

KTOŚ UKRADŁ PIENIĄDZE ? Z TWOJEGO KONTA INTERNETOWEGO



 JAK NAJSZYBCIEJ POINFORMUJ



SWÓJ BANK



ZESPÓŁ CERT.PL (www.incydent.cert.pl),



NAJBLIŻSZĄ JEDNOSTKĘ POLICJI
(KONIECZNIE WEŻ ZAŚWIADCZENIE!).

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

ZASADA
D+1

Zgodnie z tą zasadą, powinieneś otrzymać zwrot skradzionych pieniędzy nie później niż do końca dnia roboczego od stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub zgłoszenia tego faktu.

Wstrzymanie zwrotu jest możliwe tylko w przypadku, gdy Twój bank ma **uzasadnione i należycie 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.

Str. 13

