



Rzecznik  
Finansowy

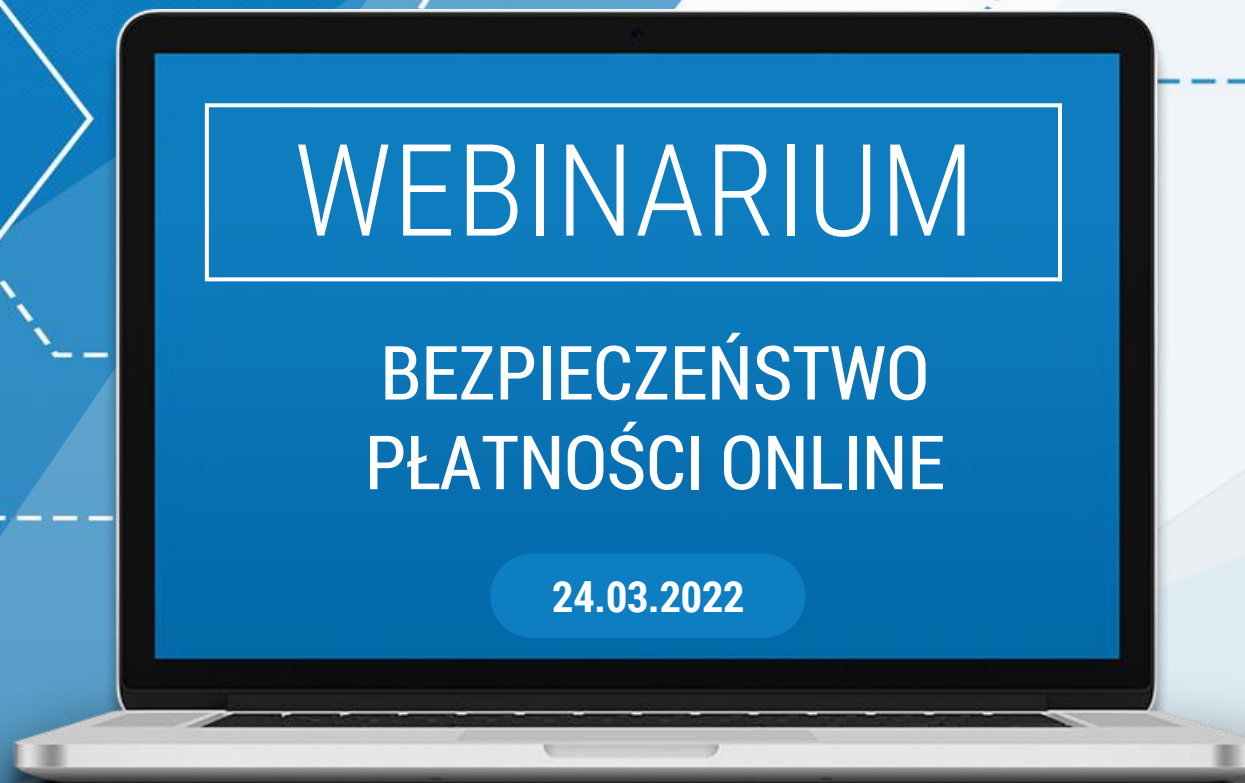
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



# WEBINARIUM

BEZPIECZEŃSTWO  
PŁATNOŚCI ONLINE

24.03.2022





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## ORGANIZATOR WEBINARIUM BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

PREZENTUJE

**Paulina Krakowska**

Prawniczka, specjalistka w Wydziale Klienta Rynku Bankowo -Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego.





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

01

# CZYM JEST RACHUNEK BANKOWY?

---

## RACHUNEK BANKOWY DEFINICJA

### ART.725 KODEKSU CYWILNEGO

*Przez umowę rachunku bankowego bank zobowiązuje się względem posiadacza rachunku, na czas oznaczony lub nieoznaczony, do przechowywania jego środków pieniężnych oraz, jeżeli umowa tak stanowi, do przeprowadzania na jego zlecenie rozliczeń pieniężnych.*

#### Co z tego wynika?

- środki pieniężne posiadacza przechodzą na własność banku,
- wynikające z umowy uprawnienie posiadacza rachunku stanowi wierzytelność do banku każdorazowo wymagalną, a jej rozmiary wskazuje stan konta.



**TO BANK JAKO WŁAŚCICIEL TYCH ŚRODKÓW WINIEN DBAĆ O ICH BEZPIECZEŃSTWO**

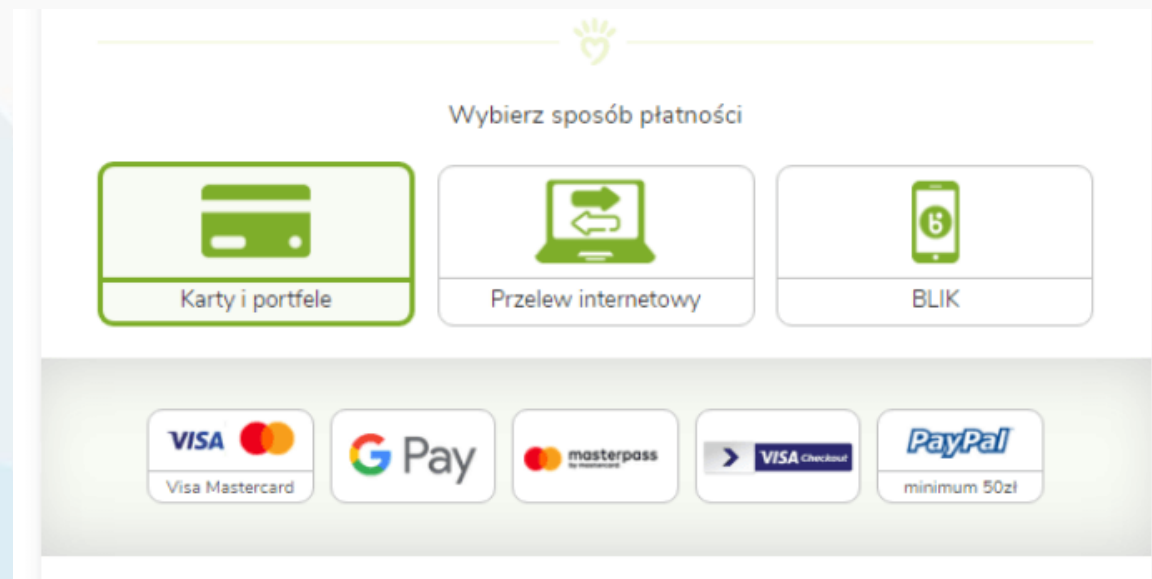
Ale czy tylko?

## RACHUNEK BANKOWY TRANSAKCJE PŁATNICZE

Posiadanie rachunku bankowego dziś to w znacznej mierze możliwość zlecenia transakcji płatniczych.

Zgodnie z ustawą transakcja płatnicza to zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych (art. 2 pkt 29 UUP).

- *Transakcja kartą płatniczą*
- *Przelew w bankowości internetowej*
- *Wypłata z bankomatu*



## RACHUNEK BANKOWY BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW NA KONCIE

Czy tylko bank jako właściciel środków winien dbać o ich bezpieczeństwo?

**Jako posiadacze rachunków bankowych, użytkownicy kart płatniczych mamy obowiązki wynikające m.in. z regulaminów bankowych.**

*Regulamin świadczenia  
usług bankowości  
elektronicznej w ..... SA  
dla Klientów  
korzystających z usługi*



**Nigdy nie udostępniaj haseł do dostęp do bankowości elektronicznej**

**Chroń dane karty płatniczej (numer, kod CVV)**

**Każdorazowo wpisując dane w przestrzeni online należycie weryfikuj stronę internetową**

**Korzystaj z własnych urządzeń z systemem antywirusowym**





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**02**

# POPULARNE METODY OSZUSTW

---

# POPULARNE METODY OSZUSTW ROSNAŃCY PROBLEM

 Pieniądze

Jak stracić pieniądze.  
Oszustwa przez WhatsApp,  
OLX, SMS, ZUS ...

miesiąc temu



**PCWorld**  
Pracuj. Rozwijaj się.

Lista niebezpiecznych aplikacji  
na Android. Tych aplikacji nie  
instaluj! [16.03.2022]

dzień temu



**Bankier.pl**

Tak okradają klientów banków.  
5 popularnych metod

4 paź 2021



**DZIENNIK  
GAZETA PRAWNA**

„Dzwonię z banku. Poproszę o  
login i hasło”. Czym jest  
spoofing telefoniczny i jak si...

miesiąc temu





## POPULARNE METODY OSZUSTW



OSZUSTWO „NA DOPLATĘ”

socjotechnika



NA KLIENTA OLX

Fałszywy link do  
płatności

Np. AnyDesk,  
Ammy  
Admin,  
TeamViewer



NA PRACOWNIKA BANKU

Zainstalowanie aplikacji  
umożliwiającej  
przejęcie kontroli nad  
urządzeniem



NA OKAZJĘ NP. SMS O WYGRANEJ W  
LOTERII INWESTYCJA W KRYPTOWALUTY

Poczucie  
zagrożenia, presja  
czasu

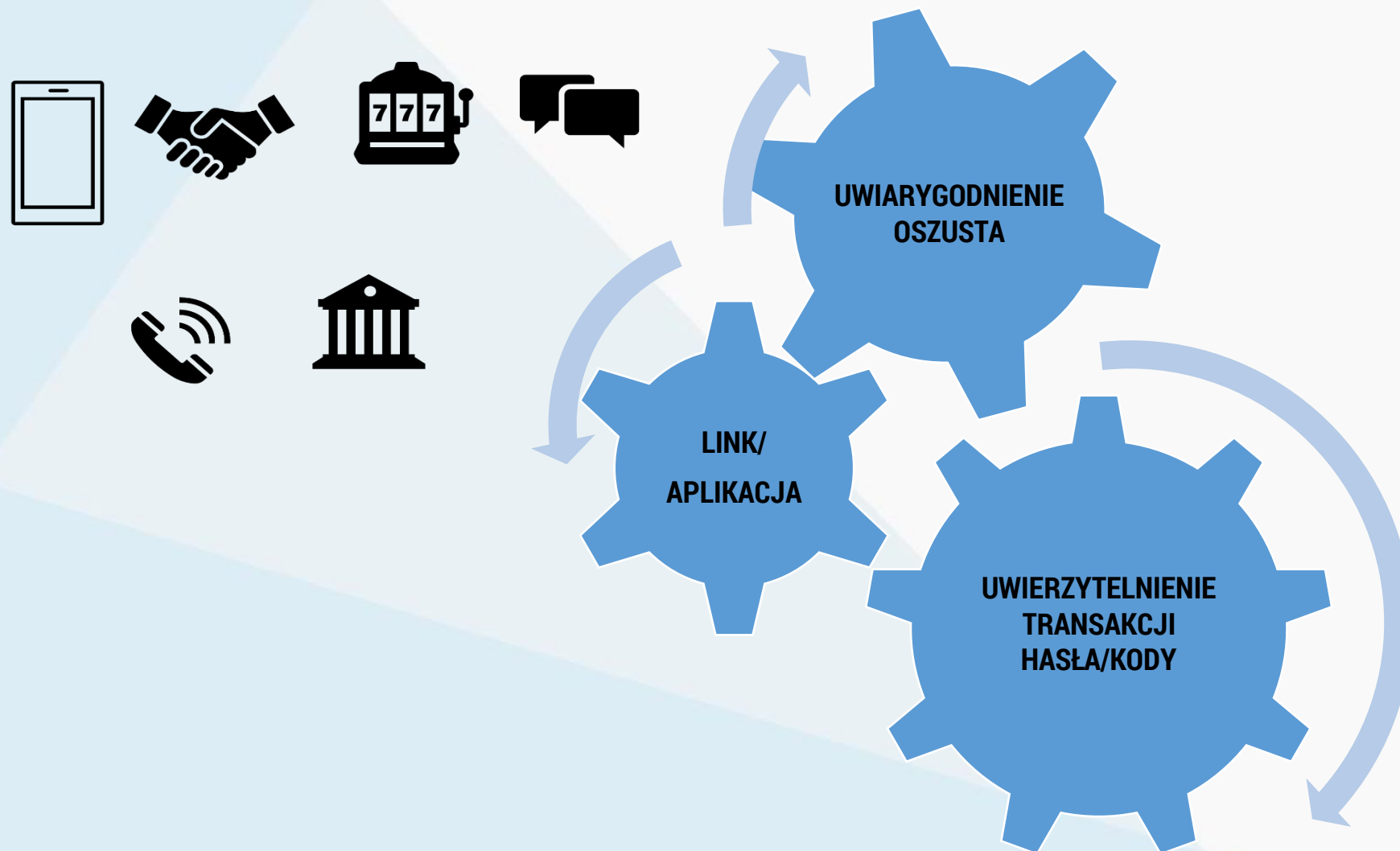


WYŁUDZENIE KODU BLIK

Kradzież  
tożsamości,  
dostępu do konta  
np. na fb

# POPULARNE METODY OSZUSTW

## SCHEMAT OSZUSTWA





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**03**

# **NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA**

---

## NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE

Kiedy pieniądze znikają z  
Twojego konta...

Czyli więcej o  
bezpieczeństwie w ramach  
bankowości elektronicznej  
i przelewach online

 Niebezpiecznik

» **Ukradli mi pieniądze z  
konta i co dalej? Prawo  
swoje a banki swoje**

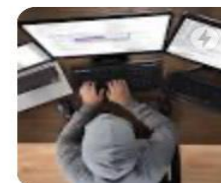
23 cze 2019



money.pl

**Straciłeś pieniądze z konta?  
Bank powinien oddać je w  
ciągu dnia**

19 cze 2019



 Niebezpiecznik

» **Sąd Apelacyjny: Bank ma oddać 107 tys.  
zł osobie okradzonej po infekcji**

24 wrz 2019

money.pl

**Wpadł międzynarodowy  
gang. Ukradli ponad 154 mln  
zł z kont bankowych**

30 kwi 2018



# NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

lublin112.pl (komunikaty prasowe)

Dostał maila i zapłacił 1,36 zł „zaległości”. Z kont zniknęło ponad ...

tydzień temu

Gazeta Pomorska

Ukradli jej pieniądze z konta. Nigdy nie używała tej usługi, a straciła ...

tydzień temu



INFOR.pl

Nieautoryzowane transakcje płatnicze - bank ma oddać pieniądze ...

18 cze 2019



Prawo.pl

Nieautoryzowane transakcje - ile czasu ma bank na zwrot pieniędzy

12 sie 2019



Niebezpiecznik

» Sąd: Nabranie się na phishing nie jest “rażącym niedbalstwem”. Bank ma...

5 sie 2019



Niebezpiecznik

» Ukradli mi pieniądze z konta i co dalej? Prawo swoje a banki swoje

23 cze 2019



WP tech

Padła ofiarą cyberataku. Bank musi oddać jej pieniądze, bo to nie jej wina

5 sie 2019



Bezprawnik

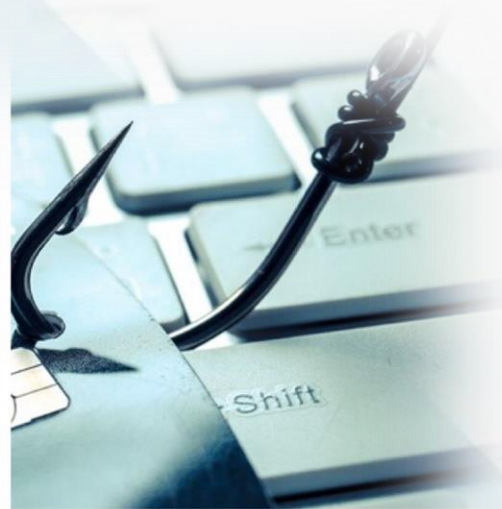
Banki muszą oddawać pieniądze osobom, których komputery zostały...

miesiąc temu





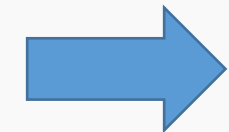
## NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE



Najczęściej nieautoryzowaną transakcją skojarzyć można z cyberprzestępczością, przełamaniem zabezpieczeń do naszej bankowości elektronicznej. Potocznie kojarzymy ze zjawiskiem „zniknięcia pieniędzy z naszego konta”.



CZYM JEST NIEAUTORYZOWANA  
TRANSAKCJA WEDŁUG USTAWY?



## NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE

### CZYM JEST NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA?



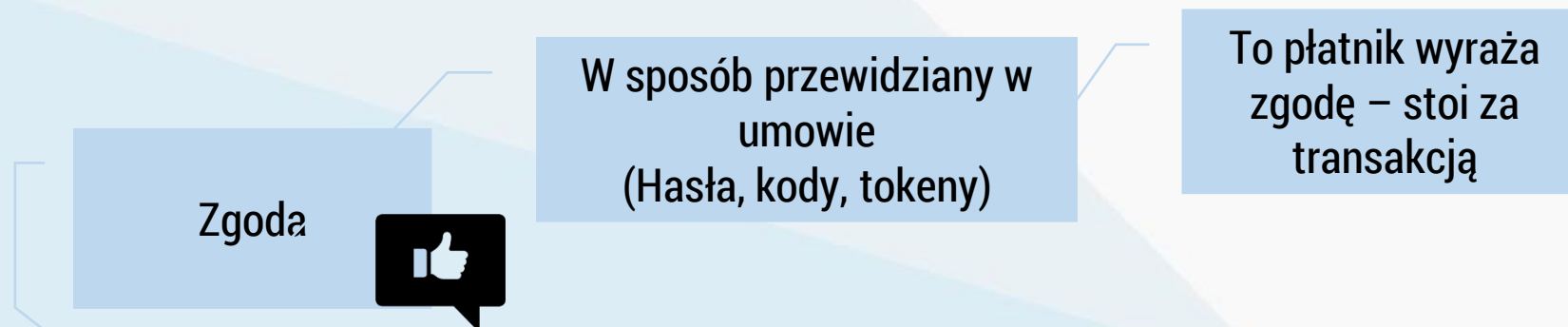
Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

*Podstawa prawna: Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych*

Zgodnie z art. 40 ust. 1 u.u.p. transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych.



Można zatem uznać, że z nieautoryzowaną transakcją płatniczą mamy do czynienia w sytuacji, gdy płatnik nie wyraził na nią zgody.



**PRAWO O NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCAJCH**  
**NOWE PRZEPISY I LEPSZA OCHRONA KONSUMENTÓW**

§ **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



## KRADZIEŻ Z KONTA INTERNETOWEGO (1/2)

### ZASADY ZWROTU ŚRODKÓW



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

#### ZASADA D+1

Zgodnie z tą zasadą, klient powinien otrzymać zwrot skradzionych pieniędzy nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu w którym stwierdzono lub zgłoszono nieautoryzowaną transakcję.

*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 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





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**04**

# **JAK ZABEZPIECZYĆ SIĘ PRZED KRADZIEŻĄ PIENIĘDZY Z BANKOWEGO KONTA INTERNETOWEGO?**

---

## BEZPIECZEŃSTWO KONTA BANKOWEGO

### CO MOŻESZ ZROBIĆ JUŻ DZIŚ?



Skorzystaj i włącz powiadomienia o wykonywanych na rachunku transakcjach jeśli Twój bank oferuje taką możliwość



Zastosuj dodatkowe procedur zabezpieczających przed dokonywaniem transakcji w ramach serwisu transakcyjnego, a w szczególności:

USTAL LIMITY DOTYCZĄCYCH NP. LICZBY CZY WARTOŚCI PRZELEWÓW  
DZIENNYCH

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



Ustaw silne hasło. Nie stosuj jednego hasła do kilku platform internetowych

## PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO

### 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.

## BEZPIECZEŃSTWO KONTA BANKOWEGO

### WAŻNE ZASADY! CHROŃ SIĘ PRZED PHISHINGIEM

PODSTAWOWA ZASADA PRZY  
LOGOWANIU BRZMI: **KŁÓDKA I HTTPS://**  
MUSZĄ POJAWIAĆ SIĘ RAZEM.

**OD TEJ REGUŁY NIE MA WYJĄTKÓW!**



**NIE OTWIERAJ LINKÓW ZNAJDUJĄCYCH SIĘ W  
WIADOMOŚCIACH OD – RZEKOMO – BANKU.**

BANKI NIGDY NIE WYSYŁAJĄ DO SWOICH  
KLIENTÓW MEJLI Z LINKAMI I PROŚBAMI O  
PODANIE POUFNYCH INFORMACJI.

# BEZPIECZEŃSTWO KONTA BANKOWEGO

RADY RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl



WERYFIKUJ  
TREŚĆ  
WIADOMOŚCI



Masz wątpliwości związane z płatnością/ofertą – **zweryfikuj INFORMACJE, NADAWCĘ**

Skontaktuj się z rzekomym nadawcą wiadomości/ pracownikiem Banku.



WERYFIKUJ  
KWOTĘ  
TRANSAKCJI



Nie klikaj I NIE WPISUJ HASEŁ, KODÓW ZABEZPIECZAJĄCYCH bez rozeznania!

Pamiętaj, że przy każdej transakcji należy szczegółowo weryfikować kwotę transakcji, odbiorcę



NIE SPIESZ  
SIĘ!



*„Twoje konto zostało zablokowane. Natychmiast potwierdź swoją tożsamość wprowadzając hasła autoryzacyjne”*

Bank nigdy nie prosi o hasła dostępu! To w większości przypadków blef usługodawców.





**Rzecznik  
Finansowy**

www.rf.gov.pl

**05**

## **FAKE CZY FAKT?**

---

**Sprawdzamy wiarygodność informacji**

## FAKE CZY FAKT?

SPRAWDZAMY WIARYGODNOŚĆ INFORMACJI



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

*„Gdy podłączamy się do sieci, wchodzimy w środowisko, które sprzyja pobieżnemu czytaniu, chaotycznemu myśleniu i powierzchownej nauce.”*

Nicholas Carr, *Płytki umysł. Jak internet wpływa na nasz mózg.*

## FAKE CZY FAKT?

SPRAWDZAMY WIARYGODNOŚĆ INFORMACJI



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



**UWAGA**

Za „okazją” stoi często proceder polegający na nakłonieniu do zainstalowania aplikacji umożliwiającej kontrolę nad urządzeniem i kradzież pieniędzy z konta

**NA „ATRAKCYJNE” OFERTY INWESTYCYJNE!**

## FAKE CZY FAKT?


### SPRAWDZAMY WIARYGODNOŚĆ INFORMACJI

 Prawo.pl

Oszustwa na kryptowaluty  
nowa metoda przestępców

11 maj 2021



 Niebezpiecznik

» Przekręty na zdalny pulpit coraz  
popularniejsze. W Polsce i nie tylko

4 lis 2020

**Bankier.pl**

Zainstalowała pseudoaplikację  
i straciła tysiące złotych

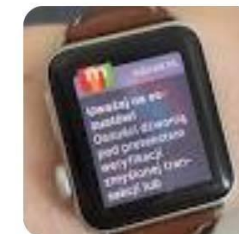
2 sie 2021



**dobreprogramy**

mBank ostrzega: "Uważaj na  
oszustów"

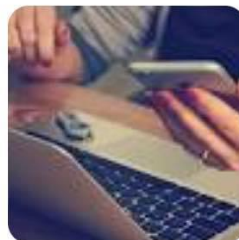
miesiąc temu



 eLuban.pl

Kolejna ofiara oszustów.  
Wyłudzili ponad 50 tys. zł

17 gru 2021



**Bankier.pl**

Tak okradają klientów banków.  
5 popularnych metod

4 paź 2021



## FAKE CZY FAKT?

### JAK OCENIĆ WIARYGODNOŚĆ INFORMACJI?



- ✓ Weryfikacja autora strony internetowej
- ✓ Poszukiwanie alternatywnych źródeł informacji
- ✓ Weryfikacja obrazów, załączników
- ✓ Identyfikacja daty zamieszczenia informacji

**Rozpoznanie niespójności lub drobnego zafałszowania informacji powinno skompromitować internetowe źródło informacji!**



## FAKE CZY FAKT?

KIEDY WIADOMO, ŻE STRONA JEST FAŁSZYWA?

### Kiedy wiadomo, że strona jest fałszywa?

- Pierwszą rzeczą, którą warto zrobić, jest wstukanie nazwy projektu/strony w Google i dopisanie frazy “oszustwo”. Jeżeli na liście wyszukiwania znajdziesz jakiegolwiek wyniki, w których jest wzmianka o tym, że strona jest oszustwem, sprawdź, dlaczego.

### Niezabezpieczony adres internetowy

- Certyfikat SSL to dzisiaj norma. Jeżeli strona jest niezabezpieczona, czyli jej adres nie zaczyna się od https://, możesz natychmiast opuścić stronę i więcej tam nie wracać.





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**06**

# PODSUMOWANIE

---

## OSTATNIE SŁOWO

KIEDY ZNIKNĘŁY PIENIĄDZE Z TWOJEGO KONTA?



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl



### JAK NAJSZYBCIEJ POINFORMUJ

SWÓJ BANK

ZESPÓŁ CERT.PL ([www.incydent.cert.pl](http://www.incydent.cert.pl)),

NAJBLIŻSZĄ JEDNOSTKĘ POLICJI  
(**KONIECZNIE WEŹ ZAŚWIADCZENIE!**).

- ✓ Nieautoryzowaną transakcję należy zgłosić niezwłocznie do Banku .



**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.**

- ✓ Jeśli Twoje zgłoszenie Bank odrzucił, skieruj reklamację.

## BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



### Infolinia

**CZYNNA W GODZ. 9 – 16**

**DYŻUR TELEFONICZNY EKSPERTÓW Z  
ZAKRESU PROBLEMÓW Z BANKAMI I NA  
RYNKU KAPITAŁOWYM.**

Tel. **22 333 73 25**



E-mail: **[porady@rf.gov.pl](mailto:porady@rf.gov.pl)**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**DZIĘKUJEMY  
ZA UWAGĘ**



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)