



Usługa TeleBOŚ
CZĘSTE PYTANIA I ODPOWIEDZI

1. Co to jest Usługa TeleBOŚ?

To usługa realizowana w ramach Infolinii naszego Banku, dostępna pod numerem **801 355 455 lub +48 22 543 34 34**.

Konsultanci **TeleBOŚ** będą do Twojej dyspozycji w dni powszednie, w godz. 7:45 – 21:00 (uwaga - złożenie dyspozycji będzie możliwe do godziny 20:00) oraz w soboty, w godz. 10:00 - 18:00 pod numerami telefonów:

- **801 355 455** - z telefonów sieci krajowych,
- **+48 22 543 34 34** - z telefonów sieci krajowych i z zagranicy

Opłaty za połączenie z TeleBOŚ z telefonów stacjonarnych i komórkowych są zgodne z cennikiem operatora sieci komórkowej.

2. Kto może skorzystać z Usługi TeleBOŚ?

Z usługi **TeleBOŚ** możesz skorzystać jeżeli:

- posiadasz rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub oszczędnościowy,
- na Twoją rzecz został udzielony kredyt lub pożyczka lub wydana została karta kredytowa,
- jesteś przedstawicielem ustawowym dziecka w wieku pomiędzy 13 a 18 rokiem życia, które posiada rachunek w naszym Banku,
- jesteś przedstawicielem ustawowym dziecka w wieku pomiędzy 13 a 18 rokiem życia, będącego pełnomocnikiem do rachunku (w przypadku rachunków H2O).
- posiadasz lokaty w naszym Banku, natomiast tylko w zakresie informacyjnym.

3. Co możesz załatwić za pośrednictwem Usługi TeleBOŚ?

Oprócz dotychczasowej funkcjonalności oferowanej przez Zespół Contact Center możesz również:

- uzyskać informacje na temat posiadanych w Banku produktów i powiązanych z nimi usług, np. zapytać o saldo dostępnych środków, czy historię transakcji,
- złożyć dyspozycje dotyczące produktów np. zlecić przelew,
- złożyć wnioski o nowe produkty,
- złożyć dyspozycję o wydanie zaświadczenia bądź opinii do udzielonego kredytu
- zmienić hasło i otrzymać identyfikator do logowania do usługi bankowości elektronicznej BOŚBank 24 Twoje e-konto
- wydać dyspozycję awizacji gotówki
- zmienić dane dowodu osobistego
- zmienić numer telefonu do Usługi Kodów SMS
- uzyskać informacje o statusie złożonych dyspozycji Dotyczących produktów w Banku.

Całkowity katalog usług świadczonych w ramach Usługi TeleBOŚ znajduje się w „Wykazie funkcjonalności serwisu telefonicznego Banku Ochrony Środowiska S.A.” będącym załącznikiem do Regulaminu bankowości telefonicznej.

4. W jaki sposób możesz otrzymać dostęp do Usługi TeleBOŚ ?

Aby aktywować Usługę **TeleBOŚ** i aktywnie z niej korzystać wystarczy:

- wypełnić wniosek w systemie Bankowości Internetowej BOŚBank24 lub,
- zadzwonić na Infolinię Banku **801 355 455 lub +48 22 543 34 34** * lub,
- wypełnić wniosek w dowolnej placówce Banku.



5. Jak zalogować się do Usługi TeleBOŚ?

Logowanie do Usługi TeleBOŚ odbywa się za pomocą Identyfikatora oraz TeleKodu.

- Identyfikator – 8 cyfrowy numer służący do logowania w Usłudze TeleBOŚ i do systemu bankowości internetowej BOŚBank24 Twoje e-Konto
- TeleKod – 6 cyfrowy kod służący do logowania w Usłudze TeleBOŚ. Pierwszy TeleKod wydawany jest w formie koperty (w Oddziale Banku) lub udostępniany jest w formie SMS (w przypadku wniosków złożonych za pośrednictwem bankowości internetowej lub Contact Center). Pierwszy TeleKod udostępniony przez Bank należy zmienić przy pierwszym logowaniu się do Usługi TeleBOŚ.

6. Nie pamiętasz identyfikatora. Co dalej?

Aby otrzymać identyfikator do logowania należy udać się do najbliższej placówki BOŚ Banku, bądź skontaktować się z Infolinią Banku.

7. Nie pamiętasz TeleKodu, co dalej?

W każdej chwili możesz złożyć dyspozycje o nadanie nowego TeleKodu.

Dyspozycje o nadanie nowego TeleKodu możesz złożyć:

- w Oddziale w formie pisemnej
- po zalogowaniu do bankowości internetowej i złożeniu wniosku w zakładce INFORMACJE a następnie WNIOSKI – NOWY WNIOSEK,
- na Infolinii.

8. Czy można zmienić Identyfikator?

Na dzień dzisiejszy Identyfikator wydawany przez Bank jest niezmienny.

9. Chcesz zmienić TeleKod?

W każdej chwili możesz zmienić TeleKod. Dyspozycje o nadanie nowego TeleKodu możesz złożyć:

- wypełniając wniosek w systemie Bankowości Internetowej **BOŚBank24** lub,
- dzwoniąc na Infolinię Banku **801 355 455 lub +48 22 543 34 34 *** lub,
- składając wniosek w dowolnej placówce Banku,
- w Usłudze TeleBOŚ – w automatycznym serwisie.

10. Chcesz zablokować dostęp do Usługi TeleBOŚ?

W każdej chwili możesz zablokować dostęp do usługi TeleBOŚ.

Dyspozycje o zablokowanie Usługi TeleBOŚ możesz złożyć:

- wypełniając wniosek w systemie Bankowości Internetowej **BOŚBank24** lub,
- dzwoniąc na Infolinię Banku **801 355 455 lub +48 22 543 34 34 *** lub,
- składając wniosek w dowolnej placówce Banku w Usłudze **TeleBOŚ** – w automatycznym serwisie.

11. Chcesz odblokować dostęp do Usługi TeleBOŚ?

Możesz w każdej chwili to zrobić przez złożenie pisemnej dyspozycji w dowolnym Oddziale Banku.

12. Chcesz odblokować dostęp do usługi TeleBOŚ (po 3 krotnym wprowadzeniu błędnego TeleKodu) i pamiętasz swój aktualny TeleKod?

Możesz w każdej chwili odblokować dostęp do Usługi TeleBOŚ, przez złożenie dyspozycji.

Dyspozycje o odblokowanie Usługi TeleBOŚ możesz złożyć:

- wypełniając wniosek w systemie Bankowości Internetowej **BOŚBank24** lub,
- dzwoniąc na Infolinię Banku **801 355 455 lub +48 22 543 34 34 *** lub,
- składając wniosek w dowolnej placówce Banku.

13. W jakich godzinach możesz złożyć dyspozycje?

Usługa TeleBOŚ jest dostępna od poniedziałku do piątku, w godz. 7.45 – 20.00 oraz w soboty w godz. 10:00 – 18:00. Bank zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia do realizacji Dyspozycji złożonej po godz. 19.00 w dni robocze.

W przypadku przelewów krajowych realizacja zleceń przyjętych do realizacji przed godz. graniczną tj. godziną 15:00 w dni robocze, następuje w tym samym dniu, a w przypadku przelewów zleconych po godz. granicznej lub w dni wolne od pracy, realizacja zleceń następuje najpóźniej w następnym dniu roboczym.

W przypadku przelewów wewnętrznych realizacja zleceń przyjętych do realizacji przed godz. graniczną tj. 20:00 od poniedziałku do piątku oraz w soboty przed godz. 18:00 następuje w tym samym dniu, a w przypadku przelewów zleconych po godzinie granicznej, realizacja zleceń następuje najpóźniej w kolejnym dniu kalendarzowym.