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](https://rf.gov.pl/kontakt/) lub [miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów](https://www.uokik.gov.pl/pomoc.php) 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 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.