



DOM MAKLESKI
BANKU OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

**REGULAMIN KORZYSTANIA PRZEZ BYŁYCH
KLIENTÓW
DOMU MAKLESKIEGO BANKU OCHRONY
ŚRODOWISKA S.A.
Z PORTALU UMOŻLIWIAJĄCEGO DOSTĘP DO
DOKUMENTÓW**

§ 1

Postanowienia wstępne

Niniejszy Regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady, warunki i zakres dostępu Byłych Klientów DM BOŚ do Portalu umożliwiającego dostęp do Dokumentów po wygaśnięciu Umów pomiędzy Byłymi Klientami a DM BOŚ.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- 1) **DM BOŚ** – Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- 2) **POK** – lokal, w którym odbywa się obsługa Klientów, w tym lokal Agenta DM BOŚ wskazany w Szczegółowych Informacjach dotyczących Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A., z zastrzeżeniem zakresu udzielonego Agentowi DM BOŚ pełnomocnictwa do działania w imieniu i na rzecz DM BOŚ;
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z DM BOŚ Umowę za pomocą Oprogramowania lub dla której DM BOŚ świadczy usługi maklerskie za pośrednictwem Oprogramowania;
- 4) **Były Klient** – Klient, którego Umowa została rozwiązana, nie ma w DM BOŚ aktywnych rachunków i w związku z tym nie ma dostępu do Dokumentów za pośrednictwem Oprogramowania na innej podstawie niż Regulamin;
- 5) **Umowa Ramowa** – umowa określająca formy składania oświadczeń woli lub wiedzy, zawarta pomiędzy DM BOŚ a Klientem, na podstawie której możliwe jest zawarcie Umowy Produktu oraz składanie innych oświadczeń woli i wiedzy za pośrednictwem Oprogramowania, w tym aneksy do tej umowy;
- 6) **Umowa Produktu** – umowa o świadczenie usługi maklerskiej przez DM BOŚ na podstawie odpowiedniej umowy i regulaminu świadczenia usługi maklerskiej, której zawarcie jest możliwe od chwili udostępnienia danej Umowy Produktu Zarządzeniem Dyrektora DM BOŚ do zawierania na podstawie Umowy Ramowej, w tym aneksy do tej umowy oraz umowy zawierane wraz z taką umową oraz aneksy do nich;
- 7) **Umowa** – Umowa Ramowa, Umowa Produktu lub każda inna umowa o świadczenie usług maklerskich zawarta pomiędzy Klientem a DM BOŚ;
- 8) **Dokument** – Umowa, regulamin świadczenia usług przez DM BOŚ na rzecz Klientów oraz każdy inny dokument udostępniony za pomocą Portalu, wskazany w treści Zarządzania Dyrektora DM BOŚ;
- 9) **Oprogramowanie** – oprogramowanie lub inne środki komunikacji elektronicznej umożliwiające zawieranie Umowy na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1513z późn.zm.) lub oprogramowanie umożliwiające DM BOŚ świadczenie usług maklerskich na rzecz Klienta za pośrednictwem innych urządzeń technicznych lub elektronicznych nośników informacji w rozumieniu rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 12 listopada 2024 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1735);

- 10) **Portal** – wskazane przez DM BOŚ Oprogramowanie umożliwiające Byłemu Klientowi dostęp do Dokumentów, które znajdowały do niego zastosowanie w czasie obowiązywania Umów;
- 11) **Identyfikator** – ciąg cyfr stanowiący numer identyfikacyjny Klienta nadawany przez DM BOŚ, wykorzystywany w celu logowania do Oprogramowania i Portalu;
- 12) **Strona Internetowa** – strona internetowa DM BOŚ pod adresem: <https://bossa.pl/>;
- 13) **Zarządzenie Dyrektora DM BOŚ** – wydane przez Dyrektora DM zarządzenie regulujące w sposób szczegółowy wykonywanie poszczególnych czynności określonych w Regulaminie, w tym w szczególności Zarządzenie Dyrektora DM BOŚ precyzujące Dokumenty udostępniane w Portalu. Ogłoszenie Zarządzeń Dyrektora DM BOŚ oraz ich zmiany dokonywane są poprzez ich zamieszczenie na Stronie Internetowej;
- 14) **Polityka Prywatności** – dostępna na Stronie Internetowej „Polityka Prywatności dla Klientów Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A. z siedzibą w Warszawie”.

§ 3

Dostęp do Portalu

1. Były Klient, który wypowiedział wszystkie Umowy i złożył dyspozycję zamknięcia wszystkich prowadzonych dla niego przez DM BOŚ rachunków, jest uprawniony do korzystania z usługi dostępu do Portalu.
2. Dostęp do Portalu jest możliwy poprzez zalogowanie się Byłego Klienta na Stronie Internetowej, na której udostępniony jest Portal. Logowanie do Portalu odbywa się z wykorzystaniem Identyfikatora i hasła, które Były Klient wykorzystywał do logowania do Oprogramowania.
3. Aby Były Klient mógł korzystać z Portalu, podczas pierwszego logowania powinien zaakceptować:
 - a. Regulamin,
 - b. Politykę Prywatności.
4. Za pośrednictwem Portalu Były Klient ma dostęp do funkcjonalności Oprogramowania umożliwiających:
 - a. podgląd i pobranie Dokumentów;
 - b. obsługę konta dostępnego w Portalu, w tym w szczególności zmianę hasła do logowania do Portalu.
5. Portal nie pozwala na składanie przez Byłego Klienta dyspozycji dotyczących świadczenia usług maklerskich, w tym w szczególności nie pozwala na zawarcie nowej Umowy.
6. W uzasadnionych przypadkach, DM BOŚ zastrzega sobie prawo do zmiany zasad obsługi Portalu, w tym do czasowego zawieszania Portalu.
7. DM BOŚ może zaprzestać udostępniania Portalu dla Byłego Klienta po upływie czasu, w jakim DM BOŚ zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i Polityką Prywatności jest zobowiązany do przechowywania danych Byłych Klientów lub Dokumentów.

§ 4

Zasady bezpieczeństwa

1. Były Klient nie może dostarczać i wprowadzać do Portalu danych o charakterze bezprawnym i jest zobowiązany stosować się do zaleceń DM BOŚ w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Portalu, w szczególności Były Klient powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania w Portalu (m.in. Identyfikator i hasło). Były Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
2. W przypadku wystąpienia podejrzeń o wejście osób trzecich w posiadanie Identyfikatora i hasła wykorzystywanych do logowania do Portalu, Były Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia DM BOŚ o tym fakcie, w celu zablokowania Portalu. Powiadomienie może być złożone przez Byłego Klienta osobiście w siedzibie DM BOŚ lub w POK lub telefonicznie. Szczegółowy tryb i zasady składania ww. powiadomień może zostać określony w drodze Zarządzenia Dyrektora DM BOŚ.
3. Do momentu wykonania przez Byłego Klienta obowiązku wskazanego w ust. 2 powyżej DM BOŚ nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta w wyniku działania osób trzecich w związku z odtajnieniem Identyfikatora lub hasła lub ich zgubieniem, chyba że odtajnienie Identyfikatora lub hasła nastąpiło z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi DM BOŚ.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Zastrzeżenia lub reklamacje dotyczące korzystania z Portalu (dalej: „**Reklamacje**”), Były Klient może złożyć:
 - 1) w **postaci papierowej**, czyli:
 - a) osobiście w POK DM, lub
 - b) korespondencyjnie - na adres DM, podany na stronie internetowej <https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje>,
 - 2) w **postaci elektronicznej**, czyli:
 - a) na adres e- mail: makler@bossa.pl, lub
 - b) na adres DM do e-Doręczeń, AE:PL-28513-34552-RUAHR-30
 - 3) **ustnie**, czyli:
 - a) telefonicznie - dzwoniąc pod numery wskazane na stronie internetowej <https://bossa.pl/oferta/dokumenty/reklamacje>, lub
 - b) osobiście w POK DM.
2. Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Byłego Klienta (imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, nr rachunku), zastrzeżenia Byłego Klienta lub jego roszczenie.
3. Wniesienie przez Byłego Klienta Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrywanie Reklamacji przez DM BOŚ.
4. Były Klient może złożyć Reklamację za pośrednictwem pełnomocnika.
5. Na żądanie Byłego Klienta, DM BOŚ potwierdza otrzymanie Reklamacji. Potwierdzenie jest dokonywane na wskazany przez Byłego Klienta w Portalu adres e-mail lub adres korespondencyjny, chyba że Były Klient w Reklamacji wskaże inny sposób, w

szczegółności inne adresy właściwe do przekazania potwierdzenia otrzymania Reklamacji.

6. DM BOŚ rozpatruje Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, termin ten może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Byłemu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamacji wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przez DM BOŚ przed jego upływem.
7. W przypadku, gdy treść Reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, DM BOŚ występuje do Byłego Klienta o złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków skutkować może niemożliwością prawidłowego rozpoznania Reklamacji i ustosunkowania się do okoliczności lub roszczeń podniesionych w jej treści.
8. Odpowiedź na Reklamację jest przekazywana Byłemu Klientowi zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) jeżeli Były Klient składa Skargę w postaci elektronicznej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci elektronicznej, chyba Były Klient wniesie o przekazanie odpowiedzi w postaci papierowej;
 - 2) jeżeli Były Klient składa Skargę w postaci papierowej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej, chyba że Były Klient wniesie o przekazanie odpowiedzi w postaci elektronicznej;
 - 3) jeżeli Były Klient składa Skargę ustnie, odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem.
9. W przypadku negatywnego dla Byłego Klienta rozpatrzenia Reklamacji przez DM BOŚ, Byłemu Klientowi przysługuje prawo złożenia odwołania do Zarządu DM BOŚ w formie wskazanej w ust. 1 w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację. Zarząd DM BOŚ rozpatrzy Reklamację Byłego Klienta w ciągu 30 dni od daty wpływu, a odpowiedź zostanie przekazana zgodnie z zasadami określonymi w ust. 8.
10. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z DM BOŚ, Były Klient może:
 - 1) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z DM BOŚ,
 - 2) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
 - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.
11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Były Klient będący konsumentem, może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich do podmiotu uprawnionego do prowadzenia takiego postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016, poz. 1823 z późn. zm.), którym jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), przy czym DM BOŚ może nie wyrazić zgody na wzięcie udziału w

postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przed Sądem Polubownym przy KNF.

12. Skreślony.
13. Skreślony.
14. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są dostępne na stronie internetowej DM BOŚ oraz w POK.

§ 6

Zasady korzystania z Portalu

1. Portal jak każdy system komputerowy jest z natury rzeczy podatny na awarie, zakłócenia funkcjonowania i opóźnienia. W związku z powyższym może zaistnieć sytuacja, gdy Były Klient nie będzie miał możliwości lub będą występowały utrudnienia z korzystania z tego systemu. W przypadku występowania wątpliwości związanych z obsługą Portalu, Były Klient powinien skorzystać z telefonicznej lub osobistej obsługi oferowanej przez DM BOŚ. Numer telefonu oraz adresy oddziałów DM BOŚ podane są na stronie www.bossa.pl.
2. Dostęp do Portalu możliwy jest wyłącznie za pośrednictwem strony WWW w sieci Internet pod adresem: www.bossa.pl. Portal jest chroniony protokołem szyfrującym. Wiarygodność strony potwierdza aktualny certyfikat SSL.
3. Były Klient zobowiązany jest do korzystania z systemu operacyjnego oraz przeglądarki aktualnie wspieranej przez producenta.
4. Informacja o wymaganiach technicznych niezbędnych do obsługi Portalu zamieszczona jest na www.bossa.pl/oferta/pytania-i-odpowiedzi?category=wymagania-systemu
5. Były Klient jest zobowiązany stosować się do zaleceń DM BOŚ w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z Portalu; w szczególności Były Klient powinien z należytą starannością chronić dane wykorzystywane do logowania do Portalu (m.in. Identyfikator i hasło). Były Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
6. DM BOŚ zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa Byłemu Klientowi korzystającemu z Portalu. Informacja o bezpiecznym korzystaniu z Portalu znajduje się na stronie www.bossa.pl.
7. DM BOŚ może powiadomić Byłego Klienta o jego nieuprawnionych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania, a także, w przypadku uzyskania wiadomości o korzystaniu przez Byłego Klienta z Portalu niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie), o skorzystaniu z uprawnienia do utrwalenia przez DM BOŚ dla celów dowodowych faktu uzyskania oraz treści takiej wiadomości oraz uprawnienia do przetwarzania danych osobowych Byłego Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności tego Byłego Klienta.

§ 7

Zasady logowania do Portalu

1. Aby zalogować się do Portalu należy na stronie www.bossa.pl wybrać [Logowanie], następnie wpisać Identyfikator i hasło oraz wybrać na ekranie przycisk [Zaloguj się]. W przypadku podania złych danych - pojawi się komunikat „Błąd logowania.

- Nieprawidłowy Identyfikator lub hasło.”, Następnie należy wybrać przycisk [Zaloguj ponownie] i wprowadzić prawidłowe dane.
2. Trzykrotne błędne wprowadzenie Identyfikatora lub hasła spowoduje zablokowanie konta, o czym użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem e-mail i SMS na telefon komórkowy zarejestrowany w Portalu. Na stronie: www.bossa.pl użytkownik może wybrać link do odblokowania Portalu [Logowanie – Odblokuj dostęp], a następnie złożyć dyspozycję odblokowania konta podając poprawnie swoje dane osobowe. Konto zostanie odblokowane automatycznie jeżeli wszystkie dane zostaną wpisane poprawnie i nastąpi prawidłowe logowanie z użyciem hasła tymczasowego:
 - w przypadku utraty hasła/zablokowania dostępu użytkownik otrzyma hasło tymczasowe w wiadomości SMS na telefon komórkowy zarejestrowany w Portalu. Po zalogowaniu z użyciem hasła tymczasowego wyświetli się ekran do zmiany hasła. Po zmianie hasła nastąpi zalogowanie do rachunku.
 - w przypadku utraty Identyfikatora i hasła do logowania użytkownik otrzyma link w wiadomości e-mail, na adres zarejestrowany w Portalu, który po potwierdzeniu wyświetli ostatnio używany Identyfikator, a hasło do odblokowania zostanie wysłane w wiadomości SMS na telefon komórkowy zarejestrowany w Portalu. Po zalogowaniu z użyciem hasła tymczasowego wyświetli się ekran do zmiany hasła. Po zmianie hasła nastąpi zalogowanie do rachunku.
 3. Po zalogowaniu się do Portalu przedstawiane są do wiadomości użytkownika w formie komunikatów powitalnych teksty nowych zarządzeń i inne informacje wymagające oświadczenia Byłego Klienta o zapoznaniu się z ich treścią. Wciśnięcie klawisza potwierdzenia [Dalej] przy każdym z komunikatów jest równoznaczne z oświadczeniem o zapoznaniu się z jego treścią. Komunikaty będą dostępne w menu [Obsługa konta > Centrum wiadomości > Archiwum komunikatów]. Po odczytaniu komunikatów, użytkownik przechodzi do pierwszej opcji głównego menu – [Dyspozycje].

§ 8

Postanowienia końcowe

1. W przypadku wystąpienia uzasadnionych przyczyn DM BOŚ zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu, w szczególności w zakresie czasu i dostępności Portalu.
2. W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie, jego nowe brzmienie będzie przekazywane Byłemu Klientowi za pośrednictwem Portalu w sposób umożliwiający zapoznanie się ze zmianami przed korzystaniem z Portalu po wprowadzonych zmianach. W takim przypadku DM BOŚ przekaze Byłemu Klientowi za pośrednictwem Portalu listę zmian lub tekst jednolity Regulaminu. Regulamin lub zmiany do Regulaminu przekazywane będą drogą elektroniczną (tj. za pośrednictwem Portalu). Regulamin o zmienionej treści wiąże Byłego Klienta od jego doręczenia i akceptacji w terminie wskazanym w informacji, chyba że Były Klient nie dokona jego akceptacji, co będzie jednoznaczne z rezygnacją z korzystania z usługi dostępu do Portalu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 lutego 2026 r.