



Regulamin Bankowości Elektronicznej BOŚBank24

Obowiązuje od 27 czerwca 2025 r.

Spis treści

Ważne informacje	3
Dostęp do bankowości elektronicznej.....	3
Korzystanie z bankowości elektronicznej	4
Przerwy techniczne i ograniczenia	10
Odpowiedzialność – kto za co odpowiada?	10
Bezpieczeństwo transakcji i odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje.....	11
Reklamacje – Jak zgłosić problem?.....	13
Przeciwdziałanie praniu pieniędzy	14
Usługi firm zewnętrznych	14
Pozostałe informacje	14
Słownik – Co oznaczają trudniejsze pojęcia?.....	16

Ważne informacje

1. Ten dokument wyjaśnia, jak działa bankowość elektroniczna BOŚBank24 dla osób, które korzystają z naszych usług do celów prywatnych, niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Przeczytaj go uważnie. Gdy korzystasz z bankowości elektronicznej, zobowiązujesz się do przestrzegania regulaminu.
3. Regulamin obowiązuje razem z Twoją umową o konto lub umową kredytu/pożyczki lub umową karty kredytowej wraz z regulaminami, które ich dotyczą, a także z Taryfą opłat i Tabelą oprocentowania oraz wnioskiem o bankowość elektroniczną. Jeśli czegoś nie ma w tym regulaminie, obowiązują postanowienia tamtych dokumentów. Wszystkie te dokumenty razem z regulaminem tworzą umowę ramową, o której mowa w ustawie.
4. Gdy w regulaminie piszemy:
 - „**Ty**” (np. Twój, Twoich, Ciebie) - mamy na myśli każdą osobę, która podpisała z nami umowę i korzysta z usługi bankowości elektronicznej,
 - „**użytkownik**” – mamy na myśli osobę, którą upoważniłeś do korzystania z bankowości elektronicznej,
 - „**my**” - mamy na myśli Bank Ochrony Środowiska S.A.
5. Postanowienia regulaminu dotyczą Ciebie oraz użytkownika, chyba że co innego wynika z treści poszczególnych postanowień regulaminu (gdy określone postanowienia regulaminu odnoszą się wyłącznie do Ciebie lub wyłącznie do użytkownika).
6. Na końcu tego dokumentu znajdziesz **Słownik**, który wyjaśnia trudniejsze lub często używane pojęcia.
7. Na stronie internetowej znajdziesz instrukcje, jak korzystać z bankowości elektronicznej.

Dostęp do bankowości elektronicznej

8. Możesz korzystać z bankowości elektronicznej, jeśli masz u nas konto płatnicze (np. ROR) lub konto kredytowe (do obsługi kredytu, pożyczki lub karty kredytowej).
9. Dostęp do bankowości elektronicznej jest powiązany z Twoim głównym numerem umowy. Dzięki temu widzisz wszystkie swoje konta i produkty przypisane do tego numeru.
10. Dostęp do konta uzyskasz przez przeglądarkę internetową lub aplikację mobilną, składając wniosek o usługę bankowości elektronicznej.

Możesz to zrobić:

- 1) w naszej placówce,
 - 2) przez stronę internetową (jeśli udostępniamy taką możliwość).
11. Wniosek możesz złożyć jeśli jesteś:
- 1) posiadaczem konta płatniczego,
 - 2) posiadaczem konta kredytowego,
 - 3) rodzicem lub przedstawicielem ustawowym osoby małoletniej, która ma konto,
12. Wniosek może złożyć również Twój pełnomocnik, któremu udzieliłeś pełnomocnictwa do zawarcia umowy o bankowość elektroniczną.
13. We wniosku:
- 1) możesz upoważnić inne osoby (użytkowników) do dostępu do Twojego konta przez bankowość elektroniczną. Te osoby muszą mieć pełnomocnictwo do Twojego konta. We Wniosku określisz, co mogą robić i jakie będą miały limity przelewów;
 - 2) wybierasz dla siebie i dla każdego użytkownika sposób potwierdzania logowania i potwierdzania operacji (klucz): SMSKod (kody dostarczane będą SMSem) lub autoryzację mobilną (wpisując PIN w aplikacji mobilnej na telefonie);
 - 3) określasz swoje limity w bankowości elektronicznej:
 - a. maksymalną kwotę jednego przelewu,
 - b. maksymalną łączną kwotę przelewów w ciągu jednego dnia.

Limity dotyczą każdego konta płatniczego osobno.

14. Kto składa i potwierdza dyspozycje udostępnione w BOŚBank24?
- 1) Ty, jeśli konto płatnicze jest tylko Twoje (jesteś jedynym posiadaczem konta),
 - 2) Ty lub współwłaściciel - jeśli konto jest wspólne,
 - 3) posiadacz konta kredytowego,
 - 4) rodzic lub przedstawiciel ustawowy małoletniego posiadacza konta,
 - 5) użytkownik. (zgodnie z zakresem pełnomocnictwa).
15. Po złożeniu Wniosku nadajemy każdemu użytkownikowi identyfikator. Pierwsze, jednorazowe hasło do logowania wysyłamy SMS-em.
16. Nie udostępniamy bankowości elektronicznej dzieciom poniżej 13 roku życia ani osobom całkowicie ubezwłasnowolnionym.
17. Bankowość elektroniczną jest dostępna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Mogą jednak wystąpić przerwy techniczne (patrz punkt 77).
18. Usługa Powiadamianie SMS (jeśli ją włączysz) również działa całą dobę, z zastrzeżeniem przerw technicznych.

Korzystanie z bankowości elektronicznej

19. Udostępniamy Ci bankowość elektroniczną z limitami określonymi w Twoim wniosku.

20. Po pierwszym zalogowaniu możesz zmienić limity. Złóż w tym celu dyspozycję dotyczącą usługi bankowości elektronicznej.
21. Za pomocą bankowości elektronicznej możesz zlecać różne rodzaje przelewów: krajowe(zwykłe), wewnętrzne (między kontami w BOŚ), w walutach obcych i inne, jeśli je udostępnimy. Możesz też kupić doładowanie telefonu oraz korzystać z usługi Płać z BOŚ.
22. Pełną listę dostępnych usług i funkcji znajdziesz:
- 1) na naszej stronie internetowej (www.bosbank.pl),
 - 2) w naszych placówkach,
 - 3) dzwoniąc na infolinię.
23. Nie możesz zlecać przelewów ani zleceń stałych na konta kredytowe w BOŚ. Wyjątkiem są spłaty kredytów odnawialnych i zadłużenia na karcie kredytowej.
24. Jeśli masz dostęp tylko do konta kredytowego (nie masz konta płatniczego), nie możesz robić przelewów przez bankowość elektroniczną.

Pierwsze logowanie:

Szczegółowe instrukcje dotyczące logowania znajdziesz na naszej stronie internetowej.

25. Jeśli wybrałaś/eś SMSKod: ustawiasz własne hasło logowania;
26. Jeśli wybrałaś/eś autoryzację mobilną: ustawiasz własne hasło logowania, aktywujesz aplikację na swoim urządzeniu mobilnym (telefon/tablet) i ustawiasz kod PIN.
27. Możesz zmienić sposób potwierdzania logowania lub operacji (klucz) w dowolnym momencie (patrz punkt 48).

Ważne: Twój identyfikator i klucz (hasło logowania, PIN, SMSKod, dostęp do autoryzacji mobilnej) są poufne! **Nie udostępniaj ich nikomu** - tylko Ty możesz ich używać. Jeśli je komuś podajesz, naruszasz zasady bezpieczeństwa i ryzykujesz utratę pieniędzy.

Logowanie

28. Logowanie do bankowości elektronicznej BOŚBank24 przez przeglądarkę internetową:
- 1) wpisz identyfikator,
 - 2) wpisz hasło logowania i potwierdź kluczem (SMSKod lub autoryzacja mobilna).
29. Logowanie do aplikacji mobilnej BOŚBank24:
- 1) użyj danych biometrycznych (np. odcisk palca) lub
 - 2) podaj kod PIN.
30. Poprzez prawidłowe zalogowanie do bankowości elektronicznej BOŚBank24:
- 1) dokonujesz uwierzytelnienia siebie jako użytkownika usług płatniczych,

- 2) użytkownik dokonuje uwierzytelnienia siebie jako użytkownika uprawnionego do korzystania z bankowości elektronicznej BOŚBank24.
31. Po poprawnym zalogowaniu masz dostęp do informacji o swoich kontach i produktach. Możesz składać dyspozycje (np. przelewy).
32. Możesz samodzielnie zmienić swoje hasło logowania w dowolnym momencie w ustawieniach bankowości elektronicznej.

Silne uwierzytelnianie

33. W przypadku, kiedy wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa stosujemy silne uwierzytelnianie (czyli sprawdzamy Twoją tożsamość na co najmniej 2 sposoby), np. gdy:
 - 1) logujesz się do swojego konta przez przeglądarkę internetową lub aplikację,
 - 2) zlecasz elektronicznie transakcję płatniczą (np. przelew),
 - 3) wykonujesz zdalnie inną czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa.
34. W wyjątkowych, przewidzianych prawem sytuacjach, możemy zrezygnować z silnego uwierzytelniania.

Powiadamianie SMS

35. Możesz włączyć usługę powiadamianie SMS - zarówno dla siebie, jak i dla każdego użytkownika. Będziemy wtedy wysyłać Tobie lub odpowiednio - użytkownikowi SMS-y z informacjami o Twoim koncie płatniczym.
36. Informacje dostajesz w ramach wybranego przez Ciebie pakiету SMS (określona liczba i typ wiadomości).
37. Usługa działa w sieciach polskich operatorów komórkowych.
38. Powiadamianie SMS do aktywnej bankowości elektronicznej włączysz:
 - 1) składając w placówce papierową dyspozycję o włączenie usługi,
 - 2) określając w niej rodzaj pakiету SMS,
 - 3) zgadzając się na pobieranie opłat za pakiет SMS z Twojego konta (zgodnie z Taryfą).
Pamiętaj, że nie można wskazać konta lokaty.
39. Zarówno Ty, jak i każdy użytkownik usługi powiadamianie SMS ma swój identyfikator (taki sam jak do bankowości elektronicznej).
40. Zmianę ustawień usługi powiadamianie SMS zlecisz w placówce.

Blokady

41. Blokada dostępu: jeśli 3 razy podasz błędny klucz (np. hasło, PIN, SMSKod) podczas logowania, automatycznie zablokujemy Ci dostęp do bankowości elektronicznej.
42. Odblokowanie dostępu/klucza:
- 1) złoż dyspozycję odblokowania w placówce banku lub zadzwoń na Infolinię (Usługa TeleBOŚ),
 - 2) dyspozycję odblokowania swojego dostępu/klucza w ten sam sposób może złożyć upoważniona osoba, która korzysta z bankowości elektronicznej (użytkownik).
43. Po odblokowaniu musisz zalogować się tak jak za pierwszym razem (instrukcję znajdziesz na naszej stronie internetowej).
44. Przy pierwszym logowaniu (także po odblokowaniu) system poprosi Cię o zmianę hasła logowania.
45. Zablokowanie dostępu na żądanie: Ty możesz zablokować (na stałe lub czasowo) dostęp do bankowości elektronicznej dla siebie lub innego użytkownika.
- Zrobisz to:
- 1) w placówce banku,
 - 2) dzwoniąc na Infolinię,
 - 3) w bankowości BOŚBank24.
46. Użytkownik może tak samo zablokować dla siebie dostęp do bankowości elektronicznej.
47. Dostęp zostanie zablokowany najpóźniej następnego dnia roboczego.

Zlecenia złożone przed blokadą zostaną zrealizowane i nie można ich anulować.

Zmiany w usłudze

48. Zmiana klucza (sposobu potwierdzania logowania i operacji) jest możliwa w bankowości elektronicznej BOŚBank24 lub w placówce banku.
49. Zmiana limitów, pakietów SMS, dodanie lub usunięcie dostępu do kont wymaga złożenia dyspozycji w placówce banku lub (jeśli to możliwe) elektronicznie w BOŚBank24.
50. Szczegółowe instrukcje korzystania z bankowości elektronicznej znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Składanie dyspozycji

51. Złożenie dyspozycji (np. przelewu) potwierdzisz wpisując poprawnie kod swojego klucza (SMSKod lub PIN w aplikacji mobilnej) .
52. SMSKod: Wysyłamy go SMS-em. Wiadomość SMS zawiera szczegóły operacji, którą potwierdzasz.
- SMSKod jest ważny tylko przez krótki czas i tylko dla tej jednej operacji.

Realizacja przelewów i zleceń

53. Realizacja przelewów i zleceń odbywa się zgodnie z Regulaminem otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo - rozliczeniowych dla osób fizycznych.
54. Zlecając przelew, musisz podać wymagane dane, m.in.: numer konta odbiorcy (unikatowy identyfikator), kwotę, datę realizacji. Dokładne wymagania zależą od typu przelewu (znajdziesz je w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo - rozliczeniowych dla osób fizycznych i w komunikacie).
55. Transakcję uznajemy za autoryzowaną, jeśli Ty lub odpowiednio – użytkownik wyrazisz na nią zgodę i ją uwierzytnisz, tj. potwierdzisz ją poprawnie swoim kluczem (kodem sms lub PIN-em w aplikacji mobilnej).
56. Zlecenie złożone elektronicznie nie wymaga pisemnego potwierdzenia.
57. Potwierdzenie wykonania przelewu przez bank znajdziesz w historii operacji w bankowości elektronicznej po tym, jak faktycznie go zrealizujemy.
58. Terminy realizacji różnych typów przelewów (krajowych(zwykłych), SEPA, walutowych, Zleceń stałych) określają Regulaminy otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo - rozliczeniowych dla osób fizycznych i komunikat. Przelewy wewnętrzne (między kontami w BOŚ) realizujemy od razu (z wyjątkiem przerw technicznych – patrz punkt 77).
59. Za korzystanie z usług (np. za przelewy) pobieramy opłaty zgodnie z Taryfą. Pobieramy je automatycznie z Twojego konta.

Ważne! Sprawdzaj na bieżąco w historii operacji, czy Twoje zlecenia zostały wykonane prawidłowo.

60. Odwołanie zleceń: możesz odwołać przez bankowość elektroniczną:
- 1) zlecenia stałe i przelewy z przyszłą datą: najpóźniej na 1 dzień roboczy przed planowaną datą realizacji,
 - 2) połączenie przelewu w walucie obcej: najpóźniej do końca dnia poprzedzającego pierwszy dzień roboczy po dniu złożenia przelewu.
61. Nie możesz odwołać krajowego przelewu ani przelewu wewnętrznego, jeśli jest realizowany natychmiast (w czasie rzeczywistym).

Płatności mobilne BLIK

62. W Aplikacji mobilnej BOŚBank24 udostępniamy Ci usługę BLIK. Warunkiem jest posiadanie u nas konta płatniczego w złotych.
63. Gdy zamkniesz wszystkie konta płatnicze w złotych, przestaniemy świadczyć Ci usługę BLIK.

64. W ramach BLIKa możesz:
- 1) płacić Kodem BLIK w sklepach stacjonarnych (w terminalach płatniczych) i internetowych;
 - 2) wypłacać gotówkę Kodem BLIK w urządzeniach, w tym w bankomatach oznaczonych logo BLIK;
 - 3) wysyłać przelewy na telefon.
65. Ze względów bezpieczeństwa możemy wprowadzić limity kwotowe i ilościowe dla transakcji BLIK. Możesz samodzielnie obniżyć limity BLIK w ustawieniach bankowości elektronicznej.
66. Zanim pierwszy raz użyjesz BLIKa, musisz aktywować tę usługę w aplikacji mobilnej BOŚBank24.
67. Wyłączenie usługi BLIK również odbywa się w aplikacji mobilnej BOŚBank24.
68. Ze względów technicznych lub bezpieczeństwa możemy czasowo ograniczyć dostępne usługi BLIK. Aktualne informacje znajdziesz na naszej stronie internetowej.
69. Przelew na telefon: aby go wysłać, musisz podać numer telefonu komórkowego odbiorcy (to jest jego unikatowy identyfikator) i kwotę w złotych. Przelew dojdzie tylko wtedy, gdy odbiorca powiązał swój numer telefonu z kontem bankowym w systemie BLIK.
70. Wszystkie transakcje BLIK są realizowane i rozliczane w złotych (PLN).
71. Potwierdzanie transakcji BLIK:
- 1) Płatności mobilne BLIK inicjujesz Kodem BLIK, a potwierdzasz zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 51 (np. PIN-em w aplikacji).
 - 2) Przelew na telefon potwierdzasz zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 51.
 - 3) Możemy ustalić kwotę i liczbę transakcji, poniżej której płatności BLIK nie trzeba będzie potwierdzać np. PIN-em.
72. Transakcje BLIK i przelewy na telefon możesz realizować do wysokości limitów ustawionych dla aplikacji mobilnej BOŚBank24.

Dostęp do informacji

73. W czasie trwania umowy masz prawo w każdej chwili poprosić o udostępnienie Ci tego regulaminu i Taryfy. Znajdziesz je też na stronie internetowej.
74. Za Twoją zgodą możemy udostępnić te dokumenty w formie papierowej lub e-mailem.
75. Na Twój wniosek, w uzgodniony sposób, udostępnimy Ci informacje o Twoim koncie i wykonanych transakcjach.

Przerwy techniczne i ograniczenia

76. Jeśli bezpieczeństwo systemu informatycznego będzie zagrożone, mamy prawo czasowo zawiesić działanie bankowości elektronicznej, aby rozwiązać problem.
. Informację o zawieszeniu zamieścimy na Stronie internetowej.
77. Dostęp do bankowości elektronicznej lub realizacja zleceń mogą być czasowo ograniczone lub opóźnione z powodów technicznych, do których zaliczamy:
- 1) przetwarzanie dzienne: po godzinie 20:00 transakcje mogą być realizowane z opóźnieniem,
 - 2) prace serwisowe: czasem musimy wykonać prace konserwacyjne w systemie. Poinformujemy Cię o tym komunikatem w bankowości elektronicznej,
 - 3) awarie: w razie awarii mogą wystąpić problemy z logowaniem lub składaniem i realizacją zleceń,
 - 4) problemy zewnętrzne: nie mamy wpływu na problemy po stronie Twojego dostawcy internetu, Twojego urządzenia lub innych zewnętrznych systemów.

Odpowiedzialność – kto za co odpowiada?

78. Odpowiadasz za wszystkie transakcje, które zostały zlecone i poprawnie potwierdzone (autoryzowane) przez Ciebie lub innych użytkowników za pomocą bankowości elektronicznej.
79. Bank odpowiada za niewykonanie lub błędne wykonanie Twojego Zlecenia płatniczego, ale z pewnymi wyjątkami (patrz też Regulaminy produktów). Nasza odpowiedzialność nie obejmuje szkód wynikających z:
- 1) podania przez Ciebie błędnych, niepełnych lub nieczytelnych danych w zleceniu (np. przelewie),
 - 2) podania przez Ciebie błędnego numeru konta odbiorcy (unikatowego identyfikatora),
 - 3) wystąpienia zdarzeń zewnętrznych, tj. niezależnych od nas, nieprzewidywalnych i którym nie mogliśmy zapobiec np. katastrof naturalnych,
 - 4) naszych działań wymaganych przez prawo (np. związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy).
80. Odpowiadasz także za operacje wykonane przez osoby, którym – wbrew postanowieniom regulaminu, udostępniłeś swój klucz (np. hasło, SMSKod, PIN) lub urządzenie autoryzacyjne (np. telefon z aplikacją).
81. Bank ma prawo zablokować Ci dostęp do bankowości elektronicznej lub innego instrumentu płatniczego (np. karty), jeśli:
- 1) ma uzasadnione powody związane z bezpieczeństwem tego instrumentu,

- 2) podejrzewa, że ktoś nieuprawniony go użył lub umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji.
82. Poinformujemy Cię o zablokowaniu dostępu – jeśli to możliwe, przed blokadą, a jeśli nie, to zaraz po niej. Zrobimy to pisemnie, elektronicznie, telefonicznie lub w inny uzgodniony sposób.
83. Nie poinformujemy Cię o blokadzie, jeśli byłoby to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione przez inne przepisy.
84. Odblokujemy Ci dostęp (lub damy nowy instrument płatniczy), gdy przyczyny blokady przestaną istnieć.
85. Twoje obowiązki dotyczące bezpieczeństwa:
- 1) chroń starannie swoje hasła, klucze i urządzenia autoryzacyjne,
 - 2) nie zapisuj haseł i kluczy, szczególnie razem z numerem konta lub identyfikatorem,
 - 3) nie udostępniaj nikomu haseł, kluczy i urządzeń autoryzacyjnych,
 - 4) używaj kodu BLIK zgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 5) nie udostępniaj kodu BLIK innym osobom, podawaj go tylko do wykonania płatności, w polach do tego przeznaczonych,
 - 6) natychmiast zgłaszaj nam, jeśli zauważysz nieautoryzowany dostęp do konta za pomocą BLIKa,
 - 6) 7) dbaj o bezpieczeństwo urządzenia, z którego korzystasz z bankowości elektronicznej (m.in. instaluj legalne i aktualne programy antywirusowe),
 - 8) korzystaj z bankowości elektronicznej tylko na urządzeniach z legalnym oprogramowaniem.
86. Co robić w razie podejrzenia utraty danych? Jeśli podejrzewasz, że ktoś poznał Twoje dane do logowania (hasła, klucze), natychmiast zablokuj dostęp do bankowości elektronicznej. Zadzwoń na infolinię (numer i godziny pracy infolinii na stronie internetowej) lub zgłoś to w placówce banku.

Bezpieczeństwo transakcji i odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

Nasza odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje

87. Jeśli na Twoim koncie pojawi się transakcja nieautoryzowana, zgłoś nam to natychmiast. W takim przypadku niezwłocznie (najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym stwierdziliśmy taką transakcję lub otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie) zwrócimy Ci jej kwotę. Przywrócimy też Twoje konto do stanu, jaki byłby, gdyby transakcji nie było.
88. Nie mamy obowiązku zwracać Ci kwoty nieautoryzowanej transakcji, jeśli mamy uzasadnione i udokumentowane podejrzenie oszustwa i poinformujemy o tym organy ścigania.

89. Jeżeli zwrócimy Ci kwotę transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, a po przeprowadzeniu analizy okaże się, że do realizacji transakcji doszło na skutek Twojego umyślnego działania lub wskutek Twojego rażącego niedbalstwa, będziemy uprawnieni do wystąpienia wobec Ciebie z roszczeniem zwrotnym o zapłatę.

Twoja odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje:

90. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do kwoty 50 euro (przeliczonej na złote według kursu średniego NBP z dnia transakcji), jeśli transakcja była skutkiem:

- 1) użycia utraconego lub skradzionego Tobie lub użytkownikowi instrumentu płatniczego (np. karty, telefonu z aplikacją),
lub
- 2) przywłaszczenia tego instrumentu.

91. Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje, jeśli:

- 1) nie mogłeś stwierdzić utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji (chyba że działałeś umyślnie),
- 2) utrata instrumentu płatniczego była spowodowana naszym działaniem lub zaniechaniem (lub naszych pracowników, agentów, firmy współpracującej),
- 3) my nie wymagamy silnego uwierzytelniania dla danej transakcji, (chyba że działałeś umyślnie),
- 4) zostały wykonane po zgłoszeniu nam utraty, kradzieży lub nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego (chyba że doprowadziłeś do nich umyślnie).

91. Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeśli:

- 1) doprowadziłeś do nich celowo,
lub
- 2) umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa doprowadziłeś do naruszenia swoich obowiązków dotyczących bezpieczeństwa instrumentu płatniczego (np. zapisałeś PIN na karcie, udostępniłeś kartę i PIN osobie nieupoważnionej).

92. To na nas (banku) spoczywa obowiązek udowodnienia, że dana transakcja płatnicza była prawidłowo autoryzowana i została prawidłowo zapisana w naszych systemach, oraz że nie była wynikiem awarii technicznej po naszej stronie.

93. Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji: informacje o tym, jak zgłosić transakcję, której nie zlecałeś (nieautoryzowaną), lub która została źle wykonana, oraz o terminach i odpowiedzialności znajdziesz w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych.

94. Szczegółowe zasady zgłaszania i rozpatrywania takich transakcji opisują „Zasady przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych

w BOŚ S.A.” (dostajesz je przy podpisaniu umowy, są też dostępne w placówkach i na stronie internetowej).

95. Masz obowiązek przestrzegać tych zaleceń oraz innych ostrzeżeń, które Ci przekazemy (np. na stronie logowania lub w wiadomościach).
96. Szczegółowe zalecenia dotyczące bezpieczeństwa bankowości elektronicznej publikujemy na stronie internetowej.

Reklamacje – Jak zgłosić problem?

Składanie reklamacji.

97. Jeśli masz zastrzeżenia do usługi bankowości elektronicznej, masz prawo złożyć reklamację. Możesz to zrobić:

- 1) pisemnie - osobiście w placówce banku albo wysyłając reklamację przesyłką pocztową lub kurierską,
- 2) ustnie - osobiście w placówce banku, do formularza reklamacji ustnej,
- 3) telefonicznie - na infolinii pod numerami +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34.
Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora
- 4) elektronicznie:
 - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24,
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,
 - 5) przez adres do doręczeń elektronicznych (jeśli taki posiadasz) na adres banku: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29

98. Adresy placówek i numery infolinii znajdziesz na naszej stronie internetowej.

99. W reklamacji podaj swoje dane (m.in. imię, nazwisko, dane kontaktowe), opisz problem i datę jego wystąpienia oraz jasno napisz, czego oczekujesz.

100. Szczegółowe zasady składania reklamacji opisuje dokument „Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A.”, który otrzymujesz przy zawarciu umowy i który jest dostępny w placówkach i na stronie internetowej.

Ile czasu mamy na odpowiedź?

101. Na reklamacje dotyczące usług płatniczych odpowiemy w ciągu 15 dni roboczych.

102. Na pozostałe reklamacje – w ciągu 30 dni kalendarzowych.

103. W szczególnie skomplikowanych sprawach terminy te mogą być przedłużone (maksymalnie do 35 dni roboczych dla usług płatniczych lub 60 dni kalendarzowych dla pozostałych), ale poinformujemy Cię o tym.

Jak odwołać się od naszej decyzji?

104. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz:

- 1) odwołać się do centrali Banku, ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa - w jednej z form, które wskazaliśmy w punkcie 97,
- 2) zwrócić się w trybie skargowym do Rzecznika Finansowego - jeśli jesteś osobą fizyczną,
- 3) wnieść powództwo do sądu powszechnego, właściwego zgodnie z zawartą z nami umową.

Pozasądowe rozwiązywanie sporu

105. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego. Podmioty, do których możesz się zwrócić:

- 1) Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl),
- 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 3) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (zbp.pl).

Naszą działalność nadzorują:

- 1) Komisja Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 2) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w sprawach ochrony konsumentów (uokik.gov.pl).

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy

106. Zgodnie z prawem musimy stosować środki bezpieczeństwa finansowego dlatego możemy poprosić Cię o przekazanie informacji i danych które dotyczą Ciebie lub Twojego pełnomocnika.

107. Pamiętaj, że Jesteś zobowiązany nam je przekazać, pod warunkiem kontynuowania naszej współpracy.

Usługi firm zewnętrznych

108. Możemy udostępniać Ci przez bankowość elektroniczną dostęp do usług lub produktów firm zewnętrznych, z którymi współpracujemy.

109. Twoje urządzenia autoryzacyjne (np. Aplikacja mobilna,) mogą być używane do zawierania umów lub składania dyspozycji dotyczących tych zewnętrznych usług lub produktów.

110. Pamiętaj o bezpieczeństwie! Regularnie sprawdzaj nasze zalecenia dotyczące bezpieczeństwa na stronie internetowej i stosuj się do nich. Nigdy nie udostępniaj nikomu swoich hasła i danych do logowania.

Pozostałe informacje

Zmiany w Regulaminie

109. W sprawach nieopisanych w tym regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Twojej umowy o konto wraz z regulaminem otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych.
110. Aktualny regulamin jest zawsze dostępny w naszych placówkach oraz na stronie internetowej.
111. Możemy zmienić regulamin tylko z uzasadnionej przyczyny, tj. jeśli:
1. zmieniają się przepisy prawa dotyczące banków lub usług płatniczych, lub
 2. zmieniają się wytyczne, zalecenia lub decyzje organów nadzoru (np. KNF) oraz orzecznictwo sądów, lub
 3. musimy dostosować regulamin do wymogów ochrony konsumentów, lub
 4. zmieni się sposób świadczenia usług przez nas lub naszych partnerów (np. inne banki), lub
 5. zmiana zakresu usługi lub funkcji bankowości elektronicznej, lub
 6. zmienimy nasz system informatyczny, lub
 7. skorygujemy lub uzupełnimy nieścisłości w regulaminie lub skorygujemy oczywiste omyłki lub błędy pisarskie.
112. O zmianach regulaminu poinformujemy Cię co najmniej 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie (wskazemy tę datę).
113. Przekażemy Ci zmiany w sposób, który z nami uzgodniłeś (np. na adres e-mail, listownie).
114. Dodatkowo możemy przesłać Ci informację o zmianach w bankowości elektronicznej.
115. Jeśli przed datą wejścia zmian w życie nie wypowiedzisz umowy lub nie zgłosisz nam na piśmie sprzeciwu, uznamy, że zgadzasz się na zmiany.
116. Masz prawo przed datą wejścia zmian w życie wypowiedzieć umowę ramowa w części dotyczącej bankowości elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia opłat. Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu otrzymania przez nas wypowiedzenia albo w dniu późniejszym jeśli taki wskażesz. Dzień, który wskażesz nie może być późniejszy niż dzień wejścia w życie zmian do regulaminu.
117. Jeżeli złożysz sprzeciw, ale nie wypowiedzisz umowy, to umowa ramowa w części dotyczącej bankowości elektronicznej wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian. Również nie poniesiesz opłat z tego tytułu.

Dostępność

118. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdziesz na stronie www.bosbank.pl.

Słownik – Co oznaczają trudniejsze pojęcia?

Abyś lepiej zrozumiał(a) ten regulamin, wyjaśniamy kilka ważnych słów:

aplikacja mobilna BOŚBank24 (aplikacja mobilna): aplikacja urządzenie mobilne, dzięki której możesz korzystać z BOŚBank24.

autoryzacja dyspozycji/autoryzacja: wyrażenie zgody przez użytkownika na wykonanie dyspozycji, w szczególności zlecenia płatniczego.

autoryzacja mobilna: sposób uwierzytelniania użytkownika i potwierdzania dyspozycji w BOŚBank24 w tym w aplikacji mobilnej.

bankowości elektronicznej /BOŚBank24: dostęp do Twojego konta przez przeglądarkę internetową lub aplikację mobilną. Pozwala sprawdzać saldo, historię, zmieniać limity karty, składać zlecenia.

BLIK: system obsługujący płatności BLIK zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. Płatności BLIK w sklepach, internecie, wypłaty z bankomatu, przelewy na telefon są dostępne w aplikacji BOŚBank24.

kod BLIK: sześciocyfrowy kod wygenerowany w aplikacji mobilnej do realizacji płatności BLIK.

dane biometryczne: Twoje unikalne cechy, np. odcisk palca lub rysy twarzy, używane do logowania do aplikacji mobilnej.

doładowanie telefonu: usługa, dzięki której możesz doładować telefon na kartę przez naszą bankowość (realizuje ją nasz partner).

dostawca/dostawca usług płatniczych: my lub inny podmiot, który świadczy usługi płatnicze.

dyspozycja: Twoje polecenie złożone przez bankowość elektroniczną. Może to być na przykład zlecenie przelewu lub inna czynność dostępna w usłudze.

dzień roboczy: dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy.

hasło logowania: Twoje poufne hasło do logowania do bankowości BOŚBank24.

IBAN: numer Twojego konta bankowego w standardzie międzynarodowym (w Polsce to PLN + 26 cyfr Twojego numeru konta).

identyfikator: Twój ośmiocyfrowy numer do logowania do bankowości elektronicznej.

infolinia: nasz telefoniczny serwis obsługi klienta.

instrument płatniczy: specjalne urządzenie (np. karta) lub ustalony sposób postępowania (np. logowanie i hasło), których używasz, aby zlecić płatność.

Narzędzie do zlecania płatności, np. karta, aplikacja mobilna.

klucz: sposób potwierdzenia logowania lub operacji (SMSKod lub PIN w aplikacji mobilnej).

komunikat: nasza oficjalna informacja, którą udostępniamy na stronie internetowej i w placówkach, m.in. o godzinach granicznych wykonywania przelewów.

konto: konto osobiste (oszczędnościowo-rozliczeniowe), konto oszczędnościowe lub lokata terminowa.

konto płatnicze: konto, z którego możesz wysyłać i odbierać przelewy.

limity przelewów: maksymalne kwoty przelewów (jednorazowego i dziennego), jakie możesz wykonać przez bankowość elektroniczną. Nie dotyczą one zakładania lokat i przelewów między Twoimi własnymi kontami (w ramach tego samego numeru umowy). Limity mogą być różne dla bankowości internetowej i aplikacji mobilnej.

NRB (Numer Rachunku Bankowego): niepowtarzalny 26-cyfrowy numer konta bankowego w Polsce

odbiorca: osoba lub firma, która otrzymuje pieniądze.

pakiet SMS: paczka SMS-ów informacyjnych o koncie, jeśli zamówisz usługę Powiadamianie SMS.

aktywacja urządzenia mobilnego: połączenie telefonu lub tabletu z Twoim kontem bankowości internetowej. Dzięki temu wiemy, że to Ty używasz aplikacji na tym urządzeniu.

partner Banku: firma, która współpracuje z nami i realizuje doładowania telefonów komórkowych lub Płać z BOŚ zgodnie z regulaminem tej usługi, akceptowanym przez Ciebie przed złożeniem dyspozycji.

PIN / kod PIN: Twój poufny, cyfrowy kod do logowania lub potwierdzania operacji w Aplikacji mobilnej.

placówka: miejsce, w którym obsłużymy Ciebie osobiście. Lista placówek dostępna na stronie internetowej.

„Płać z BOŚ”: szybki przelew internetowy (ePrzelew) dzięki któremu zapłacisz za usługi oferowane w internecie (realizuje ją nasz partner).

polecenie przelewu w walucie obcej: przelew w innej walucie niż złoty (PLN) i euro, między kontami w Polsce.

posiadacz konta/ posiadacz rachunku: osoba, która podpisała z nami umowę o prowadzenie konta. Jeśli konto jest wspólne, każdy współwłaściciel jest posiadaczem konta.

posiadacz konta płatniczego/posiadacz rachunku płatniczego: osoba, która ma u nas konto płatnicze (np. ROR, konto oszczędnościowe).

posiadacz konta kredytowego: osoba, która ma u nas kredyt/pożyczkę lub kartę kredytową.

pełnomocnik do konta: osoba, którą upoważniłeś pisemnie do dysponowania Twoim kontem.

powiadamianie SMS: usługa wysyłania SMS-ów z informacjami o Twoim koncie.

przelew na telefon: szybki przelew BLIK, gdzie zamiast numeru konta podajesz numer telefonu odbiorcy.

przelew wewnętrzny: przesłanie pieniędzy pomiędzy kontami w naszym banku.

regulamin / ten regulamin: dokument, który czytasz.

regulaminy produktów: dokumenty, w których opisujemy zasady korzystania z różnych usług i produktów banku.

silne uwierzytelnianie: procedura uwierzytelniania Ciebie lub użytkownika, która zapewnia ochronę poufności danych i wymaga potwierdzenia co najmniej dwóch spośród elementów należących do kategorii:

a) wyłącznej wiedzy Twojej lub odpowiednio - użytkownika (kod PIN, hasło logowania)

b) posiadania wyłącznie przez Ciebie lub odpowiednio – przez użytkownika określonej rzeczy lub urządzenia (urządzenie mobilne) lub

c) cechy Twojej lub odpowiednio - użytkownika (dane biometryczne),

SMSKod: jednorazowy kod wysyłany SMS-em, służący do potwierdzenia logowania lub dyspozycji.

strona internetowa: nasza strona www.bosbank.pl.

Tabela oprocentowania: dokument, w którym zamieszczamy aktualne oprocentowanie kont, lokat i kredytów.

Taryfa/ Taryfa opłat: nasza "Taryfa opłat i prowizji Banku Ochrony Środowiska S.A."
– dokument, w którym znajdziesz informacje o opłatach i prowizjach za nasze usługi.

TeleBOŚ: dostęp do konta przez telefon, np. w celu zrobienia przelewu lub sprawdzenia salda.

transakcja płatnicza / transakcja: operacja wpłaty, przelewu lub wypłaty pieniędzy.

transakcja autoryzowana: transakcja płatnicza, na realizację której Ty lub odpowiednio - użytkownik wyraziłeś zgodę i która została prawidłowo uwierzytelniona.

transakcja nieautoryzowana: Transakcja płatnicza, na realizację której Ty lub użytkownik nie wyraziłeś zgody lub która nie została prawidłowo uwierzytelniona.

unikatowy identyfikator: dane pozwalające jednoznacznie zidentyfikować odbiorcę płatności lub jego konto (zwykle numer konta NRB/IBAN, czasem numer telefonu przy przelewie na telefon).

urządzenie autoryzacyjne: narzędzie do logowania i potwierdzania dyspozycji (np. Aplikacja mobilna, SMSKod).

urządzenie mobilne: Twój telefon lub tablet z dostępem do internetu, na którym możesz zainstalować aplikację mobilną.

usługa płatnicza / usługa: każda usługa związana z płatnościami, wymieniona w Ustawie o usługach płatniczych (art. 3).

ustawa: ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

uwierzytelnianie: procedura umożliwiająca bankowi weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających (tj. indywidualnych danych zapewnionych użytkownikowi przez bank do celów uwierzytelnienia).

wniosek / dyspozycja dot. usługi bankowości elektronicznej/dyspozycja: Twoje zlecenie (papierowe, elektroniczne lub telefoniczne) dotyczące np. zmiany sposobu logowania, odblokowania dostępu, zmiany limitów.

zlecenie płatnicze / zlecenie: polecenie wykonania transakcji.

zlecenie stałe: polecenie regularnego przelewania pieniędzy z Twojego konta. Musisz złożyć osobną dyspozycję, aby je ustawić.