

## NIE DAJ SOBIE UKRAŚĆ PIENIĘDZY Z KONTA - UOKiK OSTRZEGA

- UOKiK otrzymuje skargi od konsumentów, którzy w wyniku oszustwa stracili pieniądze z konta.
- Przypominamy, że bank powinien w ciągu jednego dnia roboczego oddać konsumentowi utracone w wyniku oszustwa środki, a następnie wyjaśnić kto odpowiada za incydent lub zgłosić takie przypadki organom ścigania.
- - *Nie podawajmy nikomu numeru karty ani kodu CVV/CVC, nie klikajmy w podejrzane linki otrzymywane SMS-em lub na komunikatorach, uważajmy na telefony osób podszywających się pod pracowników banku i różnych instytucji - ostrzega Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.*

*[Warszawa, 9 czerwca 2021 r.] - Wystawiliśmy przedmiot na sprzedaż na OLX i po kilku minutach dostaliśmy wiadomość na WhatsApp od osoby, która była zainteresowana zakupem. Byliśmy pewni, że korespondujemy z klientem, który chce od nas kupić towar. Przesłano nam potwierdzenie przelewu, mieliśmy podać numer karty i naprawdę nie było to dziwne dla mnie, ponieważ przy zakupie biletów PKP też podawałam wszystkie dane z karty. Nic mnie nie niepokoiło. Po pewnym czasie zalogowałam się na konto i zobaczyłam, że zniknęły pieniądze - tak swoją historię opisał poszkodowany konsument. Jest to jedna z wielu skarg dotycząca kradzieży pieniędzy z konta, która dotarła do UOKiK. Problemem jest utrata oszczędności oraz nieuznawanie reklamacji przez bank. Najczęściej zgłoszenia dotyczą podszywania się pod pracownika infolinii danego banku, portal aukcyjny lub sprzedażowy, podrobienia strony internetowej.*

*- Zakupy internetowe są bardzo popularne i wygodne, jednak, jak pokazują napływające do UOKiK skargi, mogą być przyczyną poważnych kłopotów. Chciałbym przestrzec konsumentów, aby nie podawali numeru karty i kodu karty oznaczonego literami CVV lub CVC, które ułatwią oszustom kradzież naszych pieniędzy. Nie klikajmy w podejrzane linki do płatności, które dostajemy SMS-em lub na komunikatorach. Do wykonania wpłaty wystarczy wskazać kupującemu numer konta bankowego. Portale aukcyjne dysponują najczęściej bezpiecznymi metodami płatności. Bankom przypominam, że powinny rzetelnie analizować każdy przypadek nieautoryzowanej transakcji, a nadużycia zgłaszać organom ścigania - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.*

### Konsumencie, uważaj, gdy:

- dostajesz SMS z informacją, że musisz dopłacić kilka złotych do przesyłki wraz z linkiem do przelewu - zwłaszcza, jak nic nie zamawiałeś;
- sprzedajesz na portalu aukcyjnym, a potencjalny klient chce się kontaktować poza nim - np. tylko mailowo lub poprzez komunikator;
- odbierasz telefon od osoby przedstawiającej się jako pracownik twojego banku z informacją o nieautoryzowanej transakcji albo ktoś prosi cię o zainstalowanie aplikacji. Odłóż słuchawkę i zadzwoń na oficjalną infolinię instytucji finansowej, aby to potwierdzić;
- ktoś prosi o podanie numeru twojej karty płatniczej i kodu CVV/CVC - dzięki nim oszust może autoryzować każdą transakcję;
- dostajesz SMS-y autoryzacyjne z banku - zwracaj na nie uwagę, ponieważ informują co autoryzujesz i na co wyrażasz zgodę. Oszuści mogą prosić o zgodę na zmianę numeru telefonu autoryzacji podając inny - wówczas będą mogli potwierdzić każdy przelew wykonywany z twojego konta.

### Co zrobić, gdy padłeś ofiarą oszustwa:

- jeżeli oszuści wykonywali nieautoryzowane transakcje z twojego konta, jak najszybciej skontaktuj się z bankiem za pośrednictwem oficjalnej infolinii, zgłoś taką transakcję, zmień dane do logowania do aplikacji bankowej i bankowości elektronicznej oraz zastrzeż kartę. Na powiadomienie instytucji finansowej masz 13 miesięcy, ale im wcześniej to zrobisz, tym lepiej. Następnie zawiadom policję;
- gdy twoja reklamacja zostanie odrzucona, złóż wniosek [do Rzecznika Finansowego](#) lub [miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów](#) o pomoc w rozwiązaniu indywidualnej sprawy.

### Obowiązki banków:

- bank powinien rzetelnie przeanalizować reklamację konsumenta;
- zgodnie z ustawą o usługach płatniczych, bank w terminie jednego dnia roboczego powinien oddać konsumentowi skradzioną kwotę i wyjaśnić sprawę. Jeżeli klient w jakimś stopniu ponosi odpowiedzialność za utratę gotówki, bank po dokonaniu zwrotu



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

środków konsumentowi powinien ocenić na ile to on przyczynił się do utraty pieniędzy. Wówczas bank może domagać się od konsumenta zwrotu części zwróconych środków;

- rozliczenie powinno nastąpić następnego dnia liczonego od momentu wystąpienia incydentu lub dokonania zgłoszenia przez konsumenta;
- jeśli bank odmawia zwrotu środków, gdyż podejrzewa, że konsument padł ofiarą oszustwa, powinien sam informować organy ścigania. Bank nie może odmawiać zwrotu środków i jednocześnie uzależniać tego od zgłoszenia przez konsumenta sprawy na Policję.