



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

„NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA
- Co zrobić, gdy z konta zniknęły
pieniądze?”

27.10.2020

**ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



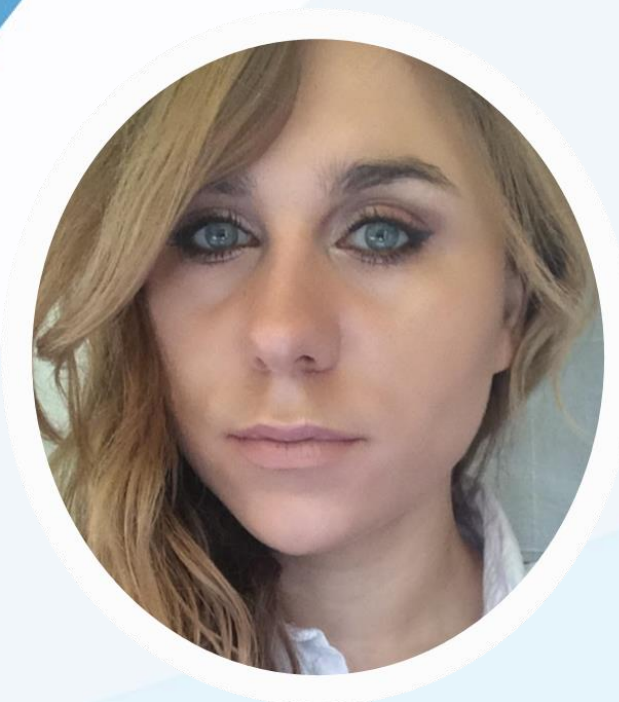
**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

Paulina Krakowska
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Absolwentka studiów prawniczych, podyplomowych studiów związanych z windykacją należności oraz studiów Analityk Compliance i AML
Specjalistka w Wydziale Klienta Rynku Bankowo - Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego.





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

**Czym jest nieautoryzowana transakcja
płatnicza?**

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA



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



NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA Z AKT RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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 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.

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

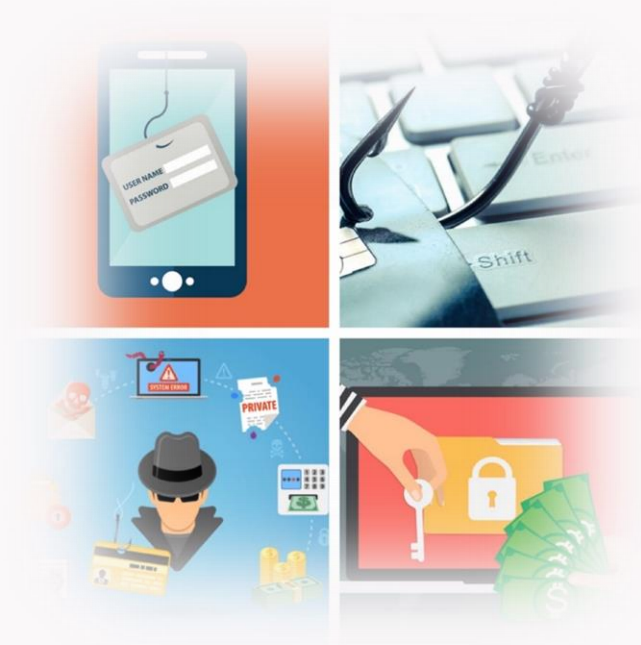
CZYM JEST NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

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?

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA WEDŁUG USTAWY



Ustawa o usługach płatniczych nie zawiera definicji legalnej pojęcia nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Zgodnie natomiast 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.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

02

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

Rosnący problem

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

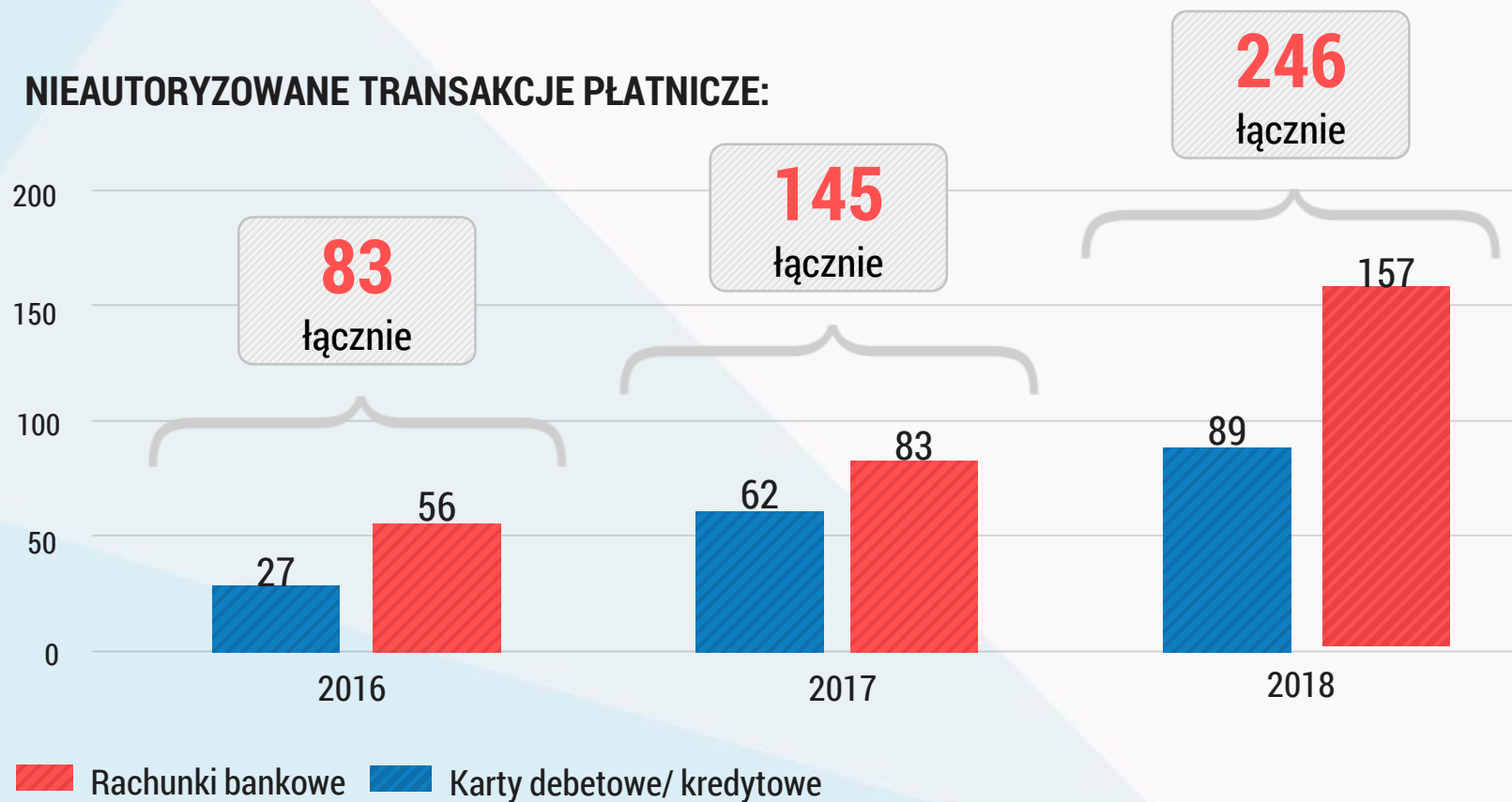
CORAZ WIĘCEJ WNIOSKÓW O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO (1)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE PŁATNICZE:



NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

CORAZ WIĘCEJ WNIOSKÓW O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO (2)



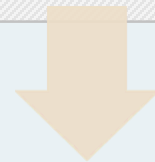
Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Rzecznik Finansowy notuje nieustanny wzrost liczby wniosków o interwencję dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Tylko w I półroczu 2020 r. trafiło ich 416. To więcej niż w całym 2018 r. kiedy to było ich 367. Z kolei w 2019 r. było to już 612 wniosków, co oznacza wzrost o prawie 60%.

Warto podkreślić, że w pierwszym półroczu 2020 r. wnioski dotyczące nieautoryzowanych transakcji stanowiły aż 80% wszystkich związanych z naruszeniem ustawy o usługach płatniczych.

Źródło: Nieautoryzowane transakcje płatnicze – analiza Rzecznika Finansowego, 18 września 2020 – <https://rf.gov.pl/2020/09/18/nieautoryzowane-transakcje-platnicze-analiza-rzecznika-finansowego/>



Przynajmniej 3 osoby każdego dnia roboczego składają wniosek o interwencję RF w takiej sprawie.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

03

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

Stan prawny

NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE

AUTORYZACJA A UWIERZYTELNIENIE



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

AUTORYZACJA

zgoda
(płatnik)



UWIERZYTELNIENIE

hasła, loginy, tokeny
(dostawca usług płatniczych)

Regulacja ustawowa dotycząca tej kwestii, ma charakter wyjątkowy, bowiem mamy do czynienia z tzw. odwróconym ciężarem dowodzenia:

ART. 45 UST. 1 UUP

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.

PRAWO O NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCAJCH

NOWE PRZEPISY POWINNY ZAPEWNIĆ LEPSZĄ OCHRONĘ KONSUMENTÓW



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

§ 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



DZIENNIK USTAW
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

DOCHODZENIE SWOICH PRAW

PRAWA I OBOWIĄZKI PŁATNIKA I BANKU

ART. 46 UST. 1 UUP

Z zastrzeżeniem art. 44 ust. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

W przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, dostawca płatnika przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku płatniczego płatnika nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

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



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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

04

RZECZNIK FINANSOWY RADZI

**Co zrobić, gdy z konta zniknęły
pieniądze?**

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)

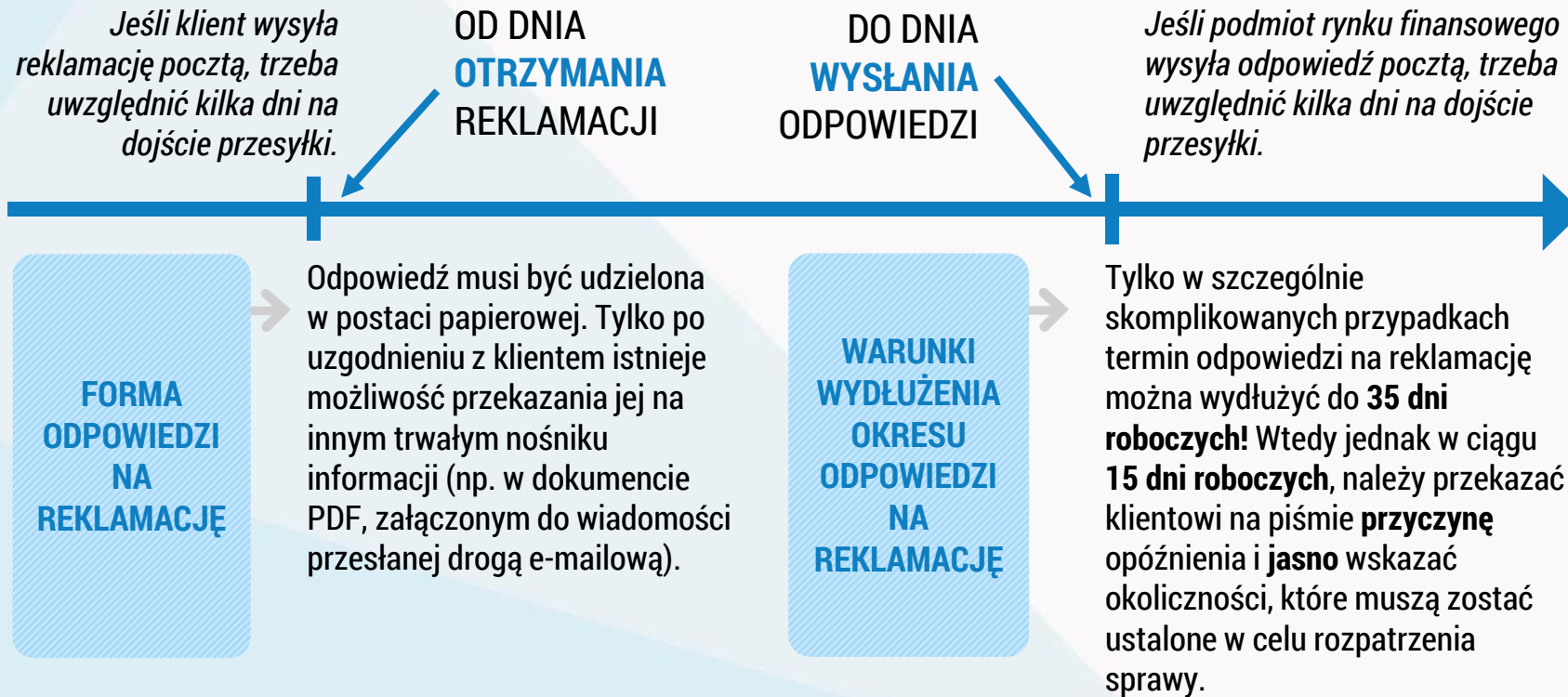
W JAKIM TERMINIE KLIENT POWINIEN OTRZYMAĆ ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



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



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.

NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE SPOSTRZEŻENIE „Z AKT PRAWNICZYCH” ...

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 WINNIEN DBAĆ O ICH
BEZPIECZEŃSTWO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

05

BŁĘDNY PRZELEW CZY NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

OMYŁKOWY PRZELEW

BŁĘDNY PRZELEW A NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA

NIEAUTORYZOWANA
TRANSAKCJA



OMYŁKOWY (BŁĘDNY)
PRZELEW



- osoba trzecia ingeruje w proces
- brak zgody Twojej (płatnika)
- uprawnienia dalej idące



- płatnik świadomie dokonuje przelewu
- orientuje się, że omyłkowo go wykonał - na złe konto



OMYŁKOWY PRZELEW

PROCEDURA ZWROTU PIENIĘDZY

OMYŁKOWY PRZELEW NA ZŁE KONTO?



Zobacz jak wygląda procedura zwrotu pieniędzy.



 **KLIENT (PŁATNIK) ZGŁASZA** → do swojego banku lub SKOK-u (tzw. dostawcy płatnika) wykonanie omyłkowego przelewu

3 dni – tyle czasu od otrzymania informacji ma bank lub SKOK prowadzący rachunek odbiorcy na poinformowanie odbiorcy o błędzie i konsekwencjach braku zwrotu w ciągu 30 dni.

Jeśli poinformowana instytucja *nie prowadzi* rachunku odbiorcy informuje bank lub SKOK odbiorcy. Ten podejmuje analogiczne działania.

ODBIORCA ZWRACA PIENIĄDZE
NA SPECJALNY RACHUNEK TECHNICZNY.
MA ZAPEWNIONĄ PEŁNĄ ANONIMOWOŚĆ!
PŁATNIK OTRZYMUJE ZWROT ŚRODKÓW
W CIĄGU 1 - 2 DNI ROBOCZYCH.

BRAK ZWROTU W CIĄGU 30 DNI
BANK LUB SKOK JEST ZOBOWIĄZANY DO
PRZEKAZANIA PŁATNIKOWI DANYCH ODBIORCY.
PŁATNIK MA MOŻLIWOŚĆ ZŁOŻENIA POZWU W SĄDZIE
POWOŁUJĄC SIĘ NA **BEZPODSTAWNE WZBOGACENIE ODBIORCY.**



Odbiorca omyłkowego przelewu zwracający pieniądze nigdy nie poniesie żadnych kosztów. Płatnik, który zlecił przelew, może być obciążony kosztami całej operacji.

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Infolinia

CZYNNA W GODZ. 9 – 16

SPRAWY BANKOWO – KAPITAŁOWE

Tel. **22 333 73 38**

SPRAWY UBEZPIECZENIOWO – EMERYTALNE

Tel. **22 333 73 37**



E-mail: **poradyCOVID@rf.gov.pl**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy