

Konferencja prasowa - opisy przypadków

Historia nr 1

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.

Historia 2

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 zlecieli przelew wszystkich środków na koncie, dodatkowo zaciągnęli kredyty na kwotę 13 600 zł, a środki wytransferowali.

Historia 3

Jedna z klientek 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, kartę kredytową obciążono na łączną kwotę 17 700 zł, a na karcie debetowej powstało 2 000 zł debetu.

Po serii pytań uczniów doszczegółowujących rolę nauczyciela jest wyjaśnienie, że jeśli dane do logowania i autoryzacji przelewu zostały użyte przez inne osoby bez woli i zgody płatnika osoba poszkodowana jest chroniona, a na dostawcy ciąży obowiązek udowodnienia, że wykonana transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana (art. 45 ustęp 1 i 2). Mówią o tym następujące zapisy ustawy o usługach płatniczych (nie jest konieczne wyświetlanie lub cytowanie ich uczniom):

Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą (Art. 40, ust. 1).

Na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych dostawcy oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez tego dostawcę, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej (Art. 45 ust. 1).

Wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana albo że płatnik umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42. Ciężar udowodnienia tych okoliczności spoczywa na dostawcy (Art. 45 ust. 2).

Wykorzystując schemat z załącznika 5b lub slajdy 3 i 4 prezentacji z Załącznika nr 4 lub nauczyciel wyjaśnia warunki zwrotu pieniędzy skradzionych klientowi. Ważnym elementem rozmowy jest uświadomienie uczniom kwestii zapisanych w umowie z bankiem dotyczących należytych środków ochronnych:

Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem

rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42. (Art. 46 ust. 3).

1. Użytkownik uprawniony do korzystania z instrumentu płatniczego jest obowiązany:

1) korzystać z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową oraz

2) zgłaszać niezwłocznie dostawcy lub podmiotowi wskazanemu przez dostawcę stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.

2. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, użytkownik, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tego instrumentu, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym (Art. 42 ust. 1, 2)

W tym miejscu nauczyciel – wykorzystując slajdy 5 i 6 z prezentacji przedstawia ścieżkę postępowania (zaraz po zdarzeniu oraz ścieżkę reklamacyjną). Może w tym przypadku odwołać się również do infografiki (załącznik 5c) dot. ścieżki reklamacyjnej.

Przypomina też, że jeśli bank odrzuca reklamację i wskazuje własne argumenty, to osoba poszkodowana może:

1) można napisać do Rzecznika Finansowego, żeby jego eksperci spojrzeli na przypadek i zgromadzoną argumentację, szczególnie, że kwestia definicji rażącego niedbalstwa jest kwestią typowo prawną;

2) jeśli nie uda się rozwiązać sprawy przy pomocy Rzecznika Finansowego (czy to w trybie polubownym czy interwencyjnym), to pozostaje droga sądowa.