

OMYŁKOWY PRZELEW NA ZŁE KONTO?



Zobacz jak wygląda procedura
zwrotu pieniędzy.



 **KLIENT (PŁATNIK) ZGŁASZA** → wykonanie omyłkowego przelewu do swojego banku lub SKOK-u (tzw. dostawcy płatnika)

3 dni – tyle czasu od otrzymania informacji ma bank lub SKOK prowadzący rachunek odbiorcy na poinformowanie odbiorcy o błędzie i konsekwencjach braku zwrotu w ciągu 30 dni.

Jeśli poinformowana instytucja **nie prowadzi** rachunku odbiorcy informuje bank lub SKOK odbiorcy. Ten podejmuje analogiczne działania.

ODBIORCA ZWRACA PIENIĄDZE
NA SPECJALNY RACHUNEK TECHNICZNY.
MA ZAPEWNIONĄ PEŁNĄ ANONIMOWOŚĆ!
PŁATNIK OTRZYMUJE ZWROT ŚRODKÓW
W CIĄGU 1 - 2 DNI ROBOCZYCH.

BRAK ZWROTU W CIĄGU 30 DNI
BANK LUB SKOK JEST ZOBOWIĄZANY DO
PRZEKAZANIA PŁATNIKOWI DANYCH ODBIORCY.
PŁATNIK MA MOŻLIWOŚĆ ZŁOŻENIA POZWU W SĄDZIE
POWOLUJĄC SIĘ NA **BEZPODSTAWNE WZBOGACENIE ODBIORCY.**



Odbiorca omyłkowego przelewu zwracający pieniądze nigdy nie poniesie żadnych kosztów. Płatnik, który zlecił przelew, może być obciążony kosztami całej operacji.

Załącznik 5 b

KTOŚ UKRADŁ PIENIĄDZE ? Z TWOJEGO KONTA INTERNETOWEGO ?



JAK NAJSZYBCIEJ POINFORMUJ

- SWÓJ BANK
- ZESPÓŁ CERT.PL (www.incydent.cert.pl),
- NAJBLIŻSZĄ JEDNOSTKĘ POLICJI
(**KONIECZNIE WEŹ ZAŚWIADCZENIE!**).

Niezależnie od informacji o kradzieży zgłoś się do swojego banku z **żądaniem zwrotu pieniędzy**.

ZASADA D+1

Zgodnie z tą zasadą, klient powinien otrzymać zwrot skradzionych pieniędzy nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu w którym stwierdzono lub zgłoszono nieautoryzowaną transakcję.

Wstrzymanie zwrotu jest możliwe tylko w przypadku, gdy Twój bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać **TWOJE** oszustwo i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw.



JEŚLI BANK NIE ZWRÓCI CI ŚRODKÓW,
ZŁÓŻ REKLAMACJĘ!

15 dni roboczych w takim czasie klient powinien otrzymać odpowiedź na reklamację usługi płatniczej.



Pamiętaj! Będziesz musiał zwrócić pieniądze bankowi, jeśli **BANK UDOWODNI**, że:

- Transakcja była **wykonana** przez Ciebie i próbowałeś oszukać bank.
- **Umyślnie** lub wskutek **rażącego niedbalstwa** naruszyłeś obowiązki użytkownika. Należą do nich:

niezwłoczne zgłaszanie faktu kradzieży środków lub nieuprawnionego dostępu osób trzecich do konta,
korzystanie z konta zgodnie z zasadami określonymi w umowie,
przechowywanie indywidualnych danych uwierzytelniających z zachowaniem należytej staranności i nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym.

UPRAWDOPODOBNIENIE

≠
UDOWODNIENIE

W razie sporu z bankiem na tym tle, możesz skorzystać ze wsparcia Rzecznika Finansowego. Jeśli dojdzie do sporu sądowego tzw. istotny pogląd w sprawie może przedstawić Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Rzecznik Finansowy.

 **15 dni roboczych** – tyle czasu ma dostawca usługi płatniczej na odpowiedź na reklamację

Jeśli klient wysłał reklamację pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.

OD DNIA **OTRZYMANIA**
REKLAMACJI

DO DNIA **WYSŁANIA**
ODPOWIEDZI

Jeśli podmiot rynku finansowego wysłał odpowiedź pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.

**FORMA
ODPOWIEDZI
NA
REKLAMACJĘ**

Odpowiedź musi być udzielona w postaci papierowej. Tylko po uzgodnieniu z klientem istnieje możliwość przekazania jej na innym trwałym nośniku informacji (np. w dokumencie PDF, załączonym do wiadomości przesłanej drogą e-mailową).

**WARUNKI
WYDŁUŻENIA
OKRESU
ODPOWIEDZI
NA
REKLAMACJĘ**

Tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi na reklamację można wydłużyć do **35 dni roboczych!** Wtedy jednak w ciągu **15 dni roboczych**, należy przekazać klientowi na piśmie **przyczynę** opóźnienia i **jasno** wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy.



WAŻNE! W RAZIE NIEDOTRZYMANIA POWYŻSZYCH TERMINÓW REKLAMACJĘ UWAŻA SIĘ ZA ROZPATRZONĄ ZGODNIE Z WOLĄ KLIENTA.