TRANSAKCJE NIEAUTORYZOWANE – ZARZUTY PREZESA UOKIK WOBEC KOLEJNYCH 4 BANKÓW

* **Bank Pocztowy, ING Bank Śląski, Nest Bank i Santander Consumer Bank to kolejne banki, którym Prezes UOKiK postawił zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów zgłaszających nieautoryzowane transakcje.**
* **Kwestionowane praktyki to odmowa zwrotu w ustawowym terminie pieniędzy, które zniknęły z kont konsumentów bez ich zgody, a także wprowadzanie w błąd w odpowiedziach na reklamacje czy w regulaminie.**
* **Bankom grożą kary do 10 proc. rocznego obrotu.**

**[Warszawa, 21 listopada 2022 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny od lipca 2021 r. prowadzi [postępowania wyjaśniające](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17679), w których sprawdza, jak banki zachowują się wobec konsumentów, którzy zgłosili nieautoryzowane transakcje. Zebrany dotychczas materiał dał podstawy do postawienia zarzutów 9 instytucjom finansowym ([o 5 z nich informowaliśmy w lipcu tego roku](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18708)). Najnowsze 4 postępowania zostały wszczęte przeciw spółkom: **Bank Pocztowy, ING Bank Śląski, Nest Bank** i **Santander Consumer Bank**.

- *Prawo określa, jakie obowiązki mają dostawcy usług płatniczych np. banki, gdy konsument zgłasza im, że doszło do transakcji, na którą nie wyraził zgody. W takiej sytuacji bank powinien następnego dnia roboczego zwrócić klientowi pieniądze, chyba że ma uzasadnione podejrzenie, że to sam konsument dokonał oszustwa i zgłosi to organom ścigania, lub jeśli od transakcji tej upłynęło ponad 13 miesięcy. Taka konstrukcja przepisów od wielu lat ma na celu mobilizowanie sektora do ciągłego podnoszenia poziomu zabezpieczeń środków na rachunkach bankowych. Niestety, jak wynika z sygnałów od konsumentów i informacji uzyskanych w toku postępowań wyjaśniających, banki bardzo często nie wywiązują się z ustawowego obowiązku zwrotu środków utraconych w wyniku transakcji nieautoryzowanych, a na dodatek wprowadzają konsumentów w błąd* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Przykładowe historie konsumentów**

**Konsumentka 1** – pielęgniarka - była za granicą w drodze na lotnisko, gdy odebrała telefon od oszusta, który przedstawił się jako pracownik działu technicznego jej banku i poinformował o wykrytych hakerskich przelewach na jej koncie. Na telefonie wyświetlał jej się numer oddziału banku. Oszust zażądał wysłania SMS-ów „niezbędnych”, aby anulować przelewy. Ponaglał konsumentkę: albo zrobi to natychmiast, albo straci pieniądze. W efekcie wszystkie środki zniknęły z konta, a oszuści zaciągnęli jeszcze w jej imieniu kredyt typu „Revolut” na 21 150 zł. W sumie straciła 41 773 zł. Bank nie tylko nie uznał reklamacji, ale nadal przelewa z jej konta raty za zaciągniętą przez oszustów pożyczkę, nie zważając na to, że organy ścigania wciąż prowadzą dochodzenie. Ponadto bank przekazał windykację długu osobom trzecim, które nękają konsumentkę telefonami.

**Konsument 2** wystawił rzeczy na sprzedaż na portalu internetowym. Otrzymał e-maila, że pieniądze ze sprzedaży są przygotowane do odbioru. Kliknął w ikonkę „odbierz środki” i został przekierowany na stronę banku – jak się później okazało - fałszywą. Otrzymał SMS z kodem, który miał podać w bankowości online. Gdy z kolejnego SMS-a dowiedział się, że dodaje w bankowości online kartę wirtualną, zorientował się, że coś złego dzieje z jego kontem. Zadzwonił na infolinię banku i poinformował o zaistniałej sytuacji. Pracownik banku zmienił dane do logowania i kazał udać się do placówki i na policję. Konsument wykonał te czynności i zgłosił reklamację. Po miesiącu otrzymał wiadomość z banku, że reklamację odrzucono. Okazało się, że oszuści wypłacili Blikiem 2 tys. zł. Wykonali też 11 przelewów na zagraniczną stronę na łączną kwotę ponad 8 tys. zł. Mimo, że pracownik banku potwierdził, że zatrzymał przelewy, to konsumentowi nie udało się odzyskać pieniędzy. Bank potwierdził, że wskazane 11 transakcji to tzw. płatności kartą na odległość dokonane aktywowaną kartą wirtualną.

**Konsumentka 3** - w bardzo trudnej sytuacji finansowej i w trakcie rozpoczęcia płatnych studiów zaocznych – postanowiła sprzedać płaszcz na jednym z portali. Podczas tej transakcji została oszukana przez przestępcę, który wyłudził od niej dane do logowania (była przekonana, że są niezbędne do dokonania transakcji) i dostał się do systemu bankowości on-line. Zawarł umowę o kredyt na kwotę 9950 zł i z rachunku klientki wykonał 3 transakcje BLIK: 2 razy po 4080 zł i 1 raz 1709,91 zł (jedna z nich została potem zwrócona). Klientka w tym samym dniu zgłosiła reklamacje w banku do transakcji na rachunku i do kredytu, a także zawiadomiła policję.

**Zarzuty wobec banków**

1. **Niezwracanie konsumentom kwot nieautoryzowanych transakcji** w ustawowym terminie, czyli do końca dnia roboczego następującego po zgłoszeniu (Bank Pocztowy, ING Bank Śląski, Nest Bank)**.** Przepisy przewidują tylko dwa wyjątki od tej reguły. Bank nie jest zobowiązany do zwrotu, jeśli upłynęło 13 miesięcy od transakcji albo jeśli podejrzewa próbę oszustwa ze strony konsumenta i powiadomi o tym organy ścigania. Natomiast w sytuacji, gdy bank udowodni, że konsument przyczynił się do transakcji umyślnie albo poprzez rażące niedbalstwo, może potem dochodzić od niego roszczeń - zwrotu oddanej wcześniej kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. **Wprowadzanie konsumentów w błąd** w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji (Bank Pocztowy, ING Bank Śląski, Nest Bank) lub w regulaminie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty (Santander Consumer Bank). Mylące informacje dotyczą przede wszystkim znaczenia pojęć „autoryzacja” (jest to zgoda konsumenta na transakcję wyrażona w sposób ustalony z bankiem np. poprzez podanie PIN) i „uwierzytelnienie” (sama czynność techniczna np. podanie PIN) oraz obowiązków banków w tym zakresie. Przykładowo banki wskazywały w pismach do konsumentów, że potwierdziły autoryzację transakcji, mimo że w praktyce ustaliły jedynie prawidłowość uwierzytelnienia. Utrzymywały też, że wykazanie prawidłowego uwierzytelnienia zwalnia je z obowiązku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, co nie jest prawdą. Tego typu wprowadzające w błąd odpowiedzi banków mogły zniechęcać konsumentów do dalszego dochodzenia roszczeń.

Za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów grożą kary do 10 proc. rocznego obrotu. Praktyki 6 innych banków wciąż są analizowane w ramach postępowań wyjaśniających. W przypadku podejrzenia nieprawidłowości Prezes UOKiK może stawiać kolejne zarzuty.

Jak interpretować przepisy o transakcjach nieautoryzowanych? Wejdź na stronę finanse.uokik.gov.pl i zapoznaj się [ze stanowiskiem Prezesa UOKiK](https://finanse.uokik.gov.pl/produkcja/wp-content/uploads/Stanowisko-Prezesa-UOKiK-w-sprawie-transakcji-nieautoryzowanych.pdf).

Co zrobić, gdy padłeś ofiarą oszustwa? Jak się chronić przed transakcjami nieautoryzowanymi? Wskazówki znajdziesz w [odpowiedziach na najczęściej zadawane pytania](https://finanse.uokik.gov.pl/faq/) przygotowanych przez UOKiK i Biuro Rzecznika Finansowego.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową