



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl



NIEAUTORYZOWANE TRANSAKCJE – CO ZROBIĆ, BY ODZYSKAĆ UTRACONE PIENIĄDZE?

7.12.2023

ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

DOROTA WĘGRZYŃSKA-JARZĄBEK

radczyni prawna w Departamencie Klienta
Rynku Bankowego i Kapitałowego
Biuro Rzecznika Finansowego



CZY DOSTALIŚCIE KIEDYŚ TAKIEGO SMSA?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Twoja paczka została wstrzymana z tytułu niedopłaty 0.50 PLN. Przepraszamy za utrudnienia. Prosimy uregulować należność:

[https://\[redacted\]](https://[redacted])

07:36

[Netflix]:Twoja subskrypcja jest tymczasowo zawieszona, prosze potwierdzic swoje dane, aby ja reaktywowac. Idz do:

[https://\[redacted\]](https://[redacted])

13:58



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

CZYM JEST NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA?

NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA



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

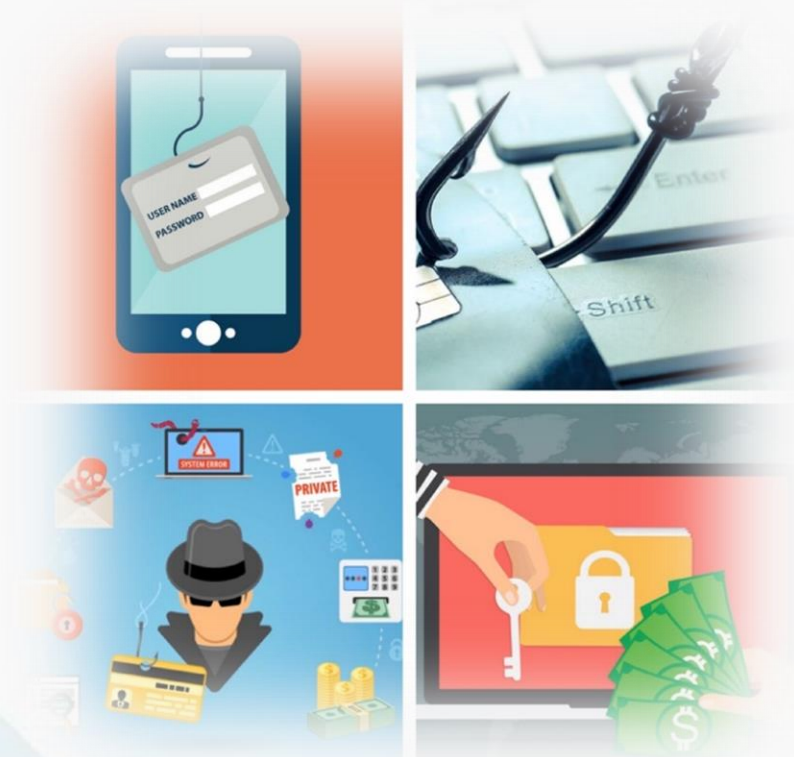
Banki muszą oddawać pieniądze osobom, których komputery zostały...

miesiąc temu



NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA Z CZYM NAM SIĘ KOJARZY?

- ✓ cyberprzestępczość
- ✓ przełamaniem zabezpieczeń do naszej bankowości elektronicznej
- ✓ zniknięcie pieniędzy z naszego konta
- ✓ obowiązkiem banku do zwrotu środków



NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA

W ŚWIETLE PRZEPISÓW USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
– **nie zawiera definicji legalnej nieautoryzowanej
transakcji płatniczej**

Definicja transakcji płatniczej

Co oznacza autoryzacja transakcji?



TRANSAKCJA PŁATNICZA

ART. 2 PKT 29 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZNYCH

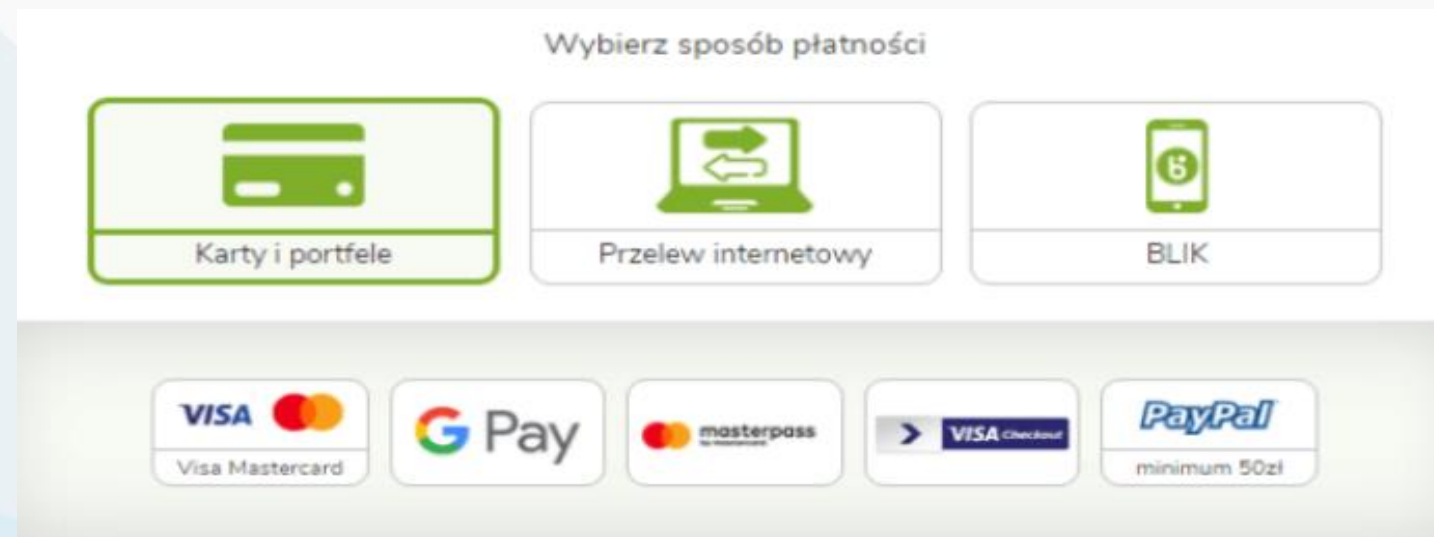
TRANSAKCJA PŁATNICZA



zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata,
transfer lub wypłata środków pieniężnych

Przykłady:

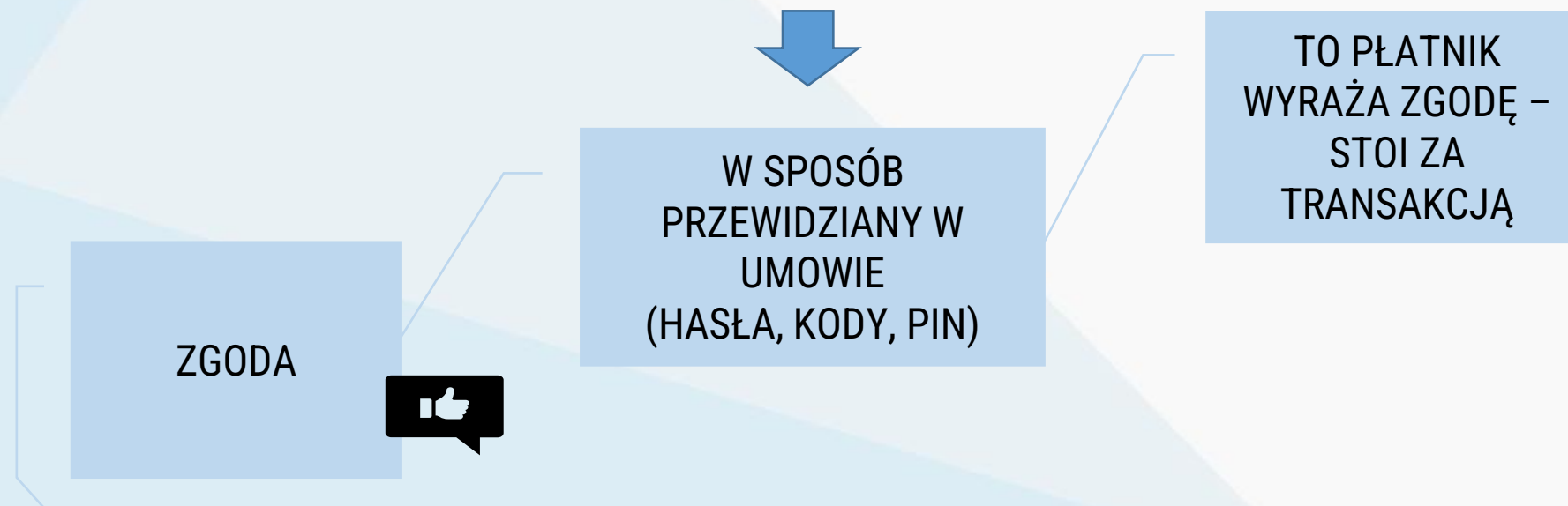
- ✓ transakcja kartą płatniczą
- ✓ przelew w bankowości internetowej
- ✓ wypłata z bankomatu



AUTORYZACJA TRANSAKCJI

ART. 40 UST. 1 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH

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.





NIEAUTORYZOWANA TRANSAKCJA PŁATNICZA:

- ✘ brak zgody płatnika na wykonania transakcji
- ✘ brak świadomości i wiedzy płatnika o realizacji transakcji
- ✔ co do zasady bank odpowiada za nieautoryzowaną transakcją płatniczą



Rzecznik
Finansowy

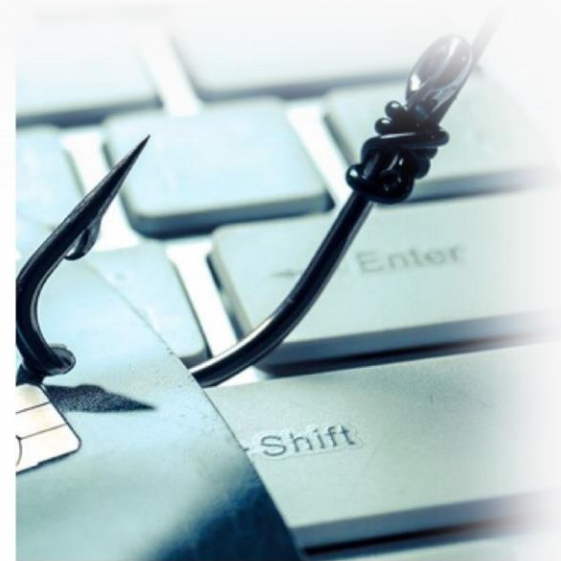
www.rf.gov.pl

POPULARNE METODY OSZUSTW

PHISHING – NIE DAJ SIĘ ZŁOWIĆ!



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



VISHING + CALLER ID SPOOFING



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl





OSZUSTWO „NA DOPLATĘ”



NA PRACOWNIKA BANKU



NA KLIENTA OLX/ VINTED



NA OKAZJĘ – WYGRANA IPHONA, BITCOINOWA LOTERIA

SCHEMAT OSZUSTWA






Rzecznik
Finansowy

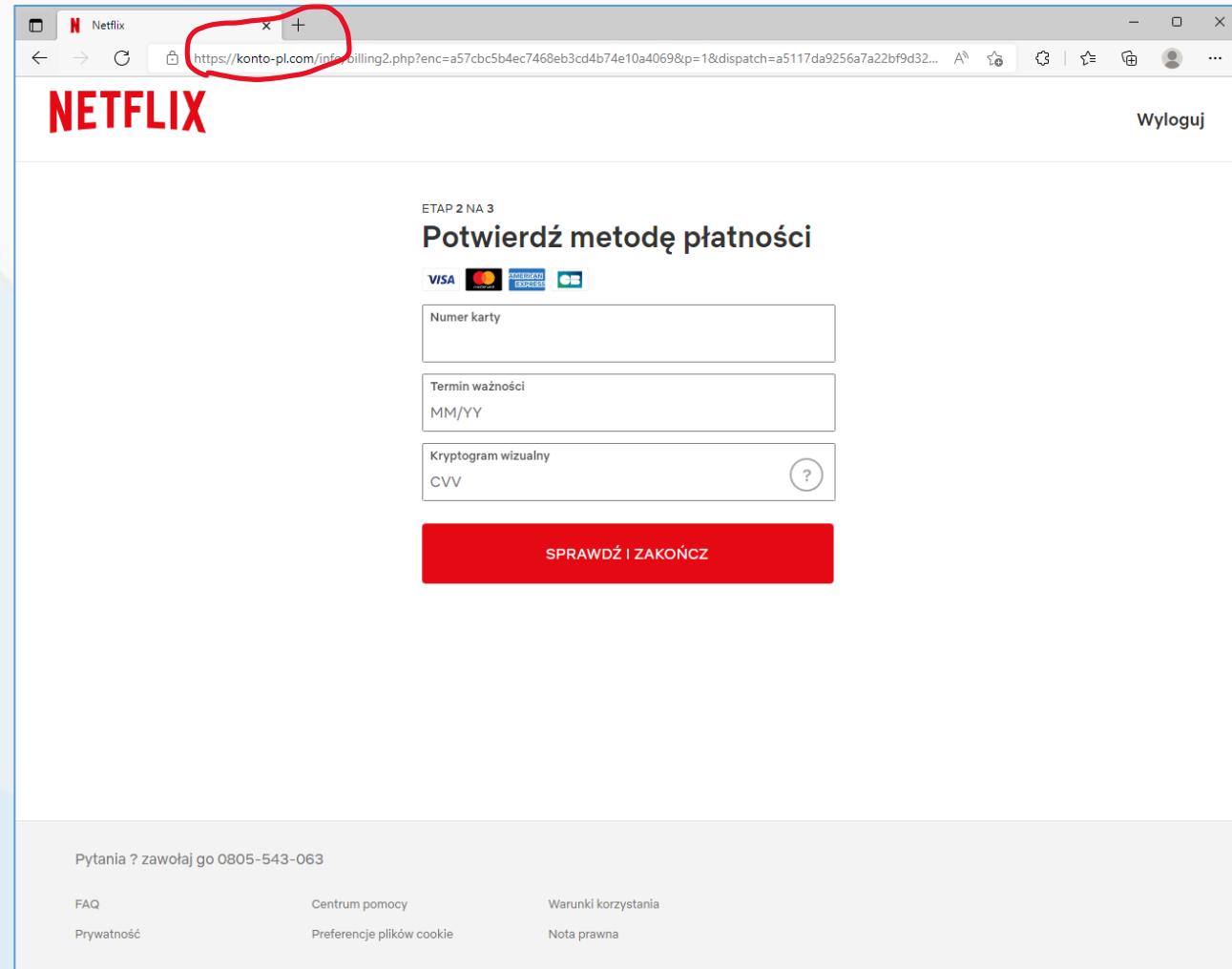
www.rf.gov.pl

JAK SIĘ CHRONIĆ PRZED UTRATĄ ŚRODKÓW Z RACHUNKU?

O JEDNO KLIKNIĘCIE ZA DALEKO...

[Netflix]: Twoja subskrypcja jest tymczasowo zawieszona, prosze potwierdzic swoje dane, aby ja reaktywowac. Idz do: [https://](https://konto-pl.com/infobilling2.php?enc=a57cbc5b4ec7468eb3cd4b74e10a4069&p=1&dispatch=a5117da9256a7a22bf9d32...) 

13:58 



The screenshot shows a web browser window with the Netflix logo in the top left and a 'Wyloguj' link in the top right. The main heading is 'ETAP 2 NA 3 Potwierdź metodę płatności'. Below this, there are logos for VISA, Mastercard, American Express, and Apple Pay. The form contains three input fields: 'Numer karty', 'Termin ważności MM/YY', and 'Kryptogram wizualny CVV' with a help icon. A red button at the bottom says 'SPRAWDŹ I ZAKOŃCZ'. The footer contains links for 'Pytania ?', 'FAQ', 'Prywatność', 'Centrum pomocy', 'Preferencje plików cookie', 'Warunki korzystania', and 'Nota prawna'.

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?



Stosuj programy antywirusowe oraz firewall!



Sprawdź dane z smsa zanim podasz kod!

- ✓ rodzaj transakcji
- ✓ odbiorca
- ✓ kwota



Nieoczekiwana wiadomość, dziwna treść...

Sprawdź, czy to nie ściema!

- ✓ sprawdź nadawcę
- ✓ sprawdź w swojej aplikacji

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?



Nie śpiesz się!



Nie podawaj swoich poufnych danych!

- login i hasło do konta
- numer karty i kod CVV



Nie klikaj w linki, obrazki czy załączniki, gdy nie masz, co do nich pewności!



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

CO ZROBIĆ, GDY Z RACHUNKU ZNIKNĘŁY PIENIĄDZE?

KTOŚ UKRADŁ PIENIĄDZE Z TWOJEGO RACHUNKU BANKOWEGO ?

 **JAK NAJSZYBCIEJ POINFORMUJ**



SWÓJ BANK



POLICJĘ → KONIECZNIE WEŹ ZAŚWIADCZENIE!



ZESPÓŁ CERT.PL

MASZ OBOWIĄZEK SZYBKO POINFORMOWAĆ BANK ART. 42 UST.1 PKT 2 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH

Masz **obowiązek niezwłocznie zgłosić bankowi**, że doszło do:

- ✓ utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego (np. karty płatniczej, bankowości elektronicznej)
- ✓ nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu



Pamiętaj! Im szybciej tym lepiej dla Ciebie!

Po dokonaniu zgłoszenia nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że doprowadziłeś do nich umyślnie (art. 46 ust. 4 ustawy o usługach płatniczych).



**Wyrok
Sądu Okręgowego
w Łodzi z
19.12.2016
III Ca 1401/16**



„Po jej stronie [po stronie powódki] nie wystąpiły bowiem żadne uchybienia ani wadliwości, **za czym przemawia też jej szybka reakcja, sprowadzająca się do niezwłocznego powiadomienia banku i policji o „wyczyszczeniu” jej konta**, co miało miejsce dnia 19 grudnia 2013 r., kiedy to powódka w historii rachunku zauważyła przelewy, których sama nie dokonywała.”



**Wyrok
Sądu Okręgowego
w Sieradzu z
28.12.2022
I Ca 522/22**



„Podsumowując, należy zgodzić się z Sądem Rejonowym, że **choć powódka udostępniła dane** logowania na skutek niezachowania niezbędnych środków ostrożności, **to jednak następnie zrealizowała obowiązki**, o jakich mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, a właściwa reakcja banku na dokonane zgłoszenie, czyli **niezwłoczne zablokowanie dostępu do bankowości mobilnej, uniemożliwiłoby przestępcom dokonanie transakcji** i zawarcie umowy o limit kredytowy.

Skoro zaś **reakcja na dokonane zgłoszenie była spóźniona**, należy przyjąć, że **pozwany nie zapewnił skutecznych procedur** pozwalających na uniemożliwienie korzystania z instrumentu płatniczego po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 2, do czego był zobowiązany z mocy art. 43 ust. 1 pkt 5 ustawy.”

ZASADY ZWROTU PIENIĘDZY PRZEZ BANK

ART. 46 UST. 1 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH

ZASADA
BEZZWŁOCZNOŚCI
D+1



DZIEŃ + 1 – tyle czasu ma bank na zwrot skradzionych pieniędzy od chwili, gdy zgłosisz nieautoryzowaną transakcję

ZASADA
AUTOMATYZMU



Bank może **wstrzymać zwrot** tylko, gdy:

- ✓ podejrzewa, że **to Ty oszukujesz** – ma na to dowody i poinformuje organy ścigania
- ✓ zgłaszasz nieautoryzowaną transakcję za późno – **po 13 miesiącach** od jej wykonania



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

BANK ODMAWIA ZWROTU KWOTY – CO DALEJ?



JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?



TELEFONICZNIE



**USTNIE W SIEDZIBIE
INSTYTUCJI**

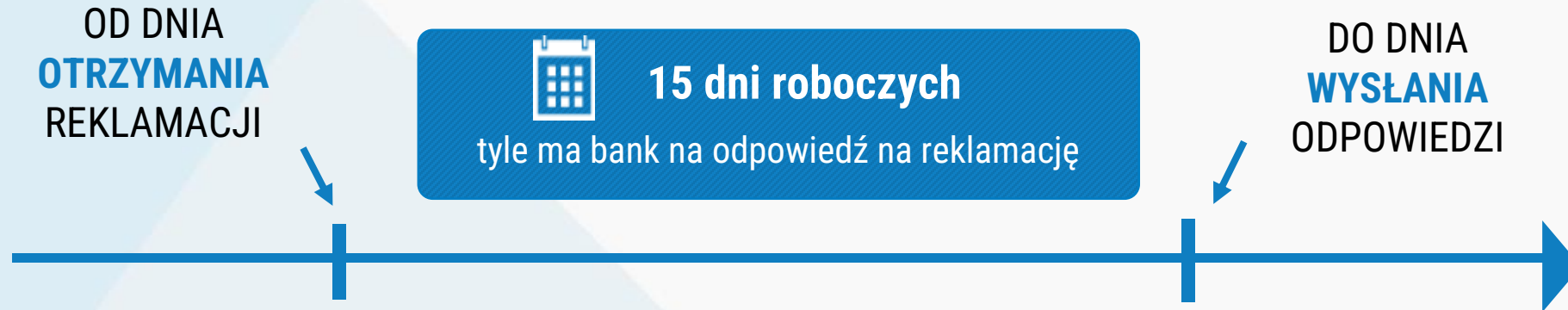


**PISEMNIEM DROGĄ
POCZTOWĄ**



**E-MAILEM LUB PRZEZ
FORMULARZ INTERNETOWY***

ILE CZASU BANK MA NA ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ?



CZY BANK MOŻE PRZEDŁUŻYĆ TERMIN ODPOWIEDZI?

- ✓ tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach
- ✓ **max. 35 dni roboczych**
- ✓ musi Cię poinformować dlaczego potrzebuje więcej czasu i co trzeba jeszcze ustalić w sprawie



Ważne! Jeżeli bank spóźni się z odpowiedzią – powinien uznać Twoją reklamację!

KIEDY ODPOWIADASZ ZA NIEAUTORYZOWANĄ TRANSAKCJĘ?

ART. 46 UST. 3 USTAWY O USŁUGACH PŁATNICZYCH



Jeżeli **BANK UDOWODNI**, że:

- ➔ to **Ty autoryzowałeś** transakcje i próbujesz oszukać bank
- ➔ **umyślnie** lub wskutek **rażącego niedbalstwa naruszyłeś swoje obowiązki:**
 - **niezwłocznego zgłaszania** faktu kradzieży instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu osób trzecich do tego instrumentu
 - korzystania z instrumentów płatniczych zgodnie z umową
 - przechowywania indywidualnych danych uwierzytelniających i instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności i **nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym**

AUTORYZACJA TO NIE UWIERZYTELNIENIE

autoryzacja
zgoda płatnika na transakcję



uwierzytelnienie
potwierdzenie tożsamości płatnika
hasło, login, PIN

TO BANK MA UDOWODNIĆ, ŻE TRANSAKCJA BYŁA AUTORYZOWANA



Wyrok
Sądu Najwyższego z
18.01.2018
V CSK 141/17



„Zgodnie z art. 45 ust. 1 ustawy z 2011 r. o usługach płatniczych, w drodze wyjątku od zasady określonej w art. 6 k.c., **ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza była autoryzowana** przez użytkownika lub że została wykonana prawidłowo, **spoczywa na dostawcy** tego użytkownika.

Według art. 45 ust. 2 u.o.u.p., **wykazanie** przez dostawcę **zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające** do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana.”



**Wyrok
Sądu Apelacyjnego
w Warszawie z
24.05.2018
VI Aca 217/17**



„Trafnie także ocenił Sąd I instancji, że powód nie autoryzował transakcji, które zostały przeprowadzone bez jego wiedzy (...)

Jeżeli transakcja płatnicza jest autoryzowana, oznacza to, że zgodę na transakcję wyraził sam płatnik, nie jest zatem autoryzowaną taka transakcja, której dokonano przy użyciu instrumentu płatniczego należącego do płatnika ale bez jego zgody, tak jak w rozpoznawanej sprawie.”

UJAWNIEŃ DANYCH TO NIE ZAWSZE RAŻĄCE NIEDBALSTWO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ujawnienie poufnych danych
na skutek podstępnych
działań oszustów



rażące niedbalstwo
po stronie płatnika



**Wyrok
Sądu Apelacyjnego
w Warszawie z
24.05.2018
VI Aca 217/17**



„Trudno jest przypisać w tej sytuacji rażące niedbalstwo powodowi – skoro dane zostały od niego podstępnie wyłudzone, w okolicznościach, które mogły u powoda wzbudzić fałszywe przekonanie, że postępuje on w sposób prawidłowy, przy enigmatycznym oznaczeniu transakcji, której dedykowany był kod do autoryzacji”.



**Wyrok
Sądu Okręgowego
w Warszawie z
17.04.2023
XXV C 324/22**



„W ocenie Sądu zachowanie powoda polegające na **zainstalowaniu w/w aplikacji nie może zostać uznane za rażąco niedbałe**, albowiem nie było inicjatywą samego powoda, a **stanowiło następstwo elementu przestępstwa** skierowanego przeciwko mieniu powoda.

Należy podnieść, iż w przedmiotowym okresie **powód nie zdawał sobie sprawy z funkcji tych aplikacji**, nie wiedział, że dzięki tym funkcjom mogą one zostać wykorzystane w celu dokonania przestępstwa.”



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

JAK W TAKIEJ SPRAWIE MOŻE POMÓC RZECZNIK FINANSOWY?



- ✓ postępowanie jest **bezpłatne**
- ✓ cel → przekonać bank, by zmienił swoją decyzję
- ✓ Rzecznik gromadzi argumentację korzystną dla klienta
- ✓ jeżeli bank nie zmieni decyzji – klient:
 - zyskuje orientację w sporze
 - pozna zastrzeżenia ekspertów Rzecznika do działań banku



Możesz skorzystać z wzorów udostępnionych na stronie internetowej www.rf.gov.pl!

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

Rzecznik Finansowy
Wydział Klienta Rynku
Bankowo-Kapitałowego
Ul. Nowogrodzka 47A,
00-695 Warszawa

WNIOSEK o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego, w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym

Wnoszę o podjęcie interwencji wobec

.....
(podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)

w sprawie

.....
(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego)

Uzasadnienie

.....
.....
.....

.....
.....
W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:

- stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń;
- co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność;
- kiedy wnioskodawca złożył reklamację skierowaną do podmiotu rynku finansowego oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie);
- jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.

Zgadzam / nie zgadzam się (niepotrzebne skreślić) na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania, z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej:

W związku z wyrażoną powyższą zgodą zgadzam się na przekazanie hasła na poniższy numer telefonu:

Korespondencja wysyłana przez Rzecznika Finansowego pocztą elektroniczną będzie miała postać zaszyfrowanego załącznika, do otwarcia którego niezbędne będzie hasło. Hasło to zostanie przekazane do wnioskodawcy SMS-em lub telefonicznie. Instrukcja odszyfrowania będzie dołączona do wiadomości od Rzecznika Finansowego.

Podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu jest dobrowolne, ale niezbędne do komunikacji drogą elektroniczną przez Rzecznika Finansowego.

W przypadku niewyrażenia zgody lub niepodania numeru telefonu, korespondencja będzie prowadzona drogą listowną.

Zapoznałem/am się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych dostępnej na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polityka-prywatnosci/>.

.....
(podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)



- ✓ **pogląd istotny dla sprawy**
 - oświadczenie przedstawione przez Rzecznika w sądzie
 - argumentacja wspierająca klienta

- ✓ **wytoczenie powództwa/ wstąpienie do sporu sądowego po stronie klienta**
 - według oceny Rzecznika wymaga tego ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego

PORADY TELEFONICZNE I MAILOWE



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl



porady@rf.gov.pl



SPRAWY BANKOWO-KAPITAŁOWE

- ✓ 9.00-16.00 (poniedziałek-piątek)
- ✓ 22 333 73 25



SPRAWY UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNE

- ✓ 9.00-16.00 (poniedziałek-piątek)
- ✓ 22 333 73 28



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy