



Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta

Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska
S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową
Giełdę Energii S.A.



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl,
www.bossa.pl

NIP: 526 10 26 828, Regon:010648495, Nr konta: II O/BOŚ SA W-wa 38 1540 1157 2001 6610 4333 0003

Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym

dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048901.

Kapitał zakładowy w wysokości 23.640.000 złotych wpłacony w całości

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

Zanim rozpoczniesz proces zdalnej wideoweryfikacji - przeczytaj Regulamin.

Gdy w Regulaminie piszemy:

- „Ty” – mamy na myśli osobę fizyczną (w tym osobę fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą), która chce przejść proces zdalnej wideoweryfikacji :
 - i zweryfikować tożsamość jako klient, pełnomocnik lub osoba reprezentująca klienta w procesie zawierania Umowy lub
 - zweryfikować tożsamość jako klient, pełnomocnik lub osoba reprezentująca klienta w trakcie trwania Umowy
- „my” – mamy na myśli Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl,
www.bossa.pl

Spis treści

Słownik pojęć	4
Kto może skorzystać z procesu zdalnej wideoweryfikacji	4
Jakie są wymagania techniczne dla procesu zdalnej wideoweryfikacji	5
Jak rozpocząć proces zdalnej wideoweryfikacji.....	6
Jak przejść proces zdalnej wideoweryfikacji.....	6
Zakończenie zdalnej wideoweryfikacji	7
Zasady bezpieczeństwa	7
Kiedy możemy ograniczyć korzystanie z procesu zdalnej wideoweryfikacji	8
Jak złożyć reklamację dotyczącą procesu zdalnej wideoweryfikacji	8
Rozpatrzenie reklamacji i przekazanie odpowiedzi.....	9
Środki odwoławcze i inne metody dochodzenia roszczeń z reklamacji.....	10
Przetwarzanie danych	11



Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

W tym Regulaminie znajdziesz zasady, dzięki którym zweryfikujemy Twoją tożsamość w procesie zdalnej wideoweryfikacji. Pozwoli nam to zweryfikować Twoją tożsamość jako klienta, pełnomocnika lub reprezentanta klienta bez konieczności wizyty w POK DM, w procesie zawierania Umowy lub w trakcie trwania Umowy. Regulamin jest dostępny na naszej stronie internetowej: <https://bossa.pl/oferta/dokumenty>.

Słownik pojęć

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

- 1) **dokument tożsamości** - wydany w Polsce, ważny i niezastrzeżony dokument stwierdzający tożsamość lub dokument potwierdzający tożsamość, w postaci:
 - dowodu osobistego,
 - paszportu,
 - karty pobytu.
- 2) **POK DM** - lokale, w których odbywa się obsługa klientów. Aktualny wykaz POK DM dostępny jest na stronie www.bossa.pl.
- 3) **Umowa** - Umowa świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A. w zakresie obrotu towarami giełdowymi na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.
- 4) **zdalna wideoweryfikacja** - sposób na weryfikację Twojej tożsamości przez internet z wykorzystaniem kamery. Podczas zdalnej wideoweryfikacji sprawdzamy:
 - 1) Twoją twarz za pomocą biometrii,
 - 2) czy jesteś żywą osobą,
 - 3) dane identyfikacyjne, podane przez Ciebie podczas rejestracji,
 - 4) zdjęcia Twojego dokumentu tożsamości.

Kto może skorzystać z procesu zdalnej wideoweryfikacji

1. Możesz skorzystać ze **zdalnej wideoweryfikacji**, jeśli:



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl,
www.bossa.pl

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

- a) jesteś osobą fizyczną (lub jeśli działasz jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą), oraz
- b) posiadasz numer PESEL, oraz
- c) posiadasz ważny i niezastrzeżony **dokument tożsamości**.

Jakie są wymagania techniczne dla procesu zdalnej wideoweryfikacji

2. Aby przejść proces zdalnej wideoweryfikacji potrzebujesz komputera, laptopa, tabletu lub telefonu komórkowego, o następujących parametrach:

a) minimalne obsługiwane wersje przeglądarek internetowych:

	Google Chrome	Mozilla Firefox	Safari	Opera	Microsoft Edge	Samsung Internet
Komputer / laptop	57+	52+	11+	44+	79+	nieobsługiwane
Telefon Komórkowy / tablet	67+	68+				9.0.2+
Android	104+		11.2+			
iOS						

b) dostęp do kamery, która umożliwi robienie zdjęć i nagrywanie filmów.

Kamera powinna mieć co najmniej rozdzielczość:

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

Jeśli użyjesz kamery o niższej rozdzielczości, zdjęcia które zrobisz mogą być za mało szczegółowe lub o zbyt niskiej jakości. To może nam uniemożliwić przeprowadzenie zdalnej wideoweryfikacji,

c) stabilne połączenie z internetem.



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

Jak rozpocząć proces zdalnej wideoweryfikacji

3. Aby rozpocząć proces zdalnej wideoweryfikacji:
 - a) wypełnij formularz rejestracyjny, który znajdziesz na stronie: <https://bossa.pl/oferta/rynek-energii> oraz
 - b) udziel zgody na przetwarzanie danych biometrycznych Twojej twarzy (dane biometryczne to indywidualne cechy wizerunku Twojej twarzy). Dane te są nam potrzebne do potwierdzenia, że Twój wizerunek na nagraniu jest zgodny ze zdjęciem z Twojego dokumentu tożsamości.

Jak przejść proces zdalnej wideoweryfikacji

4. Aby przejść proces zdalnej wideoweryfikacji:
 - a) wykonaj zdjęcie Twojego dokumentu tożsamości, oraz
 - b) nagraj wideo zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Twojego urządzenia.
5. Pamiętaj, że w trakcie nagrania:
 - a) nie możesz znajdować się w stanie wyłączającym świadome lub swobodne podjęcie decyzji o nawiązaniu z nami relacji (na przykład, nie możesz być pod wpływem środków odurzających),
 - b) nie możesz znajdować się w miejscach ogólnie dostępnych (na przykład miejsca publiczne),
 - c) nie możesz znajdować się w obecności innych osób (osoby trzecie),
 - d) powinieneś znajdować się w dobrze oświetlonym pomieszczeniu, aby zapewnić odpowiednią jakość nagrania,
 - e) nie możesz wychodzić poza obiektyw kamery,
 - f) nie możesz przekroczyć czasu przeznaczanego na wykonanie poszczególnych czynności w trakcie wykonywania nagrania.
6. Możemy Cię prosić o przekazanie dodatkowych informacji, które są niezbędne do pomyślnego zakończenia procesu zdalnej wideoweryfikacji.



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl,
www.bossa.pl

Zakończenie zdalnej wideoweryfikacji

7. Jeśli zdalna wideoweryfikacja zakończy się pomyślnie, możesz kontynuować proces zawierania Umowy lub potwierdzania uprawnień do już zawartej Umowy jako pełnomocnik lub osoba reprezentująca podmiot.
8. Zdalna wideoweryfikacja nie zakończy się pomyślnie, jeśli:
 - a) dane, podane przez Ciebie w formularzu rejestracyjnym nie zgadzają się z danymi z dokumentu tożsamości,
 - b) Twoje zdjęcie wykonane w procesie zdalnej wideoweryfikacji nie jest zgodne ze zdjęciem w dokumencie tożsamości,
 - c) zdjęcie Twojej twarzy jest niskiej jakości, przez co nie możemy go porównać ze zdjęciem w dokumencie tożsamości,
 - d) nagranie jest niskiej jakości, przez co nie możemy ocenić, czy jesteś żywą osobą,
 - e) nie jesteśmy w stanie odczytać danych ze zdjęcia Twojego dokumentu tożsamości,
 - f) nie spełnisz warunków, opisanych w pkt. 2, 4, 5 i 6.
9. Jeśli zdalna wideoweryfikacja nie zakończy się pomyślnie, proces weryfikacji tożsamości zostanie przerwany. Jeśli chcesz spróbować ponownie:
 - a) przejdź przez proces zdalnej wideoweryfikacji kolejny raz, lub
 - b) skorzystaj z innego sposobu weryfikacji tożsamości (na przykład w POK DM lub zgodnie z zasadami określonymi w „Regulaminie świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A. w zakresie obrotu towarami giełdowymi na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.” lub „Regulaminie świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A. w zakresie obrotu towarami giełdowymi na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A. – dla osób fizycznych”).

Zasady bezpieczeństwa

10. Podczas przeprowadzania zdalnej wideoweryfikacji dbamy o bezpieczeństwo Twoich danych zgodnie z obowiązującym prawem.
11. Zadbaj o bezpieczeństwo Twoich danych także po swojej stronie:



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

- a) zanim rozpoczniesz proces zdalnej wideoweryfikacji upewnij się, że korzystasz z zaszyfrowanej strony z naszym certyfikatem;
 - b) przestrzegaj naszych instrukcji dotyczących zasad bezpieczeństwa;
 - c) starannie chroń swoje dane (przede wszystkim dane osobowe przekazywane w formularzu rejestracyjnym) i urządzenia wykorzystywane do przeprowadzenia zdalnej wideoweryfikacji. Jeśli przekażesz je osobie trzeciej ponosisz za to pełną odpowiedzialność.
12. Nie przekazuj treści niezgodnych z prawem.
13. Nie odpowiadamy za szkody poniesione przez Ciebie w wyniku działań osób trzecich, które powstały w wyniku odtajnienia lub zagubienia Twoich danych lub urządzeń, jeśli odtajnienie lub zagubienie nie nastąpiło z przyczyn, za które ponosimy odpowiedzialność.

Kiedy możemy ograniczyć korzystanie z procesu zdalnej wideoweryfikacji

14. Możemy wprowadzać przerwy techniczne lub inne ograniczenia w dostępności zdalnej wideoweryfikacji jeśli będzie to niezbędne do przeprowadzenia czynności zapewniających poprawne działanie, bezpieczeństwo lub modernizację procesu zdalnej wideoweryfikacji (na przykład przeprowadzenia prac konserwacyjnych).
15. Informacje o przerwach zamieszczamy na naszej stronie internetowej <https://bossa.pl/planowane-prace-serwisowe>. O planowanych przerwach informujemy co najmniej jeden dzień wcześniej.
16. Nie odpowiadamy za skutki ograniczeń w dostępie do zdalnej wideoweryfikacji (planowane i nieplanowane przerwy w dostępie) chyba, że ograniczenia w dostępie były spowodowane przyczynami, za które to my ponosimy odpowiedzialność.

Jak złożyć reklamację dotyczącą procesu zdalnej wideoweryfikacji

17. Reklamację dotyczącą procesu zdalnej wideoweryfikacji możesz zgłosić:
- 1) w **postaci papierowej**, czyli:
 - a) osobiście w POK DM, lub
 - b) korespondencyjnie - na nasz adres, podany na stronie internetowej <https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje-tge>,



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl, www.bossa.pl

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

- 2) w **postaci elektronicznej**, czyli:
 - a) na nasz adres e- mail: energia@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-tge> lub osobiście w POK DM.
18. W reklamacji podaj swoje dane, które pozwolą nam Cię zidentyfikować (imię i nazwisko/firma, pod którą prowadzisz działalność gospodarczą oraz nr PESEL). W reklamacji określ, czego dotyczą Twoje zastrzeżenia lub czego od nas oczekujesz.
19. Jeśli złożysz reklamację od razu po zauważeniu problemu, ułatwisz i przyspieszysz jej rozpatrzenie przez nas.
20. Więcej informacji o sposobie składania i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie internetowej <https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje-tge> oraz w POK DM.

Rozpatrzenie reklamacji i przekazanie odpowiedzi

21. Rozpatrujemy reklamację **w ciągu 30 dni** od dnia jej otrzymania. Aby dotrzymać terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, musimy wystać odpowiedź przed upływem tego terminu.
22. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji w terminie 30 dni, udzielimy odpowiedzi maksymalnie w ciągu 60 dni od otrzymania reklamacji. W ciągu 30 dni poinformujemy Cię o przedłużeniu terminu, a także o powodach jego wydłużenia, o okolicznościach, które wymagają ustalenia oraz o przewidywanym terminie przekazania odpowiedzi.
23. Jeśli treść reklamacji zawiera braki lub nasuwa wątpliwości, poprosimy Cię o dodatkowe informacje i dane. Jeśli ich nie przekażesz, możemy nie być w stanie rozpatrzyć Twojej reklamacji.
24. Odpowiedź na reklamację prześlemy zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, czyli:



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl,
www.bossa.pl

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

- 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

25. 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 17. Zarząd rozpatrzy Twoje odwołanie w ciągu 30 dni od daty wpływu. Odpowiedź prześlemy zgodnie z zasadami określonymi w pkt 24.
26. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego możesz:
 - 1) zawrzeć z nami ugodę w wyniku negocjacji,
 - 2) zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów;
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy,
 - 4) wnieść powództwo do sądu powszechnego.
27. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do uprawnionego podmiotu zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Takimi podmiotami są:
 - 1) **Rzecznik Finansowy** (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 rozwiązania sporów konsumenckich.



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

Centrala: ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa, T: (+48) 22 50 43 100, F: (+48) 22 50 43 100, E: makler@bossa.pl, www.bossa.pl

Regulamin zdalnej wideoweryfikacji klienta Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. na rynkach prowadzonych przez Towarową Giełdę Energii S.A.

Przetwarzanie danych

28. Administratorem Twoich danych osobowych jest Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, 00-517 ul. Marszałkowska 78/80. Zasady przetwarzania Twoich danych osobowych opisane są w Polityce prywatności dla klientów, którą otrzymasz od nas na podany przez Ciebie adres e-mail. Politykę znajdziesz też na naszej stronie: <https://bossa.pl/dane-osobowe>.

Regulamin obowiązujący od 29 maja 2026 r.