



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

„NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE
- Jak odzyskać środki pieniężne, które
„zniknęły” z konta”

03.03.2021

**ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



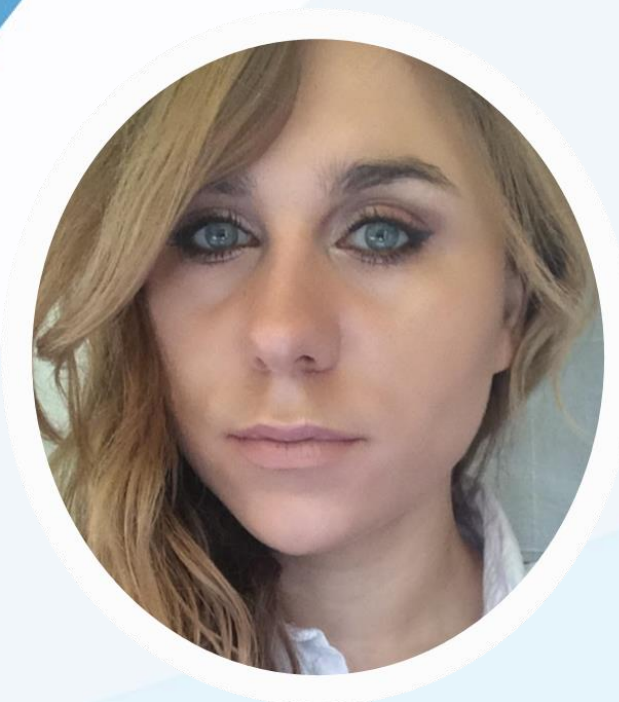
**Rzecznik
Finansowy**

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 użył telefonu 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

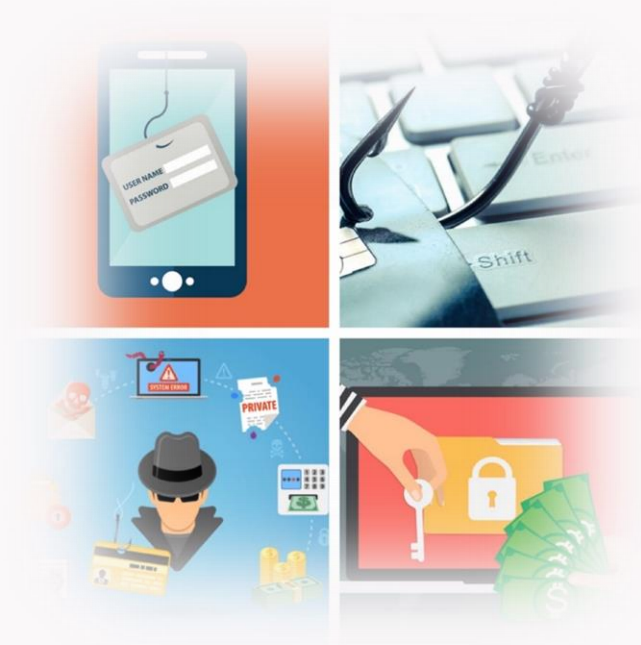
CZYM JEST NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA?



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

JAK ZACHOWAĆ SIĘ PO STWIERDZENIU KRADZIEŻY PIENIĘDZY?

Porady Rzecznika Finansowego

JAK ZACHOWAĆ SIĘ PO STWIERDZENIU KRADZIEŻY PIENIĘDZY?

NIEZWŁOCZNY KONTAKT Z BANKIEM



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



JAK NAJSZYBCIEJ:

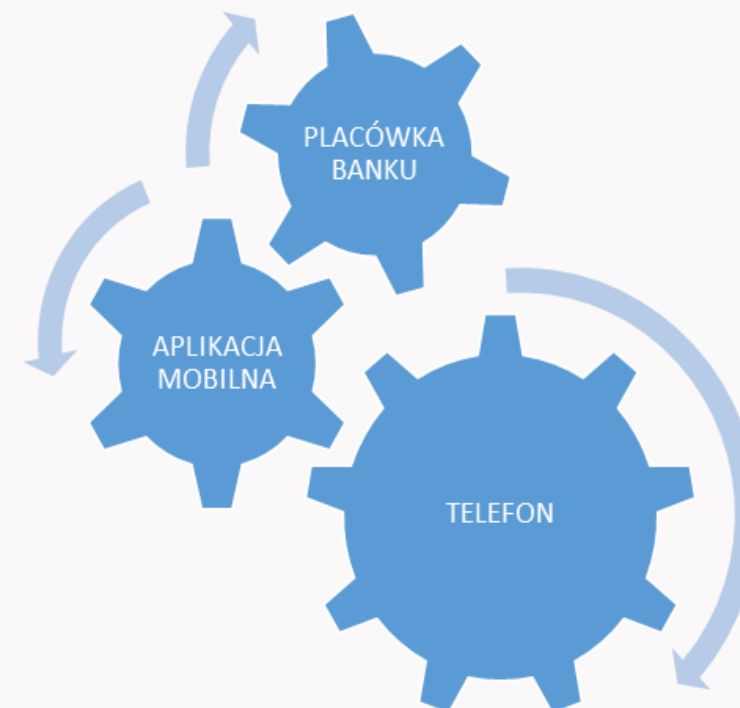
1.

Skontaktuj się z bankiem w najszybszy sposób
celem zarówno zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji
jak i ewentualnie blokady konta
- zweryfikuj aplikację mobilną
(czy umożliwia szybki kontakt/ blokadę konta)

Oczekuj potwierdzenia swoich działań
(dowód na dokonane działanie zgłoszenia transakcji
i ewentualnie prośby blokady konta)



**CEL: SKUTECZNE, NIEZWŁOCZNE ZGŁOSZENIE
NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI**



JAK ZACHOWAĆ SIĘ PO STWIERDZENIU KRADZIEŻY PIENIĘDZY?

ZGŁOSZENIE NA POLICJI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



**DZIAŁANIA PRZED ORGANAMI ŚCIGANIA
ZŁÓŻ ZAWIADOMIENIE O MOŻLIWOŚCI POPEŁNIENIA PRZESTĘPSTWA**



2.

Udaj się do najbliższej jednostki policji opisując cały stan faktyczny (jeśli jest możliwość wydrukuj z bankowości elektronicznej historię obejmującą nieautoryzowane transakcje)

Cel:

- wykazanie Twojej (płatnika- klienta banku) dbałości w zgłoszeniu przestępstwa
- policja/prokuratura zbiera materiał dowodowy, ma narzędzia służące zabezpieczeniu danych
- uprawdopodobnienie, że to zgłaszający przestępstwo jest ofiarą a nie oszustem



KONIECZNIE WEŹ ZAŚWIADCZENIE PO ZŁOŻENIU ZAWIADOMIENIA NA POLICJI!

JAK ZACHOWAĆ SIĘ PO STWIERDZENIU KRADZIEŻY PIENIĘDZY?

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

BĄDŹ ŚWIADOMYM PŁATNIKIEM !

Powołuj się na konkretne jednostki redakcyjne ustawy lub używaj terminologii odwołującej się do regulacji ustawowej:

- ❑ Słownictwo ustawowe: *nieautoryzowana transakcja, obowiązkowy zwrot kwoty przez dostawcę usług płatniczych,*
- ❑ Słownictwo pozaustawowe, branżowe: *Termin D+1*
- ❑ Słownictwo opisujące stan faktyczny: *zdziwienie, niezwłoczne zgłoszenie, brak (moich) działań, niezwłocznie, monitorując ...*

PODSTAWA PRAWNA: Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych art. 46 ustawy



**POWOŁYWANIE SIĘ NA JEDNOSTKI REDAKCYJNE USTAWY NIE JEST KONIECZNE,
WARTO JEDNAK PRZEDSTAWIĆ SIĘ W ROLI OSOBY ŚWIADOMEJ SWOICH PRAW**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

03

ZGŁOSZENIE DO BANKU

**Jak powinno wyglądać zgłoszenie
nieautoryzowanej transakcji**

ZGŁOSZENIE NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI DO BANKU JAK SFORMUŁOWAĆ PISMO?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

TYTUŁ / NAZWA PISMA

ZGŁOSZENIE NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI”

ZGŁOSZENIE NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI WRAZ Z WNIOSEM O ZWROT KWOTY
ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH TYTUŁEM NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI NA PODSTAWIE ART.
46 UST. 1 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH”

OKREŚL DOKŁADNIE TRANSAKCJE

22-02-2021,22-02-2021,DOP. VISA 421352*****9200 PŁATNOŚĆ KARTA,, 47.97 PLN SKLEP
SPOZYWCZY WARSZAWA,,,"-47,97",,2,

2021-02-07

Zakup BLIK Dotpay
Sp. z o.o Wielicka
7230-552 Krakow
ref:57057304802

-91,72 PLN



Trzymając się literalnego brzmienia ustawy to zgłoszenie, nie reklamacja

ZGŁOSZENIE NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI DO BANKU ROZSZERZENIE UZASADNIENIA O ARGUMENTACJĘ PRAWNĄ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Uprzedzając ewentualne wątpliwości...

- ❑ Zgodnie z art. 40 UUP za transakcję autoryzowaną uważa się taką transakcję płatniczą, na której przeprowadzenie płatnik wyraził zgodę. Udzielenie zgody przez płatnika jest jedyną przesłanką autoryzacji danej transakcji płatniczej....
- ❑ Zgodnie z treścią art. 45 ust. 1 UUP, na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie ...
- ❑ Bank obowiązuje zasada bezwarunkowego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatnikowi (chyba, że posiada uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo płatnika- klienta...

JAK POWINNA WYGLĄDAĆ PROCEDURA?

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.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

04

BANK ODMAWIA ZWROTU KWOTY

Co dalej?

REKLAMACJA

JAK SPÓR MOŻE PRZEBIEGAĆ W PRAKTYCE?



Bank uznaje, że transakcje były autoryzowane i dlatego nie zwraca kwoty

W tym stanie rzeczy uprawnione jest w ocenie Banku uznanie, iż (zgodnie z art. 40 UUP) transakcja płatnicza została autoryzowana przez wyrażenie zgody na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem (Klientem), a jego dostawcą (Bankiem). Bank odnotował w systemie wyrażenie zgody w umówiony z Klientem sposób, co stanowiło podstawę realizacji dyspozycji.



Bank nie jest arbitrem we własnej sprawie



autoryzacja

zgoda
(płatnik)



uwierzytelnienie

hasła, loginy, tokeny
(dostawca usług płatniczych)



w okolicznościach ataku phishingowego trudno mówić o skutecznym wyrażeniu zgody na dokonanie transakcji płatniczej przez płatnika

AUTORYZACJA A UWIERZYTELNIENIE

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.

REKLAMACJA

JAK SPÓR MOŻE PRZEBIEGAĆ W PRAKTYCE?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



Bank uznaje, że transakcje są wynikiem winy płatnika, dlatego nie zwraca kwoty

W zakresie argumentów dotyczących możliwego zastosowania art. 42 ust. 2 UUP wskazujemy, iż w istocie Bank uznaje, że zachowanie Klienta wypełnia znamiona rażącego niedbalstwa – zwłaszcza jeśli pod uwagę wziąć publikowane przez Bank ostrzeżenia przed atakami phishingowymi. W tej sytuacji właściwą pozostaje, zgodnie z powyższym stanowiskiem, regulacja art. 46 ust. 3 UUP – Klientka odpowiada w takiej sytuacji za transakcje w pełnej wysokości.

- ✓ Bank nie jest arbitrem we własnej sprawie
- ✓ Ustalenie odpowiedzialności powinno nastąpić po zwrocie kwoty nieautoryzowanej
- ✓ Bank winien wykazać umyślne lub rażąco niedbałe działanie płatnika (przyjmowanie automatycznie hipotez, że płatnik naruszył zasadę przechowywania hasła jest bezpodstawne)

PRZYKŁADY ARGUMENTACJI BANKÓW

Wskazujemy, że transakcja płatnicza została poprawnie autoryzowana i poprawnie zapisana w systemie bankowym. Zarówno login, jak i dane identyfikacyjne oraz wskazany numer telefonu do haseł SMS powinny być znane jedynie posiadaczowi rachunku bankowego.

Gdyby hipotetycznie założyć, że zakwestionowane przez Klienta transakcje dokonane zostały przez osobę trzecią, wówczas należy wysnuć wniosek, że Klient w sposób rażący nie zachował należytej staranności w zachowaniu tajemnicy danych służących do logowania.



Bank nie powinien stosować własnych hipotez.

Artykuł 46 UUP formułuje bezwarunkowy obowiązek zwrotu kwoty nieautoryzowanych transakcji.

ARGUMENTACJA BANKU

DWA POWODY BRAKU ZWROTU KWOTY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



**Bank uznaje, transakcje były autoryzowane dlatego nie zwraca kwoty
i
uznaje, że transakcje były winą płatnika**

Czy taka argumentacja jest zasadna?



Stanowisko wewnętrznie sprzeczne:

Jeśli Bank kwestionuje charakter transakcji wskazując, że były autoryzowane to nie sposób sięgać do winy płatnika (o której mowa w ustawie w sytuacji wystąpienia transakcji nieautoryzowanej).

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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

05

RZECZNIK FINANSOWY PRZYPOMINA

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO

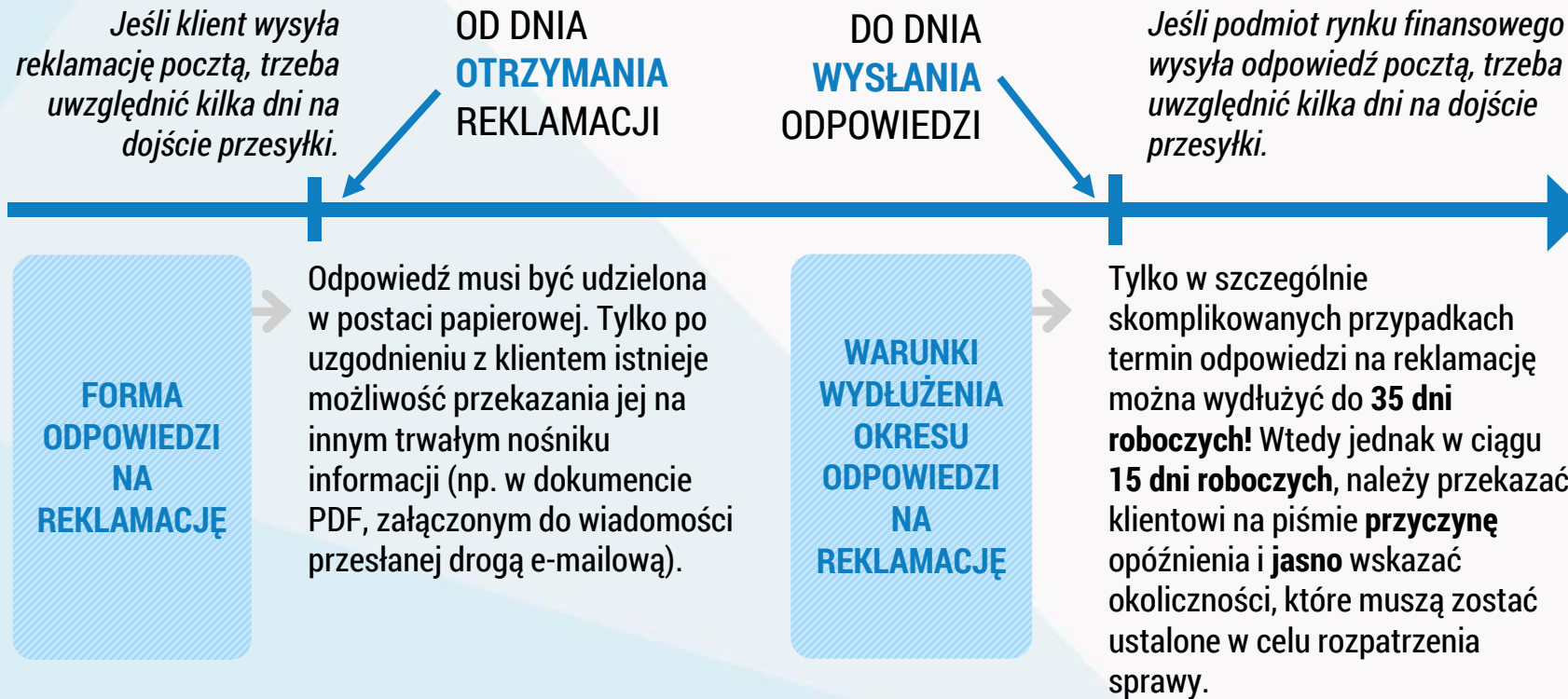
W JAKIM TERMINIE KLIENT POWINIEN OTRZYMAĆ ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ?



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

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 niedostępianie ich osobom nieuprawnionym.

UPRAWDOPODOBNIENIE



UDOWODNIENIE

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.

PORADY RZECZNIKA FINANSOWEGO

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

POMOC RZECZNIKA FINANSOWEGO

ŚWIADOMOŚĆ SWOICH PRAW



Po ponownym przeanalizowaniu sprawy zmieniliśmy dotychczasową decyzję. 2339,89 zł przekazaliśmy na rachunek klienta 14.12.2018.

Reklamacje rozpatrzone dla klienta pozytywnie nie wymagają uzasadnienia faktycznego i prawnego. Jest to zgodne z art. 9 pkt 1 *Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY PAŃSTWU
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy