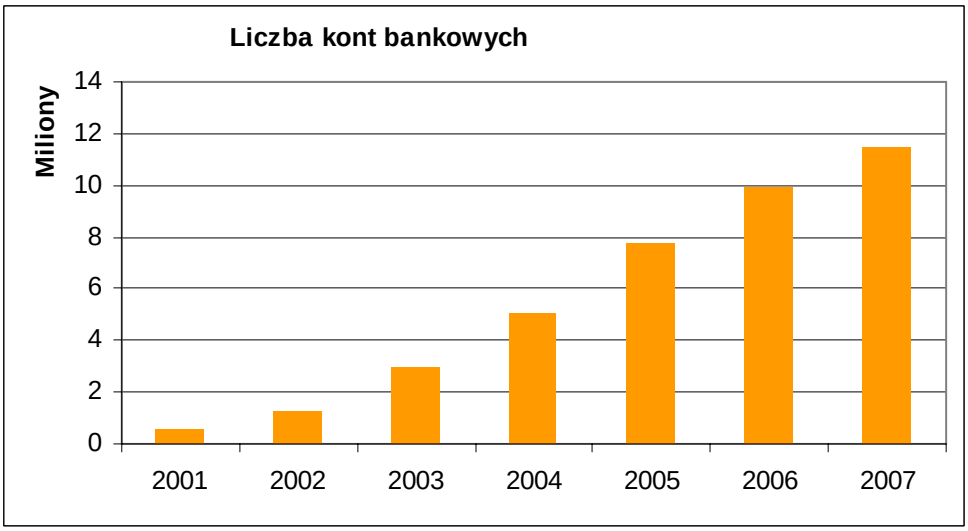
BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

Bankowość internetowa to forma usługi umożliwiającej klientowi dostęp do rachunku bankowego za pośrednictwem komputera lub innego narzędzia elektronicznego oraz łącza telekomunikacyjnego.

Bankowość internetowa jest jednym z rodzajów bankowości elektronicznej, gdzie transakcji bankowych dokonuje się za pomocą Internetu i przeglądarki WWW czy płatności mobilnych.

Bankowość internetowa rozwija się w Polsce bardzo dynamicznie i na podstawie danych statystycznych, gromadzonych przez ZBP można wywnioskować, iż w przeciągu sześciu minionych lat liczba kont bankowych udostępnionych za pomocą Internetu zwiększyła się dziesięciokrotnie. Z bankowości internetowej korzystają klienci indywidualni, mali i średni przedsiębiorcy oraz klienci korporacyjni.

Wzrost liczby kont bankowych dostępnych przez Internet w Polsce



Źródło: Związek Banków Polskich

Ważnym elementem rozwoju bankowości elektronicznej jest zagadnienie bezpiecznego dostępu do usług, zabezpieczenie serwerów i wykorzystanie nowoczesnej i adekwatnej technologii. Popularyzacja bankowości elektronicznej musi iść w parze ze stałym upowszechnianiem wśród klientów wiedzy i dobrych praktyk postępowania. Banki już włączyły edukację klientów do polityk bezpieczeństwa a także do programów marketingowych.

Na co najczęściej skarżą się klienci bankowości internetowej?

Co roku do Arbitra Bankowego wpływa około 20 wniosków dotyczących sporów związanych z korzystaniem z bankowości internetowej. Nie różnią się one swoim zakresem merytorycznym od skarg klientów bankowości „tradycyjnej" i dotyczą przede wszystkim nieterminowego wykonywania zleceń, pobrania nienależnych opłat i prowizji oraz nieterminowej odpowiedzi na składane reklamacje. Co ważne – bardzo rzadko klienci skarżą się na brak bezpieczeństwa kont internetowych w sieci, a transakcje oszukańcze najczęściej są wynikiem niezachowania przez posiadaczy rachunków należytej staranności i udostępnienia danych, kodów i haseł osobom nieuprawnionym np. przy dokonywaniu transakcji w kawiarenkach internetowych,

Bezpieczeństwo transakcji bankowych w Internecie
poradnik Związku Banków Polskich

- **Pamiętaj, żaden bank nigdy nie wysyła do swoich klientów pytań dotyczących haseł lub innych poufnych danych ani próśb o ich aktualizację.**
- **Sprawdź na stronie Twojego banku jakie zabezpieczenia stosowane są w serwisie internetowym.**
- **Komputer lub telefon komórkowy podłączony do internetu musi mieć zainstalowany program antywirusowy i musi on być na bieżąco aktualizowany.**
- **Dokonuj płatności internetowych tylko z wykorzystaniem „pewnych komputerów".**
- **Skontaktuj się ze swoim dostawcą internetu w celu upewnienia się, że korzysta on bezpiecznych kanałów dystrybucji tej usługi.**
- **Instaluj na swoim komputerze tylko legalne oprogramowanie.**
- **Zaleca się okresowe wykonanie skanowania komputera, w szczególności przed wejściem na stronę internetową banku i wykonaniem jakiejkolwiek transakcji.**
- **Aktualizuj system operacyjny i istotne dla jego funkcjonowania aplikacje np. przeglądarki internetowe.**
- **Nie otwieraj wiadomości i dołączonych do nich załączników nieznanego pochodzenia.**
- **Unikaj stron zachęcających do obejrzenia bardzo atrakcyjnych treści lub zawierających atrakcyjne okazje.**

Zasady dotyczące płatności z internetowego konta bankowego

- **Po zalogowaniu do systemu transakcyjnego nie odchodź od komputera, a po zakończeniu pracy wyloguj się i zamknij przeglądarkę.**
- **Jeśli przy logowaniu pojawią się nietypowe komunikaty lub prośby o podanie danych osobowych lub dodatkowe pola z pytaniem o hasła do autoryzacji, natychmiast zgłoś problem do swojego banku.**
- **Nie wchodź na stronę internetową Twojego banku za pośrednictwem linków znajdujących się w przychodzących do Ciebie mailach (Phishing).**
- **Nigdy nie używaj wyszukiwarek internetowych do znalezienia strony logowania Twojego Banku.**
- **Przed zalogowaniem sprawdź, czy połączenie z bankiem jest szyfrowane.**
  Jeśli tak, adres witryny powinien rozpoczynać się od https://, a w dole ekranu przeglądarki www powinien pojawić się symbol zamkniętej kłódki.
- **Sprawdzaj prawidłowość certyfikatu.**
- **Nigdy nie udostępniaj osobom trzecim identyfikatora ani hasła dostępu.**
- **Nie zapisuj nigdzie haseł służących do logowania i pamiętaj o ich regularnej zmianie.**
- **Sprawdzaj datę ostatniego poprawnego oraz niepoprawnego logowania do systemu.**
- **Korzystaj z infolinii udostępnionej przez Twój bank.**
- **Odwiedzaj regularnie Portal „Bezpieczny Bank" na stronie internetowej ZBP www.zbp.pl**

Zasady dotyczące płatności kartami płatniczymi przez Internet

- **Zachowaj rozwagę przy przekazywaniu numeru karty.**
- **Nigdy nie odpowiadaj na pocztę elektroniczną, z której wynika konieczność podania informacji o karcie – zgłoś taką sytuację w swoim banku.**
- **Nigdy nie podawaj informacji o karcie na stronach, które nie są bezpieczne.**
- **Nie zapisuj kodu PIN na karcie, ani nie przechowuj go razem z kartą.**
- **Chroń swój numer karty i inne poufne kody umożliwiające dokonane transakcji**

np. numer PIN, numer CVV2 lub CVC2 – ostatnie trzy cyfry numeru umieszczonego na pasku do podpisu na odwrocie karty.

- **Dokonuj transakcji w znanych i zweryfikowanych przez siebie sklepach internetowych. W przypadku mniejszych serwisów zbadaj ich wiarygodność, na przykład dzwoniąc do takiego serwisu i weryfikując jego ofertę, warunki dokonania transakcji oraz reklamacji.**

BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

Klient banku, który w wyniku nienależytego wykonania przez bank umowy poniósł szkodę, może żądać rozpoznania sporu przez Arbitra Bankowego, jeśli spełnione są łącznie następujące przesłanki:

- spór powstał między konsumentem czyli osobą fizyczną, która zawiera umowę z bankiem w celu nie związanym z działalnością gospodarczą a bankiem – członkiem Związku Banków Polskich lub bankiem, który poddał się orzecznictwu Arbitra,
- spór dotyczy roszczenia pieniężnego z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta,
- wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8.000 zł, przy czym do tej wartości nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok roszczenia głównego,
- spór powstał po dniu 1 lipca 2001 roku co oznacza, że po tej dacie została złożona w sprawie pierwsza reklamacja,
- spór nie był wcześniej przedmiotem postępowania przed sądem powszechnym lub polubownym,
- strony nie poddały w umowie rozstrzygnięcia ewentualnych sporów orzecznictwu sądu polubownego.

Arbiter nie rozpoznaje sporów związanych ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczących książeczek mieszkaniowych oraz kredytów z dopłatami ze środków budżetowych np. kredytów studenckich, powodziowych.

Wszczęcie postępowania w sprawie następuje na pisemny wniosek konsumenta lub jego pełnomocnika, przesłany na adres:

Wniosek powinien zawierać:

- dokładne określenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu, numeru telefonu, faksu i poczty elektronicznej, pełnomocnictwo,
- oznaczenie banku, poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby,
- określenie wartości przedmiotu sporu,
- wskazanie środków dowodowych w postaci dokumentów, których odpisy winny być załączone do wniosku,

- dowód złożenia w banku reklamacji w sprawie i dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub złożenie oświadczenia przez konsumenta, że nie uzyskał w terminie 1 miesiąca odpowiedzi banku na swoją skargę,
- zwięzłe uzasadnienie.

Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza na rachunek Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy ZBP:

PKO BP XV O/Warszawa nr 55 1020 1156 0000 7702 0008 8120

opłatę w wysokości 50 zł,

a w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł – opłatę w wysokości 20 zł.

Tryb postępowania w sprawie określa Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

Orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne. Bank obowiązany jest wykonać orzeczenie Arbitra Bankowego nie później w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia.

Konsument niezadowolony z rozstrzygnięcia może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

Dodatkowe informacje:

Katarzyna Marczyńska
Bankowy Arbitraż Konsumencki
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
Tel.: (22) 48 68 400