Zalecenia Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych

* **Powołana przez Prezesa UOKiK grupa robocza pracowała nad rozwiązaniami mającymi ograniczyć ryzyko transakcji oszukańczych.**
* **W skład grupy weszli przedstawiciele m.in. UKNF oraz eksperci z sektora bankowego.**
* **W efekcie powstał zbiór zaleceń dla dostawców usług płatniczych.**

**[Warszawa, 23 października 2024 r.]** Płatności elektroniczne to jeden z najszybciej rozwijających się segmentów usług finansowych. Postęp technologiczny spowodował zmianę nawyków finansowych konsumentów. Sprawy, które jeszcze kilka lat temu wiązały się koniecznością wizyty w placówce banku i rozmową z doradcą, teraz załatwiane są online. Oszczędności czasu, wygodzie i łatwości korzystania z usług finansowych online towarzyszy szereg ryzyk związanych z bezpieczeństwem transakcji i środków zgromadzonych na rachunkach bankowych.

- Rola dostawców usług płatniczych nie kończy się na udostępnieniu konsumentom możliwości szybkiego i wygodnego wykonania płatności. Każde nowe rozwiązanie wymaga wyedukowania klientów, nie tylko w zakresie jego funkcjonalności. Ważne jest rzetelne informowanie o ryzykach oraz nauczenie klientów tego jak ich unikać. Kluczową jednak sprawą jest praca dostawców usług płatniczych nad tym, by to ryzyko minimalizować na poziomie systemowym - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Bezpieczeństwo jako rynkowy standard**

Wielu dostawców usług płatniczych już od jakiegoś czasu wdraża różnego rodzaju rozwiązania mające zmniejszać ryzyko oszukańczych transakcji, traktując to jako element przewagi konkurencyjnej. To dobry trend, ale nie rozwiązuje narastającego zjawiska wykorzystywania mechanizmów płatności internetowych do okradania konsumentów.

- Doceniamy podjęte w toku prowadzonych przez nas postępowań wysiłki dostawców usług płatniczych, by zwiększyć bezpieczeństwo transakcji online. Jednocześnie zwracamy uwagę, że ochrona konsumentów na tym rynku wymaga wypracowania spójnych rozwiązań systemowych i organizacyjnych, które pozwolą przekuć dobre praktyki w rynkowy standard - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zapewnienie bezpieczeństwa konsumentów korzystających z płatności online wymaga zaangażowania jak największej liczby uczestników rynku finansowego. Takim przeświadczeniem kierował się Prezes Urzędu powołując grupę roboczą, której zadaniem było wypracowanie rozwiązań ograniczających ryzyko wykorzystania usług płatniczych do okradania klientów. W skład grupy weszli przedstawiciele Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego oraz eksperci z sektora bankowego. Efektem jej prac jest dokument: [„Działania ograniczające ryzyko wystąpienia transakcji oszukańczych. Zalecenia Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych”](https://uokik.gov.pl/Download/937).

- Zdajemy sobie sprawę z tego, że zapewnienie klientom nowoczesnych i wygodnych rozwiązań to podstawa konkurencyjności podmiotu rynku finansowego. Konkurencja pomiędzy dostawcami usług płatniczych nie powinna jednak ograniczać się wyłącznie do oferowania rozwiązań zwiększających wygodę klientów. Musi uwzględniać przede wszystkim bezpieczeństwo transakcji i zgromadzonych przez konsumentów środków finansowych - mówi Prezes UOKiK.

**Najlepsze odpowiedzi na najważniejsze problemy**

Dokument przygotowany w UOKiK zawiera listę czynników ryzyka, czyli funkcji oferowanych przez dostawców usług płatniczych, które są najczęściej wykorzystywane przez oszustów. Powstała ona na podstawie analizy skarg skierowanych przez konsumentów do UOKiK, a w trakcie prac grupy roboczej została uzupełniona o ryzyka wskazane przez przedstawicieli branży. Ważnym aspektem prac było wypracowanie spójnego standardu bezpieczeństwa transakcji przy jednoczesnym zachowaniu elastyczności w reagowaniu na zagrożenia po stronie usługodawców.

Główną część dokumentu stanowi zbiór 16 zaleceń, które mają na celu ograniczenie możliwości dokonania oszukańczych transakcji przez internet. Wśród nich znajdują się zalecenia dotyczące m.in. monitorowania nietypowych transakcji, stosowania limitów transakcyjnych, wykorzystania kanałów autoryzacji czy możliwość szybkiego zgłoszenia nieautoryzowanej lub oszukańczej transakcji płatniczej przez klienta.

**Nowe odpowiedzi na nowe ryzyka**

Dynamika rozwoju handlu internetowego, technologii, a co za tym idzie usług związanych z obsługą transakcji online powodują, że wytycznych zawartych w dokumencie przygotowanym przez Urząd nie można traktować jako katalogu zamkniętego. Żeby spełniać swoją rolę, zalecenia powinny być nie tylko stosowane, ale i rozwijane przez wszystkich uczestników rynku, wraz ze zmieniającymi się nawykami konsumentów, rozwiązaniami i zagrożeniami.

- Ograniczenie skali transakcji oszukańczych leży w interesie zarówno konsumentów, jak i wszystkich komercyjnych uczestników rynku. Oczekuję, że sektor finansowy nie tylko nie będzie zwlekać z dostosowaniem się do zaleceń, ale też aktywnie włączy się w tworzenie dobrych praktyk i rozwój rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo transakcji płatniczych online – zaznacza Prezes Urzędu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie

[Inspekcja Handlowa](https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa) – w twoim województwie