

REGULAMIN PROCESU ZDALNEJ WIDEOWERYFIKACJI DOMU MAKLERSKIEGO BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przeprowadzania Procesu zdalnej wideoweryfikacji Klienta, w celu zawarcia Umowy ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.
2. Przed rozpoczęciem Procesu zdalnej wideoweryfikacji, Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.

§ 2

Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Dom Maklerski, DM** – Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A. z siedzibą w Warszawie,
 - 2) **POK DM** – 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) **dokument tożsamości** – wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej ważny i niezastrzeżony dokument stwierdzający tożsamość lub dokument potwierdzający tożsamość osoby fizycznej w postaci: dowodu osobistego, paszportu lub karty pobytu,
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna (w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą) posiadająca numer PESEL oraz legitymująca się dokumentem tożsamości,
 - 5) **Organy Nadzoru** – Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub inny uprawniony krajowy lub europejski organ władzy nadzorujący działalność DM,
 - 6) **Proces zdalnej wideoweryfikacji** – proces polegający na biometrycznej weryfikacji twarzy Klienta, weryfikacji żywotności Klienta (liveness), weryfikacji danych identyfikacyjnych przekazanych przez Klienta w procesie rejestracji, weryfikacji zdjęć dokumentu tożsamości Klienta, w celu zawarcia przez Klienta Umowy ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,
 - 7) **Umowa ramowa** – umowa zawierana pomiędzy Klientem będącym osobą fizyczną (w tym Klientem prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą) i DM określająca formy składania oświadczeń woli i/lub wiedzy przez Klienta, na podstawie których możliwe jest zawarcie umów świadczenia usług maklerskich oraz składanie innych dyspozycji i oświadczeń woli i/lub wiedzy za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,
 - 8) **Kanały Elektroniczne** – oprogramowanie wskazane przez DM albo inne oprogramowanie lub inne środki komunikacji elektronicznej umożliwiające zawieranie Umowy ramowej na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020, poz. 344 z późn.zm.) oraz składanie innych dyspozycji określonych w Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych,
 - 9) **Ustawa AML** – Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 z późn. zm.).

§ 3

Proces zdalnej wideoweryfikacji Klienta

1. Uprawnionym do zainicjowania Procesu zdalnej wideoweryfikacji jest Klient, który składa wniosek o zawarcie Umowy ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych. Proces zdalnej wideoweryfikacji dostępny jest na dedykowanej podstronie w systemie www.bossa.pl.
2. Wybór Procesu zdalnej wideoweryfikacji jest uzależniony od wyrażenia przez Klienta zgody na przetwarzanie danych biometrycznych wizerunku twarzy Klienta w celu potwierdzenia jego tożsamości, w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy ramowej za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych.
3. Klient dokonując wyboru przeprowadzenia Procesu zdalnej wideoweryfikacji zobowiązany jest do:
 - 1) wykonania nagrania wideo, zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie oraz wykonania zdjęć dokumentu tożsamości, przy zachowaniu wymagań wskazanych poniżej:

- a) w trakcie wykonywania nagrania Klient nie może znajdować się w stanie wyłączającym świadome lub swobodne podjęcie decyzji o nawiązaniu relacji z DM (np. nie może być pod wpływem środków odurzających),
- b) w trakcie wykonywania nagrania Klient nie może znajdować się w miejscu publicznym,
- c) w trakcie wykonywania nagrania Klient nie może znajdować się w obecności osób trzecich,
- d) w trakcie wykonywania nagrania Klient powinien znajdować się w wystarczająco oświetlonym pomieszczeniu umożliwiającym wykonanie nagrania o dostatecznej jakości,
- e) w trakcie wykonywania nagrania Klient nie może wyjść poza obiektyw kamery,
- f) w trakcie wykonywania nagrania Klient nie może przekroczyć ograniczeń czasowych przewidzianych na wykonywanie poszczególnych działań.

4. Wybór przez Klienta Procesu zdalnej wideoweryfikacji wymaga:

- a. posiadania urządzenia komputerowego lub telefonu komórkowego z dostępem do sieci internetowej i przeglądarki internetowej. Minimalne obsługiwane wersje przeglądarek:

	Google Chrome	Mozilla Firefox	Safari	Opera	Microsoft Edge	Samsung Internet
Urządzenie komputerowe	57+	52+	11+	44+	79+	niewspierany
Telefon Komórkowy Android	67+	68+				9.0.2+
iOS	104+		11.2+			

- b. wyboru urządzenia komputerowego lub telefonu komórkowego umożliwiającego dostęp do kamery (możliwość robienia zdjęć i nagrywania filmów). Minimalna wymagana rozdzielczość kamery to:

Serwis	Rozdzielczość rekomendowana	Rozdzielczość min
Proces przeglądarkowy	1080 px na szerokość	720 px na szerokość

Użycie kamery z niższą rozdzielczością niesie ze sobą ryzyko związane ze zrobieniem zbyt mało szczegółowego lub o zbyt niskiej jakości zdjęcia uniemożliwiającego przeprowadzenie Procesu zdalnej wideoweryfikacji.

- c. posiadania stabilnego połączenia internetowego.
5. DM może zwrócić się do Klienta o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do pozytywnego zakończenia Procesu zdalnej wideoweryfikacji.
 6. Proces zdalnej wideoweryfikacji Klienta nie zostanie zakończony pozytywnie w przypadku:
 - a. niespełnienia warunków, o których mowa w ust. 3 - 5,
 - b. negatywnej weryfikacji danych identyfikacyjnych Klienta lub jego tożsamości,
 - c. braku możliwości przeprowadzenia Procesu zdalnej wideoweryfikacji, w szczególności z uwagi na: niską jakość zdjęcia twarzy Klienta uniemożliwiającą porównanie wizerunku Klienta ze zdjęciem w dokumencie tożsamości, niską jakość nagrania uniemożliwiająca ocenę żywotności Klienta, niemożliwość odczytania danych ze zdjęcia dokumentu tożsamości Klienta.
 7. Negatywne zakończenie Procesu zdalnej wideoweryfikacji, o którym mowa w ust. 6, lub niezgodność pomiędzy danymi z dokumentu tożsamości Klienta, a danymi wprowadzonymi do wniosku rejestracyjnego, powoduje przerwanie procesu składania wniosku rejestracyjnego o zawarcie Umowy ramowej poprzez Kanaly Elektroniczne. W celu zawarcia Umowy ramowej Klient powinien ponownie wykonać Proces zdalnej wideoweryfikacji lub skorzystać z innej udostępnionej przez DM formy zawarcia Umowy Ramowej określonej w Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych.
 8. Dane Klienta pozyskane w Procesie zdalnej wideoweryfikacji Klienta, przechowywane będą przez okres 5 lat licząc od dnia zakończenia stosunków gospodarczych z Klientem, a w przypadku negatywnego wyniku Procesu zdalnej wideoweryfikacji licząc od dnia zastosowanych przez DM środków bezpieczeństwa finansowego, zgodnie z art. 49 oraz w związku z art. 34 i art. 36 Ustawy AML.
 9. Proces zdalnej wideoweryfikacji opiera się na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji w zakresie pozytywnej lub negatywnej identyfikacji Klienta. Klient ma prawo do odwołania się od negatywnej decyzji DM opartej wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie danych oraz do uzyskania interwencji ze strony pracowników DM. Klient może złożyć odwołanie w ramach procesu składania skarg, który określono w § 5 niniejszego Regulaminu.

§ 4

Zasady bezpieczeństwa

1. DM udostępniając Klientowi możliwość wyboru Procesu zdalnej wideoweryfikacji na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa zgodnie z obowiązującymi regulacjami poprzez wprowadzone środki bezpieczeństwa w stosunku do danych udostępnianych przez Klienta na potrzeby zawarcia Umowy ramowej.
2. Klient nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym i jest zobowiązany stosować się do instrukcji DM w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas przeprowadzania Procesu zdalnej wideoweryfikacji.
3. Klient powinien z należytą starannością chronić dane lub urządzenia wykorzystywane do przeprowadzenia Procesu zdalnej wideoweryfikacji (m.in. dane osobowe udostępniane w formularzu rejestracyjnym, urządzenie służące do wykonania nagrania lub zdjęcia podczas Procesu zdalnej wideoweryfikacji etc.). Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
4. Klient przed rozpoczęciem Procesu zdalnej wideoweryfikacji powinien upewnić się, że korzysta z zaszyfrowanej strony DM z certyfikatem należącym do DM.
5. 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. 3, o ile odtajnienie nie nastąpiło z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi DM.
6. DM zastrzega sobie prawo do wprowadzania przerw technicznych lub innych ograniczeń w dostępie do Procesu zdalnej wideoweryfikacji, gdy będzie to niezbędne w celu przeprowadzenia czynności zapewniających poprawne działanie, bezpieczeństwo lub modernizację Procesu zdalnej wideoweryfikacji, w szczególności w celu przeprowadzenia regularnych prac konserwacyjnych. O wszelkich przerwach w dostępie DM informuje niezwłocznie na stronie internetowej. O planowanych przerwach DM informuje z odpowiednim do okoliczności wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej jeden dzień na stronie internetowej www.bossa.pl. DM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z powyższych ograniczeń w obsłudze, jak również za nieplanowane ograniczenia w dostępności Procesu zdalnej wideoweryfikacji, o ile nie wyniknęły one z okoliczności, za które DM ponosi odpowiedzialność.

§ 5

Rozpatrywanie skarg

1. Zastrzeżenia lub reklamacje dotyczących Procesu zdalnej wideoweryfikacji (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.
2. Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko/firmę osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, nr PESEL) oraz określać zastrzeżenia Klienta lub jego roszczenie.
3. Wniesienie przez Klienta Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrywanie Skargi przez DM.
4. Klient może złożyć Skargę za pośrednictwem właściwie umocowanego pełnomocnika.
5. DM potwierdza otrzymanie Skargi Klienta zgodnie z wskazanym przez Klienta sposobem doręczenia odpowiedzi na Skargę.
6. 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.
7. 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.
8. Odpowiedź na Skargę jest przekazywana Klientowi zgodnie z dyspozycją wskazaną w Skardze, a w przypadku braku takiej dyspozycji – na adres mailowy Klienta podany przez niego we wniosku rejestracyjnym.

9. 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.
11. Po wyczerpaniu postępowania skargowego, o którym mowa w ust. 1-8 lub ust. 9 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.
12. 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 umowy 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>.
13. 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.
14. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg są dostępne na stronie internetowej DM oraz w POK DM.

§ 6

Postanowienia końcowe i wejście w życie

1. Treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej pod adresem <https://bossa.pl/oferta/dokumenty>.
2. Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 08 października 2024 r.