformujemy Cię o zawieszeniu możliwości składania przez Ciebie Dyspozycji, wskażemy jego przyczynę oraz wezwiemy Cię do przedstawienia wyjaśnień i/lub usunięcia stwierdzonego naruszenia.

66. W przypadku przedstawienia wyjaśnień lub zaprzestania naruszeń przywrócimy Ci możliwość składania Dyspozycji.

Po co i w jakim trybie wydawane są Zarządzenia

67. Mamy prawo w trybie Zarządzenia 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.

68. O ile Regulamin nie przewiduje inaczej, treść Zarządzeń oraz ich zmiany podawane są do Twojej wiadomości przez ich zamieszczenie na Stronie internetowej oraz przekazanie komunikatu za pośrednictwem Kanałów

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

Elektronicznych z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, chyba że Zarządzenie:

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 publikowane jest najpóźniej w dniu jego wejścia w życie.

Postanowienia końcowe

69. Możemy zmienić Regulamin, jeśli wystąpi ważna przyczyna i wyłącznie w zakresie, jaki z niej wynika. Ważne przyczyny to:

1) zmiana, uchylenie lub wprowadzenie nowych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na świadczone przez nas usługi, wzajemne prawa i obowiązku lub na obsługę naszych Klientów i z których wynika dla nas obowiązek lub uprawnienie do zmiany treści stosunku prawnego z Klientem; zmiany wprowadzimy wyłącznie w zakresie jaki będzie niezbędny do dostosowania Regulaminu do treści ww. przepisów prawa;
2) wydanie orzeczenia sądowego wobec nas lub innych podmiotów, albo wydanie wytycznych, rekomendacji, zaleceń, decyzji lub innych aktów wydanych przez uprawnione Organy Nadzoru w zakresie ich właściwości, skierowanych do rynku lub bezpośrednio do nas, które mają wpływ na świadczone przez nas usługi, wzajemne prawa i obowiązki lub na obsługę naszych Klientów; zmiany wprowadzimy wyłącznie w zakresie jaki będzie niezbędny do dostosowania Regulaminu do wydanego orzeczenia lub aktu Organu Nadzoru;
3) zmiana zakresu naszej działalności lub świadczonych usług, polegająca na:
    a) wprowadzeniu nowych produktów, usług lub funkcjonalności,
    b) modyfikacji cech, nazwy, funkcjonalności, sposobu obsługi lub wycofaniu dotychczasowych produktów lub usług;

nie wprowadzimy zmian w usługach lub funkcjonalnościach, które uniemożliwiałyby korzystanie z Umowy Ramowej zgodnie z jej podstawowym celem w dotychczasowym zakresie; gdy

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

wprowadzimy produkty, usługi lub funkcjonalności, które wiążą się z dodatkowymi kosztami, korzystanie z nich wymagać będzie Twojej decyzji;

4) konieczność poprawienia oczywistych omyłek pisarskich lub rachunkowych oraz wprowadzenie zmian stylistycznych bądź uproszczeń językowych; takie zmiany nie zwiększą Twoich obowiązków ani nie ograniczą zakresu świadczonych usług;
5) dostosowanie Kanałów Elektronicznych lub innych systemów informatycznych do:
    a) niezależnych od nas zmian, wprowadzanych przez dostawców systemów rozliczeniowych, w których uczestniczymy,
    b) zmian wynikających z rozwoju technologicznego lub aktualnych standardów bezpieczeństwa lub obsługi naszych Klientów,
    c) niezależnych od nas zmian wprowadzanych przez izby rozrachunkowe, giełdy lub innych organizatorów obrotu, w których uczestniczymy w związku ze świadczeniem usług i które są niezbędne do świadczenia przez nas usług,
    d) niezależnych od nas zmian, wprowadzanych przez dostawców rozwiązań informatycznych, z których korzystamy w związku ze świadczeniem usług,
    e) wymogów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, rekomendacji, zaleceń, decyzji lub innych aktach wydanych przez Organy Nadzoru w zakresie ich właściwości

nie wprowadzimy zmian w usługach lub funkcjonalnościach, które uniemożliwiałyby korzystanie z Umowy Ramowej zgodnie z jej podstawowym celem w dotychczasowym zakresie.

70. Zmiana Regulaminu będzie adekwatna do zakresu wynikającego bezpośrednio z ważnej przyczyny uzasadniającej wprowadzenie zmian.

71. Zanim zmiany Regulaminu wejdą w życie, poinformujemy o nich z wyprzedzeniem — w terminie umożliwiającym wypowiedzenie Umowy Ramowej. W przekazywanej informacji wskażemy:

1) podstawę dokonania zmiany — czyli przyczynę, która uzasadnia zmianę,
2) zakres zmian.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

72. Jeśli zmienimy Regulamin, jego nową treść przekażemy Ci zgodnie z ustalonym sposobem kontaktu, na Trwałym nośniku, co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian. W przypadku korzystania z Kanałów Elektronicznych, wyślemy Ci dodatkowo na podany adres e-mail treść dokumentu lub informację o jego udostępnieniu. Możemy również przesłać informację listem poleconym — jeśli zażądasz przekazania danej informacji na piśmie.
73. W przypadku przekazywania Ci zmian do Regulaminu za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych, korespondencję uważa się za doręczoną z chwilą gdy wprowadzimy ją do Kanałów Elektronicznych w taki sposób, że mogłeś zapoznać się z ich treścią.
74. Powiadomimy Cię w formie komunikatu przekazywanego za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych o miejscu udostępnienia zmian do Regulaminu.
75. Jeśli akceptujesz warunki nowego Regulaminu, nie musisz podejmować dalszych działań. brak wypowiedzenia Umowy Ramowej przed dniem wejścia w życie zmian uznamy za ich akceptację. Jeśli nie zgadzasz się na nowe warunki, możesz wypowiedzieć Umowę Ramową najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmian. Umowa ulega rozwiązaniu z końcem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
76. Do Umowy Ramowej w okresie wypowiedzenia nie będziemy stosować postanowień zmienionego Regulaminu.
77. Zmiany w Regulaminie, które są dla Ciebie korzystne – czyli nie zwiększają Twoich obowiązków, nie ograniczają Twoich praw ani nie zwiększają naszych uprawnień – mogą wejść w życie szybciej. To samo dotyczy zmian polegających na dodaniu nowych produktów, usług lub funkcjonalności, z których korzystanie:
    - nie wiąże się z dodatkowymi kosztami, lub
    - zależy od Twojej decyzji.

    W takich przypadkach zmiana może zacząć obowiązywać najwcześniej w dniu ich ogłoszenia lub w dniu wskazanym w ogłoszeniu.
78. Jeśli w innych dokumentach DM, w tym regulaminach lub umowach świadczenia usług maklerskich, jest mowa o Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych, należy przez to rozumieć Regulamin dotyczący zawierania Umowy Ramowej i korzystania z Kanałów Elektronicznych na jej podstawie.
79. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności (zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b

dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze) udostępniamy na Stronie internetowej.

Regulamin niniejszy wchodzi w życie w stosunku do nowych Klientów z dniem 3 listopada 2026 r., a w stosunku do dotychczasowych Klientów z dniem 18 listopada 2026 r.

Unikalny nr dokumentu: 39142252-4a11-460b-b89f-af04b3acd85b