



Regulamin bankowości telefonicznej - TeleBOŚ

Załącznik nr 1 do Uchwały nr 192/2025 Zarządu BOŚ S.A. z dnia 18.06.2025 r.

Obowiązuje od 28.06.2025 r.

Spis treści

O czym jest ten regulamin.....	3
Jak otrzymać dostęp do TeleBOŚ	3
Co możesz zrobić przez TeleBOŚ	4
Jak korzystać z TeleBOŚ.....	4
Składanie dyspozycji.....	5
Zasady bezpieczeństwa	6
Kiedy możemy zablokować TeleBOŚ.....	7
Odblokowanie TeleBOŚ.....	7
Nagrywanie rozmów	8
Zasady odpowiedzialności.....	8
Jak zgłosić nieautoryzowaną transakcję lub reklamację	9
Zmiany w regulaminie	9
Inne ważne informacje	10
Słownik.....	11

O czym jest ten regulamin

1. Wyjaśniamy w nim zasady i zakres usługi TeleBOŚ (bankowości telefonicznej).
2. Gdy w regulaminie piszemy:
 - 1) „**Ty**” (np. Twój, Twoich, Ciebie) - mamy na myśli każdą osobę, która korzysta lub może skorzystać z tej usługi,
 - 2) „**my**” - mamy na myśli Bank Ochrony Środowiska S.A.
3. Na końcu regulaminu w słowniku znajdziesz wyjaśnienia niektórych pojęć.
4. Regulamin ten obowiązuje Cię od chwili, gdy otrzymasz dostęp do usługi TeleBOŚ.
5. Jeśli czegoś nie opisaliśmy tutaj, obowiązują odpowiednie postanowienia z:
 - 1) umów i regulaminów Twoich produktów (np.: konto, kredyt, lokata),
 - 2) taryfy,
 - 3) tabeli oprocentowania,

Umowy, regulaminy, taryfa, tabela oprocentowania razem z wnioskiem o TeleBOŚ, tworzą umowę ramową – zgodnie z przepisami prawa.

Jak otrzymać dostęp do TeleBOŚ

6. Dostęp do TeleBOŚ możesz otrzymać jeżeli występuje chociaż jedna sytuacja:
 - 1) posiadasz konto,
 - 2) posiadasz kredyt, pożyczkę lub kartę kredytową,
 - 3) posiadasz lokatę,
 - 4) jesteś opiekunem prawnym osoby małoletniej lub ubezwłasnowolnionej, która posiada konto.
7. W ramach TeleBOŚ masz telefoniczny dostęp do posiadanych produktów i usług.
8. Bankowość telefoniczną udostępniamy na podstawie wniosku o TeleBOŚ, który możesz złożyć:
 - 1) przez bankowość elektroniczną,
 - 2) na infolinii,
 - 3) w placówce,
 - 4) gdy otwierasz konto przez stronę internetową (on-line) możesz od razu zaznaczyć chęć korzystania z TeleBOŚ.
9. Wniosek o TeleBOŚ możesz złożyć w BOŚBank24 lub na infolinii jeśli złożyłeś wcześniej wzór podpisu. Nie wymagamy go jeśli występuje chociaż jedna sytuacja:
 - 1) posiadasz u nas wyłącznie lokatę,
 - 2) zawarliśmy z Tobą umowę zdalnie przez aplikację mobilną.
10. Jeśli spełniasz warunki to aktywujemy Ci dostęp do usługi TeleBOŚ oraz wyślemy:
 - 1) indywidualny identyfikator e-mailem,
 - 2) jednorazowy TeleKod (do pierwszego logowania) SMSem.
11. Możesz w każdej chwili zmienić swój TeleKod. W tym celu zaloguj się do TeleBOŚ i wybierz

odpowiednią opcję w automatycznym serwisie.

12. Jeśli zapomnisz lub zgubisz TeleKod możesz poprosić o nowy:

- 1) przez bankowość elektroniczną,
- 2) na infolinii,
- 3) w placówce.

Co możesz zrobić przez TeleBOŚ

13. Przez TeleBOŚ możesz:

- 1) uzyskać informacje o swoich produktach,
- 2) składać dyspozycje w ramach posiadanych produktów,
- 3) zmieniać swoje dane,
- 4) otrzymać wsparcie w obsłudze naszych kanałów elektronicznych.

14. Wszystkie możliwe czynności opisaliśmy w Wykazie funkcjonalności TeleBOŚ, który jest załącznikiem do tego regulaminu.

15. Jeżeli masz wyłącznie lokatę to możesz uzyskać informacje o swojej lokacie, ale nie możesz jej zmieniać lub zerwać.

16. Niektóre czynności (np. zastrzeżenie karty) obsłużymy na infolinii bez konieczności logowania do TeleBOŚ. Wymieniliśmy je w Wykazie funkcjonalności TeleBOŚ.

17. Jeśli posiadasz konto to przez TeleBOŚ możesz zlecać przelewy wyłącznie w złotych na konta krajowe (przelewy, przelewy wewnętrzne, zlecenia stałe). Nie zlecisz nam w ramach TeleBOŚ przelewów w walutach obcych.

Jak korzystać z TeleBOŚ

18. Możesz korzystać z TeleBOŚ:

- 1) 7.45 – 20.00 od poniedziałku do piątku,
- 2) 10:00 – 18:00 w soboty.

19. Do skorzystania z TeleBOŚ potrzebujesz telefonu z funkcją wybierania tonowego.

20. Aby skorzystać z funkcjonalności TeleBOŚ zaloguj się przy użyciu identyfikatora i TeleKodu.

21. Wykonaj poniższe kroki, aby się zalogować:

- 1) zadzwoń na infolinię,
- 2) wprowadź tonowo swój identyfikator do logowania,
- 3) wprowadź tonowo TeleKod:

- a) przy pierwszym logowaniu wprowadź jednorazowy kod, który Ci wysłaliśmy SMS-em. Automatyczny serwis poprosi Cię od razu o ustalenie swojego własnego TeleKodu (ma się składać z sześciu cyfr);
 - b) przy kolejnym logowaniu – wprowadź ustalony przez siebie sześciocyfrowy TeleKod.
22. Dostęp do bankowości telefonicznej jest bezpłatny. Za niektóre czynności pobieramy opłaty zgodnie z naszą taryfą.

Składanie dyspozycji

23. Możemy przyjąć Twoją dyspozycję pod warunkiem, że:
- 1) poprawnie zalogujesz się do TeleBOŚ,
 - 2) pozytywnie zweryfikujemy Twoją tożsamość (nasz pracownik zada Ci pytania kontrolne na podstawie Twoich danych i informacji o Twoich produktach),
24. Zanim wykonamy Twoją dyspozycję poprosimy Cię o ustne potwierdzenie jej treści. To będzie Twoja zgoda na jej wykonanie.
25. W niektórych przypadkach możemy poprosić Cię o dodatkowe potwierdzenie Twojej dyspozycji (w tym samym dniu roboczym, w którym przyjęliśmy dyspozycję):
- 1) zadzwonimy do Ciebie na numer telefonu, który otrzymaliśmy od Ciebie i przechowujemy w naszych systemach;
 - 2) podczas rozmowy nasz pracownik poprosi Cię o potwierdzenie treści dyspozycji;
 - 3) jeśli ponownie nie potwierdzisz zlecenia to nie zrealizujemy go.
26. O dodatkowym potwierdzeniu poinformujemy Cię w trakcie rozmowy, podczas której składasz dyspozycję zlecenia płatniczego.
27. Zrealizujemy Twój przelew:
- 1) w tym samym dniu – jeśli zlecisz je przed godziną graniczną,
 - 2) w następnym dniu roboczym – jeśli zlecisz je po godzinie granicznej,
 - 3) w dniu, który wskażesz w swojej dyspozycji – z datą przyszłą.
28. Zrealizujemy Twój przelew wewnętrzny:
- 1) w tym samym dniu – jeśli zlecisz je przed godziną graniczną,
 - 2) najpóźniej w następnym dniu kalendarzowym – jeśli zlecisz je po godzinie granicznej,
 - 3) w dniu, który wskażesz w swojej dyspozycji – z datą przyszłą.
29. Jeżeli nie będziemy mogli wykonać dyspozycji zleconej przez TeleBOŚ, niezwłocznie Cię o tym poinformujemy.
30. Dyspozycję, którą zlecisz nam w ramach usługi TeleBOŚ, możesz odwołać tylko przed jej realizacją.
31. Dyspozycja, którą składasz przez usługę TeleBOŚ, nie wymaga pisemnego potwierdzenia. O wszystkie dane niezbędne do jej wykonania poprosimy Cię podczas rozmowy telefonicznej.

Zlecenie to wywołuje skutki takie same, jak złożenie oświadczenia woli na piśmie¹.

32. Gdy składasz dyspozycję przez TeleBOŚ zgadzasz się na obciążanie Twojego konta kwotą operacji oraz należnymi opłatami.
33. Potwierdzeniem wykonanych dyspozycji oraz pobranych opłat i prowizji są odpowiednio:
- 1) wyciągi bankowe z Twoich kont,
 - 2) potwierdzenia, które udostępniamy w sposób i w terminach określonych w umowach danego produktu,
 - 3) zestawienie opłat.

Zasady bezpieczeństwa

34. Zobowiązujemy się do zapewnienia bezpieczeństwa, gdy wykonujemy dyspozycje, które nam zleciłeś przez TeleBOŚ. Zachowujemy należyłą staranność oraz wykorzystujemy właściwe rozwiązania techniczne.
35. Gdy korzystasz z TeleBOŚ nie możesz przekazywać danych o charakterze bezprawnym. Pamiętaj i stosuj nasze zalecenia w zakresie zasad bezpieczeństwa.
- 1) Twój identyfikator i TeleKod są przeznaczone tylko dla Ciebie i możesz używać ich tylko Ty. Nie udostępniaj ich nikomu innemu.
 - 2) Nigdy nie podawaj naszemu pracownikowi swojego TeleKodu. Powinien być znany tylko Tobie.
 - 3) Gdy dzwonisz na infolinię zapewnij sobie swobodę rozmowy.
 - 4) Zapewnij bezpieczeństwo danym, które będziesz wpisywać na telefonie.
36. Chronić z należyłą starannością swoje dane:
- 1) do logowania do TeleBOŚ,
 - 2) do identyfikacji i weryfikacji Twojej tożsamości w TeleBOŚ,
 - 3) nie przechowuj ich w jednym miejscu z numerami kont, dokumentami bankowymi.
- Ponosisz pełną odpowiedzialność za udostępnienie powyższych danych osobom trzecim.
37. Gdy podejrzewasz lub wiesz, że ktoś może posiadać Twoje dane do logowania niezwłocznie skontaktuj się z nami i zablokuj dostęp do usługi:
- 1) na infolinii,
 - 2) przez TeleBOŚ w automatycznym serwisie,
 - 3) w dowolnej placówce,
 - 4) w bankowości elektronicznej.
38. Szczegółowe zalecenia o bezpiecznym korzystaniu z TeleBOŚ udostępniamy na naszej stronie internetowej. Przestrzegaj wszystkich naszych zaleceń i porad.

¹ 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 2023 r. poz. 2488.

Kiedy możemy zablokować TeleBOŚ

39. TeleBOŚ zablokujemy:

- 1) na podstawie Twojego wniosku o zablokowanie dostępu do TeleBOŚ, który możesz złożyć:
 - a) w placówce,
 - b) w BOŚBank24
 - c) przez usługę TeleBOŚ,
 - d) na infolinii,
- 2) gdy trzykrotnie błędnie wprowadzisz TeleKod podczas logowania;
- 3) gdy pojawiło się uzasadnione podejrzenie zdarzenia, które mogło zagrozić:
 - a) bezpieczeństwu twoich danych,
 - b) bezpieczeństwu transakcji, które wykonujemy przez TeleBOŚ;
- 4) gdy stwierdzimy, że korzystasz z usługi sprzecznie z tym regulaminem lub z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- 5) gdy stwierdzimy, że usługę wykorzystujesz niezgodnie z jej przeznaczeniem, zwłaszcza jeżeli są uzasadnione podejrzenia, że popełniłeś przestępstwo w związku z korzystaniem z usługi.

40. Blokada TeleBOŚ oznacza, że nie masz możliwości korzystać z tej usługi.

41. Gdy zablokujemy Ci dostęp do TeleBOŚ z przyczyn bezpieczeństwa (opisaliśmy je w pkt 39 ppkt 3-5), to poinformujemy Cię o tym. Zadzwonimy do Ciebie na numer telefonu jaki posiadamy w systemach bankowych, najpóźniej następnego dnia roboczego od nałożenia blokady. Nie poinformujemy Cię o blokadzie, gdy będzie to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy innych przepisów.
42. W sytuacjach awaryjnych, szczególnie w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, możemy czasowo zawiesić usługę TeleBOŚ lub poszczególne jej funkcjonalności. Jak tylko usuniemy awarię przywrócimy pełną funkcjonalność usługi.
43. O czasowym zawieszeniu usługi TeleBOŚ lub poszczególnych funkcjonalności będziemy informować na naszej stronie internetowej. W tym czasie możesz swoje dyspozycje składać w placówkach banku oraz w BOŚBank24. Niezwłocznie po ustaniu przyczyn zawieszenia usługi poinformujemy o jej wznowieniu na naszej stronie internetowej.

Odblokowanie TeleBOŚ

44. Jeśli zablokowaliśmy Ci dostęp do usługi na Twój wniosek to odblokujemy go w naszej placówce (na podstawie wniosku o usługę TeleBOŚ).
45. Gdy zablokowaliśmy Ci usługę TeleBOŚ po trzykrotnym błędnym wpisaniu TeleKodu to odblokujemy ją:
 - 1) w naszej placówce,

- 2) na infolinii,
- 3) w bankowości elektronicznej.

Nowy TeleKod prześlemy Ci SMS-em na Twój numer telefonu, który posiadamy w systemach bankowych.

46. W sytuacji blokady TeleBOŚ z przyczyn bezpieczeństwa (opisaliśmy je w pkt 39 ppkt 3-5), możemy odblokować usługę jak tylko ustaną przyczyny jej nałożenia. Poinformujemy Cię o tym niezwłocznie – zadzwonimy na Twój numer telefonu. W dowolnej placówce złożysz wtedy pisemny wniosek o usługę TeleBOŚ (w zakresie odblokowania dostępu).
47. Jeżeli nie pamiętasz swojego identyfikatora, możemy Ci go przekazać:
- 1) w naszej placówce,
 - 2) na infolinii.

Nagrywanie rozmów

48. Rejestrujemy, przechowujemy i zabezpieczamy na nośnikach elektronicznych wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone w ramach realizacji usługi TeleBOŚ.
49. Jesteśmy właścicielem nagrań wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych w ramach realizacji usługi TeleBOŚ.
50. Gdy nie wyrażasz zgody na nagrywanie rozmowy lub na identyfikację Twojej tożsamości, nie będziemy mogli kontynuować rozmowy – zakończymy ją.
51. W razie wątpliwości co do treści złożonej dyspozycji, nagrania rozmów możemy wykorzystać w postępowaniu reklamacyjnym.

Zasady odpowiedzialności

52. Obciążymy Twoje konto wszystkimi transakcjami, które zlecisz przez TeleBOŚ i poprawnie potwierdzisz.
53. Odpowiadamy za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia płatniczego, chyba że inne zasady wynikają z regulaminów produktów lub sytuacji opisanych poniżej.
54. Ponosisz odpowiedzialność za podanie prawidłowego konta odbiorcy, prawidłową kwotę i tytuł przelewu. Przelew wykonany na rachunek wskazany przez Ciebie uważamy za wykonany na rzecz właściwego odbiorcy bez względu na inne informacje podane przez Ciebie.
55. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z wykonywania obowiązków, które zapobiegają praniu brudnych pieniędzy i przeciwdziałaniu finansowania terroryzmu.

Jak zgłosić nieautoryzowaną transakcję lub reklamację

56. Jak możesz nam zgłosić transakcję, na którą nie wyraziłeś zgody, opisaliśmy w „Zasadach przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Banku Ochrony Środowiska S.A.”. Dokument ten znajdziesz w każdej placówce i na stronie internetowej.
57. Jak możesz złożyć reklamację lub skargę znajdziesz w:
- 1) regulaminach produktów,
 - 2) „Zasadach przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A.”
- Dokumenty te znajdziesz w każdej naszej placówce oraz na stronie internetowej.

Zmiany w regulaminie

58. Możemy zmienić regulamin tylko z uzasadnionej przyczyny:
- 1) zmiana przepisów prawa, która zmusza nas do zmiany regulaminu,
 - 2) wyrok sądu lub decyzja administracyjna - jeżeli ich treść wymaga od nas zmiany regulaminu,
 - 3) zalecenia organu nadzoru nad działalnością banku albo nowa interpretacja przepisów, które wymagają od nas dostosowania treści regulaminu,
 - 4) zmiana w naszych systemach informatycznych, która usprawnia ich działanie i jest powiązana z treścią regulaminu,
 - 5) korekta oczywistych błędów pisarskich lub nieścisłości w regulaminie,
 - 6) zmiana zakresu usług lub funkcji TeleBOŚ.
59. O zmianach taryfy lub regulaminu poinformujemy Cię co najmniej 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie (wskażemy tę datę).
60. Informację o zmianach prześlemy Ci zgodnie z wybranym przez Ciebie wcześniej sposobem:
- 1) elektronicznie – na Twój adres e-mail,
 - 2) listownie – na podany adres do korespondencji,
 - 3) przez bankowość elektroniczną.
61. Razem z informacją o zmianach poinformujemy Cię, że:
- 1) jeżeli nie zgłosisz sprzeciwu przed datą wejścia w życie zmian, uznamy, że wyrażasz na nie zgodę,
 - 2) masz prawo przed datą wejścia w życie zmian wypowiedzieć umowę ramową w części dotyczącej TeleBOŚ ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat,
 - 3) jeżeli złożysz sprzeciw, ale nie wypowiesz umowy, to umowa ramowa w części dotyczącej TeleBOŚ wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian. Również nie poniesiesz opłat z tego tytułu.

Inne ważne informacje

62. W ramach TeleBOŚ obsługujemy Cię wyłącznie w języku polskim.
63. Ewentualne spory wynikające z umowy będą rozstrzygane zgodnie z polskimi przepisami prawa, przez sąd właściwy ustalony zgodnie z przepisami prawa.
64. Nadzór nad naszą działalnością sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).
65. Jesteśmy uprawnieni do zastosowania wobec Ciebie wzmożonych środków bezpieczeństwa finansowego, w tym również żądania dodatkowych dokumentów lub informacji².
66. Możesz się z nami skontaktować:
- 1) osobiście w każdej placówce (adresy znajdziesz na stronie internetowej),
 - 2) pisemnie – na adres placówki lub centrali (ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa),
 - 3) e-mailowo – adres znajdziesz na stronie internetowej, możemy się z Tobą skontaktować w celu potwierdzenia Twoich danych osobowych,
 - 4) telefonicznie – przez TeleBOŚ lub pod numerem infolinii – znajdziesz go na stronie internetowej, opłata za połączenie telefoniczne jest zgodna z aktualnym cennikiem twojego operatora;
 - 5) po zalogowaniu się do BOŚBank24.
67. Możemy komunikować się z Tobą pisemnie, telefonicznie i w formie elektronicznej – np. wysyłając SMS lub za pośrednictwem BOŚBank24.
68. Masz prawo żądać udostępnienia tego regulaminu oraz taryfy w postaci papierowej.
69. Za Twoją zgodą możemy ten regulamin dostarczyć pocztą elektroniczną lub udostępnić na stronie internetowej.
70. Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdziesz na stronie www.bosbank.pl.

² Na podstawie ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu

Słownik

aplikacja mobilna BOŚBank24	aplikacja na telefon lub tablet, dzięki której możesz korzystać z BOŚBank24
blokada TeleBOŚ	sytuacja, w której uniemożliwiamy Ci korzystanie z TeleBOŚ
BOŚBank24/bankowość elektroniczna	dostęp do Twojego konta przez internet lub aplikację mobilną
dyspozycja	Twoje polecenie złożone przez TeleBOŚ; 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
godzina graniczna	godzina, po której Twoje zlecenie złożone w danym dniu zrealizujemy dopiero w następnym dniu roboczym, za wyjątkiem przelewów, które zrealizujemy natychmiast; szczegóły udostępniamy w komunikacie
identyfikator	Twój ośmiocyfrowy numer, którym zalogujesz się do bankowości telefonicznej i elektronicznej
infolinia	telefoniczny serwis obsługi, na którym: ➤ udzielamy informacji o produktach i usługach, ➤ pomagamy w obsłudze, ➤ świadczymy niektóre usługi, które nie wymagają logowania do TeleBOŚ; numer telefonu wskazujemy na naszej stronie internetowej
karta kredytowa	Twoja karta płatnicza wydana przez nas, którą możesz płacić za zakupy i wypłacać gotówkę w ramach przyznanego Ci limitu kredytowego
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
lokata	konto do oszczędzania pieniędzy przez określony czas
my (bank)	Bank Ochrony Środowiska S.A.
odbiorca	osoba lub firma, która otrzymuje przelew
placówka	miejsce, w którym obsłużymy Ciebie osobiście; lista placówek dostępna na stronie www banku

przelew	przesłanie pieniędzy z Twojego konta na inne konto w kraju; dokładniej definiuje to Ustawa (art. 3 ust. 4)
przelew wewnętrzny	przesłanie pieniędzy pomiędzy kontami w naszym banku
regulaminy produktów	dokumenty, w których opisujemy zasady korzystania z różnych usług i produktów banku
strona internetowa	nasza strona www.bosbank.pl
tabela oprocentowania	dokument, w którym zamieszczamy aktualne oprocentowanie kont, lokat i kredytów.
taryfa	nasza "Taryfa opłat i prowizji Banku Ochrony Środowiska S.A." – dokument, w którym znajdziesz informacje o opłatach i prowizjach za nasze usługi
TeleBOŚ/bankowość telefoniczna	dostęp do konta przez telefon
TeleKod	Twój poufny, sześciocyfrowy numer (hasło), którego używasz razem z identyfikatorem do logowania się do TeleBOŚ
transakcja płatnicza/transakcja	przelew, wpłata lub wypłata pieniędzy
transakcja płatnicza nieautoryzowana	transakcja płatnicza, na realizację której płatnik nie wyraził zgody i która nie została prawidłowo uwierzytelniona
umowa konta	umowa, którą zawierasz z bankiem na prowadzenie konta lub lokaty
umowa kredytu	umowa o kredyt, pożyczkę lub kartę kredytową.
usługa płatnicza/usługa	każda usługa związana z płatnościami, wymieniona w ustawie z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (art. 3)
ustawa	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
wniosek o TeleBOŚ	oświadczenie w którym prosisz o dostęp do TeleBOŚ, o wydanie danych do logowania, odblokowanie lub zablokowanie usługi
zlecenie płatnicze/zlecenie	polecenie wykonania transakcji
zlecenie stałe	polecenie regularnego przelewania pieniędzy z Twojego konta, ustalasz je w osobnej dyspozycji