



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE – ZASADY I GŁÓWNE PROBLEMY

ANALIZA RZECZNIKA FINANSOWEGO

DLACZEGO PRZYGOTOWALIŚMY ANALIZĘ?

NOWE PRZEPISY POWINNY ZAPEWNIĆ LEPSZĄ OCHRONĘ KONSUMENTÓW



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



DZIENNIK USTAW

RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

§ USTAWA O USŁUGACH PŁATNICZYCH

OD 20 CZERWCA 2018 R.
NOWE ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI
DOSTAWCÓW USŁUG PŁATNICZYCH ZA
NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE

M.IN. WPROWADZENIE
ZASADY D+1 JAKO
TERMINU ZWROTU
ŚRODKÓW

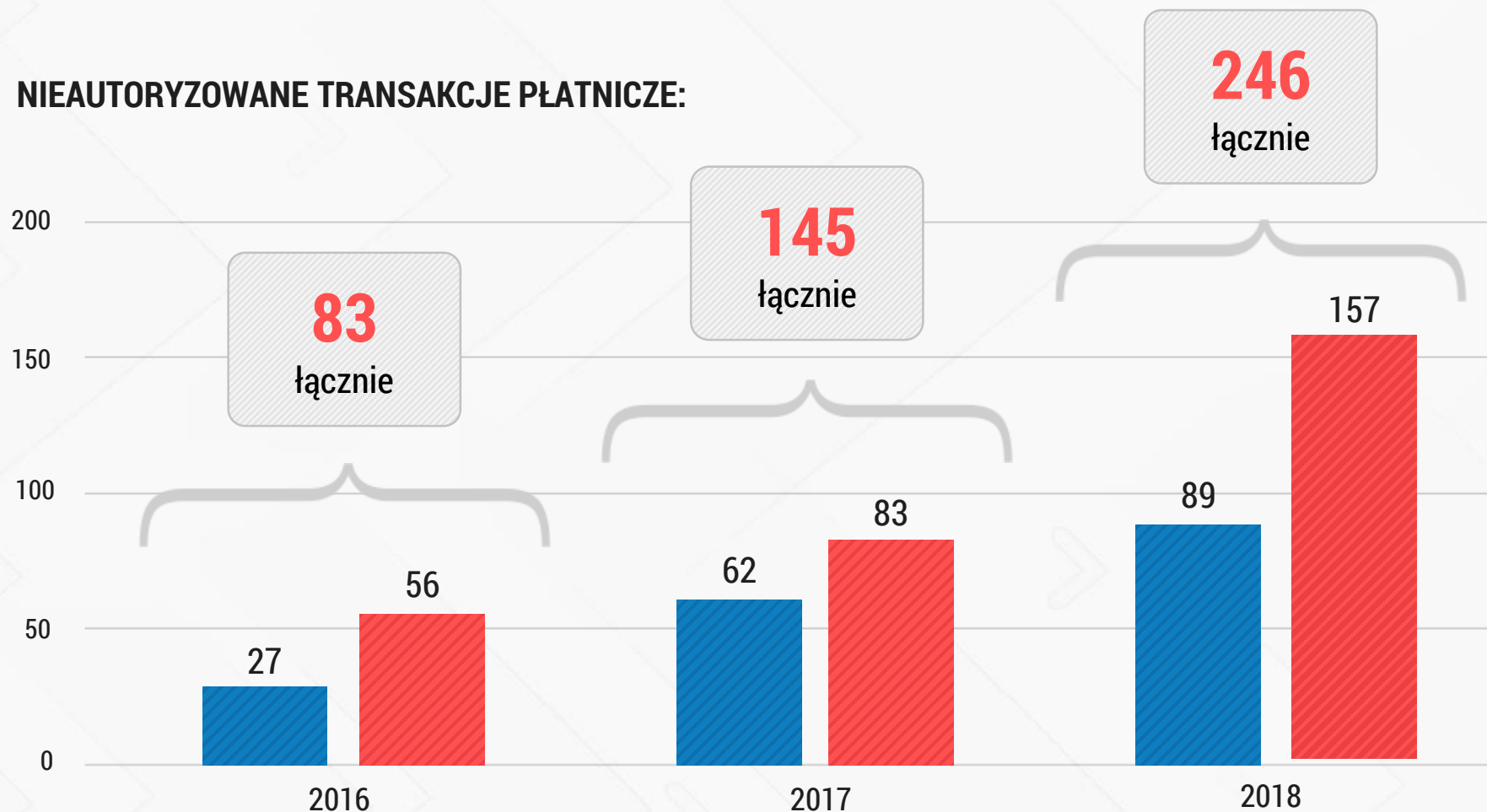
OD 20 GRUDNIA 2018 R.
NOWE TERMINY ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ
DOTYCZĄCĄ USŁUG PŁATNICZEJ

15 DNI ROBOCZYCH,
ZAMIAST 30 DNI
KALENDARZOWYCH

ROŚNIE ZNACZENIE PROBLEMU

CORAZ WIĘCEJ WNIOSKÓW O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO

NIEAUTORYZOWANE TRANSAKcje PŁATNICZE:



 Rachunki bankowe  Karty debetowe/ kredytowe

Z AKT RZECZNIKA FINANSOWEGO

PRZYKŁADY NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI

Na lotnisku w Polsce poszkodowany użyczył telefon obcemu mężczyźnie, który wykonał jedno połączenie. Najprawdopodobniej wtedy doszło do zainfekowania telefonu złośliwym oprogramowaniem. Oszuści wykonali pięć przelewów na łączną kwotę 39 019 zł.

Oszuści internetowi najprawdopodobniej przy pomocy specjalnego oprogramowania przejęli kontrolę nad telefonem. Oprogramowanie to wymusiło fikcyjną aktualizację systemu operacyjnego telefonu. Na koniec aplikacja przywracała ustawienia fabryczne telefonu, niszcząc w ten sposób ślady przestępstwa. Proces ten trwał około godziny. W tym czasie przestępcy zlecili przelew wszystkich środków na koncie, dodatkowo zaciągnęli kredyty na kwotę 13 600 zł, a środki wytransferowali.

Jedna z klientem wskazywała, że w czasie kiedy dokonano włamania na jej konto była w pracy i nie dokonywała żadnych transakcji. Nie otrzymywała na swój telefon żadnych SMS-ów z hasłami. Straciła 6 070 zł funduszy zgromadzonych na koncie, a kartę kredytową obciążono na łączną kwotę 17 700 zł, a na karcie debetowej powstało 2 000 zł debetu.

KRADZIEŻ PIENIĘDZY Z KONTA INTERNETOWEGO 1/2

ZASADY ZWROTU ŚRODKÓW

ZASADA D+1

Zgodnie z tą zasadą, klient powinien otrzymać zwrot skradzionych pieniędzy nie później niż do końca dnia roboczego od stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub zgłoszenia tego faktu.

*Wstrzymanie zwrotu jest możliwe tylko w przypadku, gdy bank ma **uzasadnione i należyte udokumentowane** podstawy, aby podejrzewać **OSZUSTWO KLIENTA** i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw.*

TAKA INTERPRETACJA WYNIKA WPROST PRZEPISÓW USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH ORAZ TREŚCI MOTYWU 71 DYREKTYWY PSD II.



Ważne! Zdaniem Rzecznika Finansowego bank powinien najpierw niezwłocznie oddać klientowi pieniądze, a następnie – jeżeli ma podstawy twierdzić, że klient powinien w całości lub części odpowiadać za nieautoryzowaną transakcję – dochodzić tej kwoty od klienta np. przed sądem.

KRADZIEŻ PIENIĘDZY Z KONTA INTERNETOWEGO 2/2

WARUNKI ZWROTU PIENIĘDZY BANKOWI PRZEZ KLIENTA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



*Klient będzie musiał zwrócić pieniądze bankowi, jeśli **BANK UDOWODNI**, że:*

- ➔ *Transakcja była **wykonana** przez klienta i próbował oszukać bank.*
- ➔ *Klient **umyślnie** lub wskutek **rażącego niedbalstwa** naruszył obowiązki użytkownika. Należą do nich:*

***niezwłoczne** zgłaszanie faktu kradzieży środków lub nieuprawnionego dostępu osób trzecich do konta,*

korzystanie z konta zgodnie z zasadami określonymi w umowie,

przechowywanie indywidualnych danych uwierzytelniających z zachowaniem należytej staranności i nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym.

UPRAWDOPODOBNIENIE



UDOWODNIENIE

POSTULATY RZECZNIKA FINANSOWEGO



Dostosowanie procedur dostawców usług płatniczych do wytycznych wynikających z unijnych dyrektyw oraz polskiego prawa



Wdrożenie dodatkowych procedur zabezpieczających przed dokonywaniem transakcji w ramach serwisu transakcyjnego, a w szczególności:

MODYFIKACJI LIMITÓW DOTYCZĄCYCH NP. LICZBY CZY WARTOŚCI PRZELEWÓW DZIENNYCH

MOŻLIWOŚCI ZACIĄGANIA KREDYTÓW WG. PROCEDURY UPROSZCZONEJ (TZW. „NA KLIK”) CZY OBCIĄŻANIA KARTY KREDYTOWEJ CZY DEBETOWEJ)

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO 1/3

JAK ZACHOWAĆ SIĘ BEZPOŚREDNIO PO STWIERDZENIU KRADZIEŻY PIENIĘDZY?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

KTOŚ UKRADŁ PIENIĄDZE Z TWOJEGO KONTA INTERNETOWEGO ?

 JAK NAJSZYBCIEJ POINFORMUJ



SWÓJ BANK



ZESPÓŁ CERT.PL (www.incydent.cert.pl),



NAJBLIŻSZĄ JEDNOSTKĘ POLICJI
(KONIECZNIE WEŹ ZAŚWIADCZENIE!).



Ważne! Niezależnie od informacji o kradzieży należy zgłosić się do swojego banku z żądaniem zwrotu pieniędzy. Samo zgłoszenie faktu kradzieży, może nie zostać potraktowane jako oczekiwanie zwrotu środków.

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO 2/3

W JAKIM TERMINIE KLIENT POWINIEN OTRZYMAĆ ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



15 dni roboczych – tyle czasu ma dostawca usługi płatniczej na odpowiedź na reklamację

Jeśli klient wysłał reklamację pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.

OD DNIA
OTRZYMANIA
REKLAMACJI

DO DNIA
WYSŁANIA
ODPOWIEDZI

Jeśli podmiot rynku finansowego wysłał odpowiedź pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.

FORMA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

Odpowiedź musi być udzielona w postaci papierowej. Tylko po uzgodnieniu z klientem istnieje możliwość przekazania jej na innym trwałym nośniku informacji (np. w dokumencie PDF, załączonym do wiadomości przesłanej drogą e-mailową).

WARUNKI WYDŁUŻENIA OKRESU ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

Tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi na reklamację można wydłużyć do **35 dni roboczych!** Wtedy jednak w ciągu **15 dni roboczych**, należy przekazać klientowi na piśmie **przyczynę** opóźnienia i **jasno** wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy.



Ważne! W razie niedotrzymania powyższych terminów reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO 3/3

JAK BEZPIECZNIE KORZYSTAĆ Z BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ?



Korzystaj z **legalnego oprogramowania** i regularnie je **aktualizuj**.



Stosuj **programy antywirusowe** oraz **firewall**.



Regularnie **zmieniaj hasło** do konta.



Weryfikuj dane zawarte w SMS-ach autoryzacyjnych: rodzaj dyspozycji i dane transakcji w SMS-ie powinny się zgadzać się z tymi, które wyświetlają się na ekranie.



Po otrzymaniu SMS-a czy maila z prośbą o dopłatę drobnej **kwoty zadzwoń do sprzedawcy**.



Nie otwieraj e-maili nieznanego pochodzenia, nie odpowiadaj na nie, **a zwłaszcza nie otwieraj załączników lub linków wskazanych w e-mailach lub komunikatach**.



Nie kopiuj numerów rachunków ze „schowka”.



Nie loguj się do banku z **otwartych sieci WiFi**.



Nie wyszukuj stron internetowych banku przez przeglądarki.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy