

Wiadomości

2021-07-20

Nieautoryzowane transakcje bankowe - postępowania wyjaśniające



- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowania wyjaśniające, w których sprawdzi, jak banki rozpatrują reklamacje konsumentów związane z kradzieżą pieniędzy z konta oraz jakie stosują mechanizmy uwierzytelniania transakcji.
- Wezwania do przedstawienia wyjaśnień i przekazania dokumentów w tych sprawach zostały wysłane do 18 banków

W ostatnim czasie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafia coraz więcej skarg od konsumentów dotyczących kradzieży pieniędzy z konta lub zaciągnięcia zobowiązania na ich dane. Problemem jest utrata oszczędności oraz nieuznawanie reklamacji przez banki. Zgłoszenia dotyczą np. podszywania się przez oszustów pod pracownika infolinii banku lub wykorzystywania fałszywej strony internetowej banku czy oprogramowania szpiegującego w celu wyłudzenia danych konsumenta.

- Uznałem za konieczne sprawdzić, jak banki zabezpieczają pieniądze swoich klientów w takich sytuacjach i czy rzetelnie rozpatrują tego typu reklamacje. Dlatego wszcząłem postępowania wyjaśniające względem 18 banków, w ramach których zweryfikujemy, jaka jest skala problemu, jak kształtują się wewnętrzne procedury w poszczególnych bankach, jaki procent reklamacji rozpatrywany jest pozytywnie oraz czy banki zawiadamiają organy ścigania – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Rady dla konsumentów

Konsumencie, jeśli 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.

Portal konsument.edu.pl

Jesteś ciekawy, jak łatwo paść ofiarą oszustwa finansowego w sieci? Urząd we współpracy z Fundacją ProPublika stworzył dla konsumentów bezpłatne, nowoczesne narzędzie edukacyjne – symulator portalu społecznościowego, na którym użytkownik może doświadczyć 10 zagrożeń, w tym kradzieży danych do konta czy tożsamości.

Wygląd strony, jej zawartość, mechanizmy i stosowane interakcje, są identyczne z tymi spotykanymi w sieci. Użytkownik zachowuje się wobec tego naturalnie – np. ogląda film reklamowy, czyta posty na tablicy, wybiera towar, który chce kupić oraz sposób płatności. Dzięki temu realnie, ale bezpiecznie, pokazane są sposoby działania cyberoszustów. Po każdej „pułapce” znajduje się również krótki film wyjaśniający mechanizm działania oszusta, podsumowanie tematu oraz test wiedzy.

Wejdź na konsument.edu.pl i sprawdź w bezpiecznych warunkach, jak uniknąć pułapek zastawionych przez cyberoszustów.

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Źródło:

<https://www.paliwa.pl/strona-startowa/archiwum/nieautoryzowane-transakcje-bankowe-postepowania-wyjasniajace>