

REGULAMIN BANKOWOŚCI TELEFONICZNEJ

ROZDZIAŁ 1 – Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin bankowości telefonicznej, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady i zakres świadczenia przez Bank Ochrony Środowiska S.A. Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ na rzecz Użytkowników.
2. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili uzyskania dostępu do Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Umowy Rachunku, Umowy Kredytu, Umowy Lokat, do których udostępniana jest Usługa bankowości telefonicznej / Usługa TeleBOŚ, wraz z odpowiednim Regulaminem produktu, Taryfy oraz Tabeli oprocentowania, stanowiących łącznie z niniejszym Regulaminem oraz Wnioskiem o Usługę bankowości telefonicznej / Usługę TeleBOŚ, umowę ramową w rozumieniu Ustawy, oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Autoryzacja Dyspozycji** – wyrażenie zgody przez Użytkownika na wykonanie Dyspozycji, w szczególności Zlecenia płatniczego,
2. **Bank / BOŚ S.A.** – Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 32, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla miasta st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000015525, NIP 527 020 33 13,
3. **Contact Center / Infolinia** – serwis telefoniczny Banku, z którym możliwy jest kontakt pod wskazanym przez Bank numerem telefonu. Infolinia służy do udzielania informacji Klientom Banku oraz osobom zainteresowanym produktami i/lub usługami Banku oraz za jej pośrednictwem świadczone są usługi związane z udostępnianiem i obsługą produktów oferowanych przez Bank, w tym – usługi niewymagające zalogowania do Usługi bankowości telefonicznej,
4. **Dyspozycja** – oświadczenie woli Klienta złożone za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ dotyczące wykonania przez Bank Zlecenia płatniczego albo innych czynności w ramach udostępnionych przez Bank funkcjonalności i usług w Usłudze TeleBOŚ,
5. **Dzień roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
6. **Godzina graniczna** – godzina określona w Komunikacie,
7. **Identyfikator** – ośmiocyfrowy numer identyfikujący Użytkownika nadany przez Bank, służący do logowania do Usługi TeleBOŚ. Bank wydaje Użytkownikowi jeden Identyfikator, służący do logowania, zarówno do Usługi TeleBOŚ, jak i do Usługi bankowości elektronicznej,
8. **Instrument płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Użytkownika i Dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez Użytkownika do złożenia Zlecenia płatniczego,
9. **Karta kredytowa** – międzynarodowa płatnicza karta kredytowa wydawana przez Bank, uprawniająca do wypłaty gotówki i dokonywania zapłaty w ciężar udzielonego przez Bank kredytu, zawierająca: numer, imię i nazwisko Użytkownika Karty, datę ważności,
10. **Koperta z hasłem** – koperta zawierająca poufny numer TeleKod wykorzystywany w Usłudze TeleBOŚ,
11. **Klient** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, będąca stroną Umowy Rachunku lub Umowy Kredytu, lub umowy rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej zawartej z Bankiem,
12. **Komunikat** – „Komunikat o godzinach granicznych i innych warunkach realizacji Zleceń płatniczych w obrocie krajowym i zagranicznym dla osób fizycznych” publikowany na stronie internetowej <http://www.bosbank.pl> oraz w Placówkach Banku,
13. **Lokata** – rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej prowadzony w Banku,
14. **NRB** – Numer Rachunku Bankowego stosowany dla celów prawidłowej identyfikacji Rachunku / Rachunku płatniczego używany w rozliczeniach krajowych w złotych - NRB zawiera 26 znaków (cyfr),
15. **Numer umowy** – główny numer nadany przez Bank przy zawieraniu pierwszej Umowy Rachunku z Klientem,
16. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej,
17. **Placówka Banku** – wyodrębniona funkcjonalnie i organizacyjnie część struktury organizacyjnej Banku, realizująca działalność operacyjną na określonym terytorium,
18. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność prawną, składająca Zlecenie płatnicze,
19. **Posiadacz Rachunku** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, z którą Bank zawarł Umowę Rachunku; w przypadku Rachunku wspólnego – każdy ze współposiadaczy,
20. **Posiadacz Rachunku płatniczego** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, z którą Bank zawarł Umowę Rachunku płatniczego,

21. **Polecenie przelewu** – usługa, o której mowa w art. 3. ust. 4 Ustawy, tj. usługa płatnicza polegająca na uznaniu rachunku płatniczego Odbiorcy, w przypadku gdy transakcja płatnicza z rachunku płatniczego Płatnika jest dokonywana przez Dostawcę usług płatniczych prowadzącego rachunek płatniczy Płatnika na podstawie dyspozycji udzielonej przez Płatnika, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej,
22. **Polecenie przelewu wewnętrznego** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego Dostawcę,
23. **Polecenie przelewu SEPA** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego Płatnika na rachunek płatniczy Odbiorcy, jeżeli obaj Dostawcy wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA),
24. **Polecenie przelewu w walucie obcej** - usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków z krajowego rachunku płatniczego Płatnika u Dostawcy na krajowy rachunek płatniczy Odbiorcy u Dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro,
25. **Rachunek** – rachunek oszczędnościowy, oszczędnościowo – rozliczeniowy oraz rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej otwarty i prowadzony przez Bank na podstawie właściwej Umowy,
26. **Rachunek płatniczy** – Rachunek, z wyjątkiem rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, służący do wykonywania Transakcji płatniczych,
27. **Rachunek kredytowy** –konto ewidencyjne służące do obsługi kredytu/pożyczki udzielonego/udzielonej na podstawie odrębnej Umowy Kredytu,
28. **Regulaminy produktów** – regulaminy dotyczące produktów bankowych w szczególności Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych, Regulamin otwierania i prowadzenia przez Bank Ochrony Środowiska S.A. rachunków terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych,
29. **Rezydent** – osoba fizyczna mająca miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
30. **Powiadamanie SMS** – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS,
31. **SMS** – komunikat tekstowy dotyczący Rachunku płatniczego przekazywany za pośrednictwem wiadomości SMS, transmitowany w sieci telefonów komórkowych GSM na warunkach określonych przez operatora sieci GSM,
32. **Strona internetowa** – strona internetowa Banku o adresie <http://www.bosbank.pl>, za pośrednictwem której Bank może oferować produkty dostępne drogą elektroniczną,
33. **Tabela oprocentowania** – Tabela oprocentowania rachunków o charakterze bieżącym dla klientów indywidualnych, Tabela oprocentowania rachunków terminowych lokat oszczędnościowych dla osób fizycznych, określająca wysokość aktualnego oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na Lokatach osób fizycznych w BOŚ S.A. oraz inne warunki otwierania i prowadzenia Lokat w BOŚ S.A., Tabela oprocentowania kredytów i pożyczek w PLN dla Klientów Indywidualnych,
34. **Taryfa** – Taryfa opłat i prowizji Banku Ochrony Środowiska S.A. za czynności bankowe w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów indywidualnych,
35. **TeleKod** – sześciocyfrowy, poufny numer, służący Użytkownikowi do logowania do Usługi TeleBOŚ, pierwszy TeleKod jest przekazywany Klientowi w Koperce z hasłem i wymaga zmiany na własny sześciocyfrowy TeleKod podczas pierwszego logowania,
36. **Transakcja płatnicza / Transakcja** – zainicjowana przez Płatnika lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
37. **Umowa Rachunku** – zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem umowa rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, umowa rachunku oszczędnościowego lub Potwierdzenie otwarcia lokaty, niezwiązana z prowadzeniem działalności gospodarczej,
38. **Umowa Rachunku płatniczego** – zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub oszczędnościowego, służącego do wykonywania Transakcji płatniczych,
39. **Umowa Kredytu** – zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem umowa kredytu lub umowa pożyczki lub umowa o wydanie i użytkowanie karty kredytowej oraz udzielenie kredytu w ramach limitu kredytowego, niezwiązana z prowadzeniem działalności gospodarczej,
40. **Usługa płatnicza / Usługa** – usługa wymieniona w art. 3 Ustawy,
41. **Usługa bankowości elektronicznej / Usługa BOŚBank24 Twoje e-Konto / Usługa BOŚBank24** – usługa polegająca na dostępie do Rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda Rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do Rachunku; zasady świadczenia usług bankowości elektronicznej, określone są w Regulaminie bankowości elektronicznej,
42. **Usługa bankowości telefonicznej / Usługa TeleBOŚ** - usługa polegająca na dostępie do Rachunku przez telefon za pośrednictwem Infolinii umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda Rachunku lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do Rachunku;
43. **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2003),
44. **Użytkownik** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, będąca: Posiadaczem Rachunku lub Użytkownikiem Karty kredytowej lub osobą, na rzecz której Bank udzielił kredytu lub pożyczki, w związku z obsługą których prowadzony jest Rachunek kredytowy, mająca dostęp do Usługi TeleBOŚ,

45. **Użytkownik Karty kredytowej** – Klient, na rzecz którego wydana została Karta kredytowa w związku z zawarciem umowy o wydanie i użytkowanie karty kredytowej oraz udzielenie kredytu w ramach limitu kredytowego,
46. **Użytkownik usług płatniczych** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność prawną, korzystająca z Usług płatniczych w charakterze Płatnika lub Odbiorcy,
47. **Witryna internetowa** – platforma internetowa o adresie www.bossabank.pl, za pośrednictwem której Bank oferuje produkty dostępne drogą elektroniczną,
48. **Wniosek o Usługę bankowości telefonicznej TeleBOŚ** – oświadczenie Klienta wyrażające wolę uzyskania dostępu do Usługi TeleBOŚ w zakresie: nadania dostępu, wydania narzędzia do logowania, jak również wyrażające wolę odblokowania dostępu, zablokowania dostępu do Usługi TeleBOŚ,
49. **Zablokowanie Usługi bankowości telefonicznej TeleBOŚ** – czynność polegająca na zablokowaniu dostępu do Usługi TeleBOŚ, a tym samym na uniemożliwieniu korzystania z Usługi TeleBOŚ,
50. **Zlecenie płatnicze / Zlecenie** – oświadczenie Płatnika lub Odbiorcy skierowane do jego Dostawcy usług płatniczych, zawierające polecenie wykonania Transakcji płatniczej,
51. **Zlecenie stałe** – usługa inicjowana przez Płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego Płatnika na rachunek płatniczy Odbiorcy. Bank udostępnia taką usługę po złożeniu przez Płatnika odpowiedniej dyspozycji,

ROZDZIAŁ 2 – Zasady udostępniania Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ

§ 3

1. Usługa bankowości telefonicznej / Usługa TeleBOŚ może zostać udostępniona Klientowi posiadającemu Rachunek lub Klientowi, który zawarł z Bankiem Umowę Kredytu, w tym Użytkownikowi Karty kredytowej.
2. Usługa TeleBOŚ jest udostępniana na podstawie Wniosku o Usługę bankowości telefonicznej TeleBOŚ.
3. Po udostępnieniu Klientowi Usługi TeleBOŚ Klient uzyskuje dostęp do wszystkich prowadzonych przez Bank na jego rzecz Rachunków oraz do Rachunków kredytowych.

§ 4

1. Osobą uprawnioną do złożenia Wniosku o Usługę TeleBOŚ jest:
 - 1) Posiadacz Rachunku płatniczego,
 - 2) Klient, na rzecz którego udzielony został kredyt lub pożyczka lub wydana została Karta kredytowa, w związku z obsługą których prowadzony jest Rachunek kredytowy,
 - 3) przedstawiciel ustawowy osoby małoletniej będącej Posiadaczem Rachunku lub Pełnomocnikiem do Rachunku.
 - 4) posiadacz Lokaty.
2. Warunkiem korzystania z Usługi TeleBOŚ jest posiadanie przez Klienta urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego, pozwalającego na nawiązywanie połączenia z numerem wskazanym przez Bank.
3. W przypadku udostępnienia Usługi TeleBOŚ tylko w związku z prowadzeniem przez Bank Rachunku kredytowego, Użytkownik nie ma możliwości wykonywania Zleceń płatniczych.
4. Klient, który jest stroną wyłącznie umowy rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej zawartej z Bankiem, za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej TeleBOŚ uprawniony jest do:
 - 1) uzyskania informacji o posiadanej Lokacie bez możliwości składania dyspozycji mających wpływ na rachunek Lokaty,
 - 2) składania dyspozycji związanych ze zmianami w kartotece Klienta zgodnie z Wykazem funkcjonalności Usługi TeleBOŚ będącym załącznikiem do niniejszego Regulaminu,
5. Wniosek o Usługę bankowości telefonicznej TeleBOŚ może zostać złożony:
 - 1) pisemnie w Placówce Banku,
 - 2) za pośrednictwem Strony internetowej lub Witryny internetowej – jednocześnie ze złożeniem, w procesie zdalnym, wniosku o otwarcie Rachunku,
 - 3) za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto,
 - 4) za pośrednictwem Infolinii.
6. Dyspozycje, o których mowa w ust.5 punkt 3) i 4), mogą zostać złożone przez Posiadacza Rachunku w przypadku uprzedniego złożenia w Banku wzoru podpisu z zastrzeżeniem ust.7.
7. W przypadku Użytkowników posiadających wyłącznie Lokaty, Bank do udostępnienia Usługi TeleBOŚ nie wymaga wzoru podpisu.
8. Po otrzymaniu Wniosku o Usługę bankowości telefonicznej TeleBOŚ, Bank dokonuje weryfikacji uprawień Klienta wnioskującego o Usługę TeleBOŚ. Jeśli spełnione są warunki udostępnienia Usługi TeleBOŚ, o których mowa w § 3 ust. 1 oraz ust. 1 i 6, Bank aktywuje dla danego Klienta dostęp do Usługi TeleBOŚ, nadaje Klientowi indywidualny Identyfikator oraz przekazuje Klientowi jednorazowy TeleKod służący do pierwszego zalogowania do Usługi TeleBOŚ.
9. Po nadaniu przez Bank dostępu do Usługi TeleBOŚ oraz po dokonaniu przez Użytkownika aktywacji Usługi TeleBOŚ Użytkownik uzyskuje dostęp do wszystkich prowadzonych na jego rzecz Rachunków.

Bank, bez dodatkowych czynności Użytkownika, udostępnia Usługę TeleBOŚ również do Rachunków otwieranych w przyszłości, z momentem otwarcia Rachunku.

10. Użytkownik zostanie podczas pierwszego logowania do usługi TeleBOŚ (aktywacji) poproszony o zmianę jednorazowego, pierwszego TeleKodu otrzymanego od Banku na własny, indywidualny TeleKod.
11. Użytkownik ma możliwość dokonania zmiany własnego, indywidualnego TeleKodu poprzez zalogowanie się do Usługi TeleBOŚ i wybranie odpowiedniej opcji w automatycznym serwisie TeleBOŚ.
12. W przypadku utraty TeleKodu Użytkownik może wystąpić o nadanie nowego TeleKodu:
 - 1) pisemnie w Placówce Banku,
 - 2) za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto,
 - 3) telefonicznie, za pośrednictwem Infolinii.

ROZDZIAŁ 3 – Zakres Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ

§ 5

1. W ramach Usługi TeleBOŚ Bank umożliwia Użytkownikom: składanie Dyspozycji, dostęp do środków zgromadzonych na Rachunkach, dostęp do wszystkich Kart kredytowych i kart debetowych wydanych do Rachunków Użytkownika oraz uzyskiwanie informacji o Rachunkach Użytkownika oraz Rachunkach kredytowych w zakresie określonym w Wykazie funkcjonalności Usługi TeleBOŚ stanowiącym integralną część niniejszego Regulaminu.
2. W ramach Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ, Użytkownik ma możliwość m.in.:
 - 1) uzyskania wszelkich informacji o Rachunkach Użytkownika, w tym informacji o stanie środków i o historii operacji dokonywanych w ramach Rachunków,
 - 2) uzyskania informacji o produktach kredytowych udostępnionych na podstawie zawartych Umów Kredytu,
 - 3) składania Dyspozycji w zakresie posiadanych Rachunków, w tym m.in.:
 - a) polecenia przelewu, polecenia przelewu wewnętrznego,
 - b) złożenie dyspozycji ustanowienia, zmiany lub anulowania Zlecenia stałego,
 - 4) założenia, zerwania lub modyfikacji lokaty terminowej, z zastrzeżeniem § 4 ust. 4,
 - 5) zablokowania dostępu do Usługi TeleBOŚ,
 - 6) odblokowania dostępu do Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto, w przypadkach wskazanych w odrębnym regulaminie,
 - 7) odblokowania i aktywacji kart płatniczych,
 - 8) zablokowania/odblokowania funkcjonalności PayPass do kart płatniczych.
3. W ramach Usługi TeleBOŚ Bank zapewnia ponadto wsparcie Użytkowników w obsłudze kanałów elektronicznych.
4. Szczegółowy wykaz czynności wykonywanych w ramach Usługi TeleBOŚ określa Wykaz funkcjonalności Usługi TeleBOŚ, stanowiący Załącznik do niniejszego Regulaminu.
5. Poprawne zalogowanie do Usługi TeleBOŚ umożliwia realizację wszystkich czynności wymienionych w Wykazie funkcjonalności Usługi TeleBOŚ, o którym mowa w ust.4, stosownie do zakresu posiadanych przez Użytkownika produktów w Banku.
6. Czynności niewymagające zalogowania się do Usługi TeleBOŚ wskazane w Wykazie funkcjonalności Usługi TeleBOŚ o którym mowa w ust.4, realizowane są za pośrednictwem Infolinii.

§ 6

1. W ramach Usługi bankowości telefonicznej TeleBOŚ przyjmowane są do realizacji wyłącznie Dyspozycje Zlecenia płatniczego w PLN, realizowane na rachunki krajowe, w tym: Polecenia Przelewu, Polecenia przelewu wewnętrznego, Zlecenia stałe. W ramach Usługi bankowości telefonicznej nie są realizowane Polecenia przelewu SEPA, Polecenia przelewu w walucie obcej.
2. Usługa bankowości telefonicznej jest dostępna dla Użytkowników od poniedziałku do piątku, w godz. 7.45 – 20.00 oraz w soboty w godz. 10:00 – 18:00.
3. Za czynności wykonywane za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ oraz za wykonywanie innych czynności związanych z funkcjonowaniem Usługi TeleBOŚ Bank pobiera opłaty i prowizje w wysokości określonej w Taryfie.
4. Klient upoważnia Bank do obciążania Rachunków kwotą dokonanych operacji oraz opłatami i prowizjami zgodnie z Taryfą.
5. Klient ponosi koszty związane z korzystaniem ze środków porozumiewania się na odległość, tj. koszty korzystania z sieci telekomunikacyjnych lub teleinformatycznych, według taryfy swojego operatora.

ROZDZIAŁ 4 – Zasady korzystania z Usługi bankowości telefonicznej / Usługi TeleBOŚ

§ 7

1. Korzystanie z Usługi TeleBOŚ jest możliwe wyłącznie przy użyciu urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego.
2. Dostęp do funkcjonalności Usługi TeleBOŚ Użytkownik uzyskuje po zalogowaniu się do Usługi TeleBOŚ przy użyciu Identyfikatora i TeleKodu,
3. Logowanie Użytkownika do Usługi TeleBOŚ odbywa się przez:
 - 1) podanie Identyfikatora do logowania oraz w przypadku pierwszego logowania do Usługi TeleBOŚ – także 6-cyfrowego TeleKodu udostępnionego przez Bank. TeleKod podczas pierwszego logowania wymaga zmiany przez Użytkownika na własny 6 - cyfrowy TeleKod,
 - 2) w przypadku kolejnego logowania – podanie Identyfikatora do logowania oraz własnego 6 - cyfrowego TeleKodu.

§ 8

1. Warunkiem przyjęcia Dyspozycji przez Bank jest poprawne zalogowanie się Użytkownika do Usługi TeleBOŚ oraz pozytywna weryfikacja tożsamości Klienta dokonywana przez pracownika Banku obsługującego Usługę TeleBOŚ na podstawie danych przekazanych Bankowi przez Klienta oraz na podstawie informacji dotyczących relacji Klienta z Bankiem.
2. Z zastrzeżeniem postanowienia ust. 3, warunkiem przyjęcia do realizacji Dyspozycji Użytkownika, w tym Zlecenia płatniczego, jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na realizację tej Dyspozycji, poprzez ustne potwierdzenie treści złożonej Dyspozycji, odczytanej przez pracownika Banku obsługującego Usługę TeleBOŚ (autoryzacja).
3. Bank jest uprawniony do żądania dokonania przez Użytkownika dodatkowej autoryzacji złożonej Dyspozycji Zlecenia płatniczego, realizowanej poprzez ustne potwierdzenie treści złożonej Dyspozycji w trakcie dodatkowej rozmowy telefonicznej zainicjowanej przez pracownika Banku. O potrzebie dokonania dodatkowej autoryzacji składanej Dyspozycji Zlecenia płatniczego Użytkownik jest informowany przez pracownika Banku podczas rozmowy, w czasie której Użytkownik składa Dyspozycję Zlecenia płatniczego. Dodatkowe połączenie telefoniczne, o którym wyżej mowa, realizowane jest na numer telefonu wskazany przez Użytkownika i przechowywany w systemach bankowych.
4. Złożona przez Użytkownika Dyspozycja Zlecenia płatniczego, wymagająca zgodnie z postanowieniem ust. 3 dodatkowej autoryzacji, nie potwierdzona powtórnie przez Użytkownika, nie jest Dyspozycją przyjętą do realizacji. Bank przyjmuje do realizacji złożoną Dyspozycję po jej powtórny potwierdzeniu przez Użytkownika, o ile potwierdzenie zostanie dokonane najpóźniej w tym samym Dniu roboczym co złożenie Dyspozycji Zlecenia płatniczego z zachowaniem Godzin granicznych realizacji zleceń.

§ 9

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 niniejszego paragrafu oraz postanowień § 8 ust. 3 i 4, realizacja Poleceń przelewu, rozumiana jako uznanie rachunku banku Odbiorcy, złożonych przez Płatnika:
 - 1) przed Godziną graniczną – następuje w tym samym dniu,
 - 2) po Godzinie granicznej – nastąpi w następnym Dniu roboczym.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 niniejszego paragrafu oraz postanowień § 8 ust. 3 i 4, realizacja Poleceń przelewów wewnętrznych przyjętych do realizacji:
 - 1) przed Godziną graniczną – następuje w tym samym dniu,
 - 2) po Godzinie granicznej – następuje najpóźniej w następnym dniu kalendarzowym.
3. Dyspozycje wydane z datą przyszłą realizowane są w dniu określonym datą wskazaną w Dyspozycji.
4. Bank niezwłocznie, za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ, informuje Klienta o braku możliwości wykonania zleconej Dyspozycji.

§ 10

1. Dyspozycje wydane w ramach Usługi TeleBOŚ Klient może odwołać tylko przed ich wykonaniem przez Bank.
2. Złożenie przez Użytkownika Dyspozycji za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ nie wymaga pisemnego potwierdzenia złożonej Dyspozycji. Wszystkie dane potrzebne do jej wykonania Użytkownik określa drogą telefoniczną. Dyspozycja złożona za pomocą Usługi TeleBOŚ pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczeń woli (art. 7 ust. 1 w zw. z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 z późn. zm.).
3. Potwierdzeniem wykonanych i zrealizowanych Dyspozycji oraz pobranych opłat i prowizji są odpowiednio: wyciągi bankowe z Rachunków Klienta oraz potwierdzenia udostępniane w sposób i w terminach wskazanych w poszczególnych umowach produktowych, a w odniesieniu do wysokości pobranych opłat i prowizji – zestawienie opłat.

ROZDZIAŁ 5 – Zasady bezpieczeństwa

§ 11

1. Bank, świadcząc Usługę TeleBOŚ na podstawie niniejszego Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa wykonywania Dyspozycji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Podczas korzystania z Usługi TeleBOŚ Klient nie może przekazywać danych o charakterze bezprawnym i zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa.
3. Klient powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania do Usługi TeleBOŚ oraz do identyfikacji i weryfikacji jego tożsamości w Usłudze TeleBOŚ. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie powyższych danych osobom trzecim.

§ 12

1. Bank dokonuje blokady Usługi TeleBOŚ:
 - 1) na podstawie wniosku Klienta o zablokowanie dostępu do Usługi TeleBOŚ złożonego w Placówce Banku lub za pośrednictwem Usługi BOŚBank24 lub za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ lub Infolinii,
 - 2) w przypadku trzykrotnego błędnego wprowadzenia TeleKodu podczas logowania do Usługi TeleBOŚ.
2. Bank może zablokować Usługę TeleBOŚ w przypadku:
 - 1) powzięcia uzasadnionego podejrzenia wystąpienia zdarzenia mogącego zagrozić bezpieczeństwu danych Użytkownika lub bezpieczeństwu transakcji dokonywanych za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ,
 - 2) w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi TeleBOŚ przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) w przypadku stwierdzenia wykorzystywania Usługi TeleBOŚ niezgodnie z jej przeznaczeniem, w szczególności w przypadku uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Użytkownika przestępstwa w związku z korzystaniem z Usługi TeleBOŚ.
3. Przez zablokowanie Usługi TeleBOŚ należy rozumieć brak możliwości korzystania przez Użytkownika z Usługi TeleBOŚ.
4. O zablokowaniu dostępu do Usługi TeleBOŚ z przyczyn wskazanych w ust. 2 Bank informuje Klienta kontaktując się na numer telefonu przechowywany w systemach bankowych. Powyższa informacja przekazywana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od daty nałożenia blokady. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu Instrumentu płatniczego byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
5. W przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych, w szczególności w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia działania Usługi TeleBOŚ lub poszczególnych funkcjonalności w ramach Usługi TeleBOŚ na czas niezbędny do rozwiązania powstałego problemu.
6. Bank informuje Użytkownika o czasowym zawieszeniu Usługi TeleBOŚ lub poszczególnych funkcjonalności oraz o możliwości składania Dyspozycji w Placówkach Banku oraz za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto, poprzez zamieszczenie informacji na Stronie internetowej Banku. Niezwłocznie po ustaniu przyczyn zawieszenia działania Usługi TeleBOŚ Bank informuje o wznowieniu działania Usługi TeleBOŚ lub poszczególnych funkcjonalności poprzez zamieszczenie informacji na Stronie internetowej Banku.

§ 13

1. Odblokowanie dostępu do Usługi TeleBOŚ zablokowanej na podstawie wniosku Użytkownika może być zrealizowane w Placówce Banku.
2. Odblokowanie Usługi TeleBOŚ zablokowanej przez Bank z przyczyn wskazanych w §12 ust. 1 pkt 2) może być zrealizowane:
 - 1) jeżeli Klient pamięta swój TeleKod:
 - a. w Placówce Banku,
 - b. za pośrednictwem Infolinii,
 - c. za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24-Twoje e-Konto,
 - 2) jeżeli Klient nie pamięta swojego TeleKodu:
 - a. w Placówce Banku, w takim przypadku Klientowi wydawana jest nowa Koperta z hasłem,
 - b. za pośrednictwem Infolinii– nowy TeleKod przesyłany jest do Klienta SMS-em na numer telefonu Klienta posiadany w kartotece Klienta,
 - c. za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24-Twoje e-Konto - nowy TeleKod przesyłany jest do Klienta SMS-em na numer telefonu Klienta posiadany w kartotece Klienta.
3. Odblokowanie Usługi TeleBOŚ zablokowanej z przyczyn wskazanych w § 12 ust. 2 następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn nałożenia blokady i złożeniu przez Klienta pisemnego Wniosku o Usługę TeleBOŚ (w zakresie odblokowania dostępu) w dowolnej Placówce Banku.
4. Bank informuje Klienta o możliwości złożenia Wniosku, o którym mowa w ust. 3, dzwoniąc na podany przez Klienta numer telefonu niezwłocznie po ustaniu przyczyn zablokowania Usługi TeleBOŚ.

5. Jeżeli Klient nie pamięta swojego Identyfikatora, może zostać on mu przekazany:
 - 1) w Placówce Banku,
 - 2) za pośrednictwem Infolinii – Identyfikator przesyłany jest do Klienta w formie wiadomości e-mail, na adres mailowy wskazany w kartotece Banku.

§ 14

1. Bank rejestruje, przechowuje i zabezpiecza na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach realizacji Usługi TeleBOŚ.
2. Bank jest właścicielem nagrań wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych w ramach realizacji Usługi TeleBOŚ.
3. W przypadku braku zgody Użytkownika na rejestrację rozmowy lub na identyfikację jego tożsamości, rozmowa z Użytkownikiem ulega zakończeniu. Użytkownik jest informowany o możliwości realizacji czynności w Placówce Banku.
4. W przypadku awarii urządzenia nagrywającego, ze względów bezpieczeństwa Bank ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Usługi TeleBOŚ oraz czasowo zawiesić realizację usług za pośrednictwem Infolinii.
5. W przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Usługi TeleBOŚ, Bank informuje Użytkownika o zaistniałej sytuacji oraz o możliwości składania Dyspozycji w Placówkach Banku oraz za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto.
6. W razie wątpliwości co do treści złożonej Dyspozycji, nagrania rozmów mogą być wykorzystane przez Bank w postępowaniu reklamacyjnym.

ROZDZIAŁ 6 – Zasady odpowiedzialności

§ 15

1. Identyfikator i TeleKod mogą być używane jedynie przez Użytkownika, nie wolno udostępniać ich osobom trzecim. Ich ujawnienie stanowi, w myśl przepisów Ustawy, niezachowanie należytej staranności w zabezpieczeniu Instrumentu płatniczego.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) ochrony Identyfikatora oraz TeleKodu z zachowaniem należytej staranności,
 - 2) nieprzechowywania numeru Identyfikatora oraz TeleKodu wraz z numerami Rachunków,
 - 3) niedostępiania numeru Identyfikatora oraz TeleKodu osobom nieuprawnionym.
3. W przypadku, gdy Użytkownik podejrzewa, że osoby trzecie weszły w posiadanie jego danych służących do logowania do Usługi TeleBOŚ (w szczególności Identyfikatora i/lub TeleKodu), powinien niezwłocznie poinformować o tym Bank oraz zablokować dostęp do Usługi TeleBOŚ w Placówce Banku lub za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto lub za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ w automatycznym systemie lub pod numerem Infolinii wskazanym na Stronie internetowej.

§ 16

1. Posiadacza Rachunku płatniczego obciążają Transakcje zrealizowane na podstawie Zleceń złożonych do danego Rachunku płatniczego oraz poprawnie autoryzowanych przez Użytkownika za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ.
2. Bank odpowiada za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 3 oraz zasad odpowiedzialności wynikających z Regulaminów produktów.
3. Posiadacza Rachunku obciążają operacje dokonane również przez osoby, którym Posiadacz Rachunku udostępnił Identyfikator lub TeleKod.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - 1) nieprawidłowego, niedokładnego lub niewyraźnego podania wymaganych danych przez Płatnika w Zleceniu płatniczym, m.in. nieprawidłowego podania przez Posiadacza Rachunku płatniczego numerów rachunków, na które dokonywane są przelewy oraz niewłaściwego podania tytułów płatności, jak również z błędnego wprowadzenia kwot przelewów,
 - 2) działania siły wyższej, tj. okoliczności nieprzewidywalnych i niezależnych od Banku, których skutkiem nie można zapobiec,
 - 3) wykonywania czynności zapobiegających praniu brudnych pieniędzy, przeciwdziałaniu finansowania terroryzmu lub innych działań przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
5. Informacje dotyczące sposobu powiadomienia Banku o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych, terminie ich zgłoszenia oraz odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze zawarte są w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych.

§ 17

1. Szczegółowe zalecenia dotyczące bezpieczeństwa korzystania z Usługi Bankowości Telefonicznej, Bank udostępnia na Stronie internetowej.

2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń, o których mowa w ust. 1 oraz wszelkich innych zaleceń i porad ostrzegawczych od chwili ich otrzymania od Banku lub udostępnienia ich Użytkownikowi na Stronie internetowej.

ROZDZIAŁ 7 – Zasady składania reklamacji

§ 18

Tryb oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie produktów oraz Zasadach przyjmowania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A., które są dostępne w każdej Placówce Banku oraz na Stronie internetowej Banku.

ROZDZIAŁ 8 – Postanowienia końcowe

§ 19

1. Bank zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiana treści Regulaminu przez Bank jest możliwa z ważnej przyczyny, za którą uznaje się:
 - 1) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów, jeżeli w wyniku tej zmiany Bank jest prawnie zobowiązany do zmiany Regulaminu,
 - 2) wyrok sądowy lub decyzję administracyjną, jeżeli Regulamin zawiera postanowienia analogiczne do poddanych ocenie sądu lub organu, które ze względu na treść wyroku lub decyzji wymagają zmiany Regulaminu,
 - 3) rekomendację wydaną przez organ nadzoru nad działalnością Banku albo urzędową lub sądową interpretację przepisów, jeżeli dotyczą materii objętej Regulaminem i w wyniku ich wydania zaistnieje potrzeba zmiany Regulaminu, której celem jest dostosowanie treści Regulaminu do wydanej rekomendacji albo urzędowej lub sądowej interpretacji przepisów,
 - 4) zmianę w systemach informatycznych wykorzystywanych przez Bank, usprawniającą ich funkcjonowanie, jeżeli zakres przedmiotowy tej zmiany pozostaje w związku z treścią Regulaminu i powoduje konieczność modyfikacji jego brzmienia,
 - 5) konieczność dokonania korekty oczywistych omyłek lub błędów pisarskich albo uzupełnienia luk lub nieścisłości w Regulaminie niedających się usunąć w wyniku wykładni jego postanowień,
 - 6) zmianę zakresu usług lub funkcjonalności oferowanych w ramach Usługi TeleBOŚ, mającą wpływ na treść Regulaminu, o ile nie będzie to naruszało interesu Użytkownika.
2. W przypadku zmian postanowień Taryfy lub Regulaminu w okresie obowiązywania Umowy, Bank przekaze Użytkownikowi informacje o wprowadzonych zmianach nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, podając w informacji przekazywanej Użytkownikowi tę datę. Przesłanie tekstu zmiany następuje w sposób określony przez Użytkownika w odrębnym formularzu.
3. Bank przekazuje Użytkownikowi informacje, o których mowa w ust. 2, zgodnie z wyrażonym w odrębnym formularzu wnioskiem Użytkownika, tj.:
 - 1) elektronicznie – [na trwałym nośniku \(pdf\)](#) - na podany adres e-mail lub
 - 2) elektronicznie – w powszechnie stosowanym formacie, zapisanym na specjalnym nośniku komputerowym z wykorzystaniem technologii spełniającej cechy trwałego nośnika, dostęp do którego Użytkownik otrzymuje za pośrednictwem: SMS-a przesłanego na numer telefonu podany przez Użytkownika lub korespondencji przesłanej na podany adres e-mail lub poprzez bankowość elektroniczną, lub
 - 3) na płycie CD - na podany adres do korespondencji, lub
 - 4) listownie (w formie papierowej) – na podany adres do korespondencji.
4. Użytkownikom posiadającym dostęp do Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto Bank może dodatkowo udostępnić informacje, o których mowa w ust. 2, poprzez Usługę bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto.
5. Bank informując o zmianach, o których mowa w § 19, powiadamia jednocześnie Użytkownika, że:
 - 1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Taryfy lub Regulaminu, Użytkownik nie złoży Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Użytkownik wyraził na nie zgodę,
 - 2) Użytkownik ma prawo przed datą wejścia w życie zmian Taryfy lub Regulaminu, wypowiedzieć umowę ramową w części dotyczącej Usługi TeleBOŚ i odwołać dostęp do Usługi TeleBOŚ ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
 - 3) w przypadku, gdy Użytkownik złoży sprzeciw, o którym mowa w pkt 1, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, umowa ramowa w części dotyczącej Usługi TeleBOŚ wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Taryfy lub Regulaminu, bez ponoszenia przez Użytkownika opłat z tego tytułu.

§ 20

1. Obsługa w Usłudze TeleBOŚ wykonywana jest wyłącznie w języku polskim.
2. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy ustala się na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).

§ 21

Bank na podstawie ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1049) jest uprawniony do zastosowania wobec Klienta wzmożonych środków bezpieczeństwa finansowego, w tym również żądania dodatkowych dokumentów lub informacji.

§ 22

Bank informuje, że w związku z dokonywaniem międzynarodowych transferów pieniężnych za pośrednictwem Stowarzyszenia na Rzecz Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej (SWIFT), dostęp do danych osobowych może mieć administracja rządowa Stanów Zjednoczonych. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania danych osobowych pozyskiwanych ze SWIFT wyłącznie w celu walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych wyrażony w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (które od dnia 25 maja 2018 r. zastępuje Dyrektywę 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych).

§ 23

1. Użytkownik może komunikować się z Bankiem:
 - 1) osobiście w każdej Placówce Banku (adresy Placówek Banku są podane na Stronie internetowej Banku),
 - 2) w formie pisemnej – przesyłając korespondencję na adres Placówki Banku lub Centrali Banku (ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa) albo na adres poczty elektronicznej wskazany na Stronie internetowej, z tym, że Bank zastrzega sobie prawo kontaktu z Użytkownikiem w celu potwierdzenia jego danych osobowych,
 - 3) telefonicznie – za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ lub pod numerem Infolinii wskazanym na Stronie internetowej, po dokonaniu identyfikacji Klienta przez pracownika Contact Center,
 - 4) w formie elektronicznej - po zalogowaniu się do Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto.
2. W związku z realizacją Umowy Bank może komunikować się z Użytkownikami osobiście, pisemnie, telefonicznie i w formie elektronicznej – np. wysyłając SMS lub za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto.

§ 24

1. Użytkownik ma prawo żądać udostępnienia postanowień niniejszego Regulaminu oraz Taryfy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
2. Za zgodą Użytkownika informacje, o których mowa w ust. 1, mogą zostać dostarczone pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Strony internetowej.