

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie
Starostwo Powiatowe w Cieszynie
ul. Bobrecka 29
43-400 Cieszyn
tel. 33 47 77 311
e-mail: sr@powiat.cieszyn.pl



Nr sprawy SR. 732 21. 2021. KB

Wniosek konsumenta

Uwaga! prosimy o wypełnienie formularza w sposób czytelny, rubryki w części 1 prosimy wypełnić drukowanymi literami.
W wypadku, gdy informacje, które chcą Państwo zawrzeć we wniosku nie zmieściły się w odpowiednich rubrykach, ciąg dalszy należy zamieścić na oddzielnej kartce, ze wskazaniem której części wniosku dotyczy.

2. Zwracam się z wnioskiem o rozpatrzenie następującej sprawy:

2.1. Opis stanu faktycznego

(należy podać datę i miejsce zawarcia umowy sprzedaży lub innej umowy o świadczeniu usługi, opisać produkt lub usługę, podać cenę, warunki płatności i wszelkie informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis dotychczasowego przebiegu sporu)

Opis sprawy w załączonej dokumentacji

2.4. Roszczenia/żądania konsumenta:

Zwrot 5700 zł

Przetwarzanie danych osobowych- Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) informuję, że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych, składających wnioski do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie jest Starosta Cieszyński, z siedzibą w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29, tel.: 33 47 77 156, adres e-mail: sekretariat@powiat.cieszyn.pl
- 2) W Starostwie Powiatowym w Cieszynie został powołany inspektor ochrony danych. Kontakt możliwy jest pod nr tel. 33 47 77 226, adres e-mail: iod@powiat.cieszyn.pl
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw i interesów konsumenta wynikających z przepisów prawa - ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, które na podstawie stosownych umów przetwarzają dane osobowe na zlecenie administratora;
- 5) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat zgodnie kategorią archiwalną wynikającą z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych;
- 7) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania i prawo ograniczenia przetwarzania;
- 8) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
- 9) Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym związanym ze złożeniem wniosku do rzecznika konsumentów w celu prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw i interesów konsumenta wynikających z ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów; Jest Pani/Pan zobowiązany/a do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożliwość rozpatrzenia złożonego wniosku i prowadzenia postępowania w sprawie;
- 10) Pani/Pana dane nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

3. Załączniki: Uwaga! do wniosku należy dołączyć kopie wszystkich dokumentów istotnych w sprawie


1.
2.

.....

Data:

26.01.2024

Podpis:



30. Opis sposobu i okoliczności popełnienia przestępstwa

Zostałem(am) uprzedzony(a) o odpowiedzialności karnej za zawiadomienie organu o nie popełnionym przestępstwie (art. 238 kk) lub za fałszywe oskarżenie (art. 234 kk) oraz o odpowiedzialności karnej przestępstwie zeznanie nieprawdy lub zatajenie prawdy (art. 233 § 1 kk, 233§ 1a kk) oraz możliwości uchylenia się od odpowiedzi na pytania jeżeli mogły by narazić mnie lub osobę dla mnie najbliższą na odpowiedzialności za przestępstwo lub przestępstwo skarbowe (art. 182 kpk). Zostałem(am) także pouczone(a) Wyjaśniono mi na czym polega anonimizacja danych. Ja nie wnoszę aby moje dane zostały zanonimizowane. Zostałem(am) pouczone(a) o treści art. 132 par 3 kpk, którego treść zrozumiałem(am) i wyrażam zgody na wysyłanie pism za pośrednictwem poczty elektronicznej. Treść przedstawionego mi pouczenia zrozumiałem(am), składałem zawiadomienie że:

W dniu dzisiejszym tj 15.08.2020 roku będąc w miejscowości Brenna o godzinie 18:31 otrzymałem smsa z banku informującego mnie o fakcie dokonania przelewu natychmiastowego w kwocie 3004,99 złotych na nr konta o początku 83 ja widząc tę wiadomość się zdziwiłem po czym o godzinie 18:32 ponownie otrzymałem wiadomość o kolejnym przelewie natychmiastowym na kwotę 2704,99 złotych na nr konta o początku 83 od razu po drugim smsie zadzwoniłem do swojego banku PKO BP na infolinię i rozmawiając z konsultantem prosiłem go aby zablokowali mi te przelewy jednakże konsultant oświadczył że z uwagi na przelewy natychmiastowe nie jest w stanie zablokować tych transakcji więc poprosiłem go aby zablokował mi całe konto bankowe co też uczynił. Ja z uwagi na fakt że mam zablokowane konto nie mam możliwości sprawdzenia poprzez zalogowanie się online na konto i podanie dokładnych numerów rachunku na które to zostały wykonane przelewy. W poniedziałek 17.08 2020 roku udam się do banku PKO BP i wyciągnę wszelkie dane związane z tymi transakcjami. Nadmieniam iż sprawę tę zgłosiłem do swojego banku i jest ona zarejestrowana pod nr 12A3D42A5. Jeżeli chodzi o te dwa przelewy to ja w dniu dzisiejszym tj: 15.08.2020 roku otrzymałem smsa z numeru +403319483621 w temacie „przesyłka została zatrzymana z powodu nadwagi aby wznowić dostawę dopłać 1,19 złotych. Link <https://komunikaty24.net/49813>” ja kliknąłem w ten link gdyż spodziewałem się przesyłki i wówczas przekierowało mnie do momentu wyboru banku gdzie też wybrałem swój banko i zalogowałem się do niego podając wszelkie wymagane dane do logowania po czym wprowadziłem kod autoryzacji i pisało że jest błędny kod autoryzacji więc czekałem na kolejny kod autoryzacji i w tym czasie otrzymałem dwa smsy o dokonaniu przelewów ekspresowych. Numer konta w Banku PKO BP 87 1020 1390 0000 6002 0595 9053 z którego to sprawcy dokonali dwóch przelewów pierwszy z dnia 15.08.2020 godzina 18:31, drugi przelew dnia 15.08.2020 godzina 18:32 w związku z czym upoważniam Komisariat Policji w Skoczowie i Prokuraturę Rejonową w Cieszynie do wglądu w mój rachunek bankowy i danych związanych z przelewami z dnia 15.08.2020 roku z godziny 18:31 i 18:32. To wszystko co mam do zeznania w tej sprawie.

[Redacted signature]



2020-10-28

[Signature]

zgodnie z oryginałem

nieautoryzowane transakcje płatnicze
- nie dokonuj niezgodnego zwrotu utraczonych środków po
zgodzeniu bankowi nieautoryzowanego polecenia
a taka jest zasada wynikająca z dyrektywy PSPD i
ustawy o u.p. (zasada DZI zwrot na bank klienta nie jest
nie później do czasu chwili roboczego po dniu stwierdzenia nieau-
toryzowanej transakcji). Ten obowiązek nie jest realizowany
przez banki, co także musi mieć w przedmiotowej sprawie

aprobowanie dodatkowych zabezpieczeń przez bank, które
uniemożliwiłoby wypozyczenie takiego proceduru.

Jakie zabezpieczenie stoi w banku a celu uniknięcia
wyżyczenia nieautoryzowanych transakcji płatniczych z
dla którego w banku nie mogą służyć dobrane i krótkie
reklamowane przedewszystkim były to przelewy natychmiastowe
o charakterze zrym starzy odwołania się do banku całej
rodziny bankowej

Phishing jako proceder do nieautoryzowanej transakcji
co może mieć w przedmiotowej sprawie

Dział deficytu nieautoryzowanej transakcji płatniczej art.
40 ust. 1 u.p. t.p. jest autoryzowana jeśli płatnik wyraził

zgodę na jej wykonanie

o ~~coś~~ w sprawie starzy nie wyraził takiej zgody
m. ~~in.~~ reklamowanych przedewszystkim, które telefonicznie
dzwoniąc do banku chciał zakłócić jego zdaniem banku

nie mógł pomyśleć takiego wniosku realizację tego rodzaju
że jest przelew niezgodny co wynika z szeregowego

wyjściu przez w banku oraz z wyrażeniem w tym
banku zwrotu starzy w materiałach przesłane reklamant

myśląc przelewaniu, zwrotu, że w tej sprawie zawieszono
odroczenie w sprawie PSO 387/20 o podjęciu postępowania

przez RZ, przepływa z art 284 § 1 k.w. w ogólnym, które do
upoważnienia w tym zakresie ma automatycznie przesłane

POSTANOWIENIE

- O ZAWIESZENIU ŚLEDZTWA
- O ZAWIESZENIU DOCHODZENIA

na podstawie art. 22 § 1 kpk

asp. szt. Rafał Pryliński

(stopień, imię i nazwisko)

1	7	1	2	2	0	2	0
d	d	m	m	r	r	r	r

przeciwko Rominie Askarovej podejrzanej o przestępstwo określone w art. 287 § 1 kk
(wypełnić, jeżeli w sprawie występują - imię, nazwisko, opis i kwalifikacja prawna zarzucanego czynu)

postanowił

- zawiesić śledztwo
- zawiesić dochodzenie**

przeciwko **Rominie Askarovej** podejrzanej o to że w dniu 15 sierpnia 2020 roku w nieustalonym miejscu ze skutkiem w Kisielowie woj. śląskiego w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, bez upoważnienia wpłynęła na automatyczne przetwarzanie danych informatycznych, w ten sposób, że po uprzednim wejściu w posiadanie w sposób nieuprawniony narzędzi autoryzacyjnych do obsługi internetowego rachunku bankowego o numerze 87 1020 1390 0000 6002 0595 9053 prowadzonego w Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski S.A. należącego do **Adama Bubul** dokonała z tego rachunku na swój rachunek bankowy o numerze 84 1050 1272 1000 0097 3243 8396 prowadzony w ING Bank Śląski S.A. dwóch przelewów środków pieniężnych czym wyrządziła **Adamowi Bubulowi** szkodę na łączną kwotę 5700 złotych tj. o przestępstwo określone w art. 287 § 1 kk z uwagą na zaistnienie długotrwałej przeszkody w kontynuowaniu dochodzenia RSD 78/20.

UZASADNIENIE

Komisariat Policji w Skoczowie prowadzi postępowanie przeciwko **Rominie Askarovej** podejrzanej o to że w dniu 15 sierpnia 2020 roku w nieustalonym miejscu ze skutkiem w Kisielowie woj. śląskiego w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, bez upoważnienia wpłynęła na automatyczne przetwarzanie danych informatycznych, w ten sposób, że po uprzednim wejściu w posiadanie w sposób nieuprawniony narzędzi autoryzacyjnych do obsługi internetowego rachunku bankowego o numerze 87 1020 1390 0000 6002 0595 9053 prowadzonego w Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski S.A. należącego do **Adama Bubul** dokonała z tego rachunku na swój rachunek bankowy o numerze 84 1050 1272 1000 0097 3243 8396 prowadzony w ING Bank Śląski S.A. dwóch przelewów środków pieniężnych czym wyrządziła **Adamowi Bubulowi** szkodę na łączną kwotę 5700 złotych tj. o przestępstwo określone w art. 287 § 1 kk.

W toku tego dochodzenia wykonano szereg czynności procesowych zmierzających do wszechstronnego wyjaśnienia okoliczności niniejszej sprawy, których wynik dał podstawę do wydania postanowienia o przedstawieniu **Rominie Askarovej** zarzutu popełnienia przestępstwa określonego w art. 287 § 1 kk.

Przeprowadzone czynności dochodzeniowe nie są jednakże wystarczające do zakończenia tego dochodzenia decyzją merytoryczną albowiem na obecnym etapie tego postępowania koniecznym jest wykonanie czynności procesowych z udziałem podejrzanej. Wykonanie tych czynności uniemożliwia brak informacji co do miejsca pobytu podejrzanej.

Z uwagi na powyższe, zasadnym staje się stwierdzenie, iż w dochodzeniu RSD 387/20 zaistniała długotrwała przeszkoda uniemożliwiająca kontynuowanie tego dochodzenia, zatem zgodnie z dyspozycją art. 22 § 1 kpk niniejsze postępowanie należało zawiesić – stąd postanowiono jak w sentencji.

(określić długotrwałą przeszkodę uniemożliwiającą prowadzenie postępowania)

p. szt. Rafał Pryliński
(podpis policjanta)

PR 2Ds. 1439.2020

PROKURATURA REJONOWA
W CIESZYNIE
ul. Cieszyńska 6

Mirosław Baron prokurator Prokuratury Rejonowej w Cieszynie
(imię i nazwisko prokuratora)

27 12 2020

d d m m r r r r

po zapoznaniu się w dniu

z aktami sprawy RSD 387/20
(numer sprawy w jednostce Policji)

na podstawie art. 305 § 3/325e § 2 k.p.k. * **zatwierdza** powyższe postanowienie o zawieszeniu śledztwa/dochodzenia*.

PROKURATOR
Mirosław Baron
(pieczęć i podpis prokuratora)

Pouczenie:

Na podstawie art. 22 § 2, art. 459 § 2 i art. 465 § 1 i 2 k.p.k. na powyższe postanowienie służy podejrzanemu i pokrzywdzonemu zażalenie do sądu właściwego do rozpoznania sprawy w terminie zawitym 7 dni od daty doręczenia odpisu postanowienia*.

Na postanowienie wydane na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy o świadku koronnym zażalenie nie przysługuje (art. 7 ust. 2 ustawy o świadku koronnym).

Wniesienie zażalenia po tym terminie jest bezskuteczne (art. 122 i 460 k.p.k.).

Zażalenie wnosi się za pośrednictwem prokuratora, który wydał postanowienie.

Zarządzenie:

Stosownie do art. 100 § 1 k.p.k. i 140 k.p.k. doręczyć odpis postanowienia:

podejrzanemu(ej) – karta(y)**

obrońcy podejrzanego(ej) – karta(y)**

pokrzywdzonemu(ej) – karta(y)** – na adres wskazany w załączniku adresowym – karta nr 1

pełnomocnikowi pokrzywdzonego(ej) – karta(y)**

ustawowemu przedstawicielowi – karta(y)**

Wszczęć poszukiwania*

PROKURATOR

Mirosław Baron
(podpis prokuratora)

* niepotrzebne skreślić

** wskazać nr karty w aktach sprawy i w załączniku adresowym, na której znajduje się imię i nazwisko oraz adres

postawić znak x w odpowiedniej kratce i uzupełnić treść

dh

SR.732.21.2021.KB

Cieszyn, 15.02.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W CIESZYNIE

PKO Bank Polski S. A.
Biuro rzecznika Klienta
ul. Puławska 15
02 – 515 Warszawa

WYSTĄPIENIE

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 z późn. zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie zwraca się do w/w banku o udzielenie wyjaśnień dotyczących opisanej poniżej sprawy:

Uzasadnienie

Informuję niniejszym, że do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie wpłynęło pismo pana [redacted] (w tym dalej skarżącym) dotyczące działalności gospodarczej prowadzonej przez w/w bank w sprawie zakwestionowania zasadności odmowy przez w/w bank zwrotu skarżącemu reklamowanych przez skarżącego nieautoryzowanych transakcji 2 przelewów dokonanych dnia 15.08.2020r. na łączną kwotę 5700 zł. z rachunku bankowego skarżącego nr 87102013900000600205959053 (zwanymi dalej przedmiotowymi przelewami z przedmiotowego rachunku skarżącego) prowadzonego przez w/w bank dokonanych przez podejrzaną [redacted] (w tej sprawie jest prowadzone dochodzenie przez Komisariat Policji w Skoczowie nadzorowane przez Prokuraturę Rejonową w Cieszynie PR 2Ds. 1439.2020), która w celu osiągnięcia korzyści majątkowej bez upoważnienia i zgody skarżącego wpłynęła na automatyczne przetwarzanie danych informatycznych, gdzie po uprzednim wejściu w posiadanie w sposób nieuprawniony narzędzi autoryzacyjnych do obsługi internetowego przedmiotowego rachunku bankowego skarżącego dokonała z niego 2 reklamowanych przedmiotowych przelewów na łączną kwotę 5700 zł. na swój numer rachunku bankowego nr 84105012721000009732438396 prowadzony przez ING Bank Śląski SA i jest podejrzana o popełnienie przestępstwa określonego w art. 287 § 1 Kodeksu karnego, ale z uwagi na niemożliwość ustalenia miejsca jej pobytu niemożliwe jest podjęcie czynności procesowych, natomiast skarżący nie wyraził zgody, autoryzacji na realizację przedmiotowych przelewów, które ponadto telefonicznie zaraz chciał zablokować w w/w banku, niestety w/w bank odmówił skarżącemu zablokowaniu przedmiotowych przelewów twierdząc, że są to przelewy niezwłoczne wskutek czego skarżący będąc bezradny i bez pomocy ze strony w/w banku zablokował cały przedmiotowy rachunek bankowy, ale pomimo tego w/w bank dokonał realizacji nieautoryzowanych przez skarżącego 2 przedmiotowych przelewów i pomimo zgłoszenia reklamacji skarżącego w/w bank nie dokonał niezwłocznego zwrotu utraconych należności z nieautoryzowanych przez skarżącego reklamowanych przedmiotowych przelewów pomimo popełnienia tu przestępstwa wskutek czego skarżący jest poszkodowanym co jest dla mnie niezrozumiałe i zasługuje na uzasadnioną krytykę oraz wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w bank wraz z wyjaśnieniem czy po ponownym przeanalizowaniu przedmiotowej sprawy z uwzględnieniem argumentów podniesionych przez skarżącego w związku z prowadzonym w tej sprawie dochodzeniem w/w bank bezzwłocznie zwróci skarżącemu utracone należności w łącznej

kwocie 5700 zł. przelanej przez w/w bank bez zgody i autoryzacji skarżącego reklamowanymi przedmiotowymi przelewami, będącymi nieautoryzowanymi transakcjami, których zablokowania w/w bank odmówił skarżącemu i nie dokonał niezwłocznego zwrotu skarżącemu utraconych środków o co niniejszym wnoszę do w/w banku celem polubownego rozwiązania sporu w przedmiotowej sprawie.

Z ogólnikowych wyjaśnień skarżącego i z załączonej dokumentacji wynika, że w dniu 15.08.2020r. o godzinie 18:31 skarżący otrzymał z w/w banku sms-a o fakcie dokonania przez w/w bank przelewu natychmiastowego przelewu w kwocie 3004.99 zł. z przedmiotowego rachunku skarżącego prowadzonego przez w/w bank, co zdziwiło skarżącego po czym o godzinie 18:32 (minutę później) skarżący otrzymał z w/w banku ponownego sms-a o kolejnym dokonanym przelewie natychmiastowym na kwotę 2704.99 zł. i zaraz po tym skarżący zadzwonił na infolinie w/w banku, wnosząc o natychmiastowe zablokowanie obu przedmiotowych przelewów co wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w bank dlaczego pomimo braku zgody skarżącego i jego autoryzacji w/w bank dokonał realizacji obu przedmiotowych przelewów jako przelewów niezwłocznych, a następnie poinformował skarżącego o tym fakcie skarżącego sms-ami po ich dokonaniu w odstępie 1 minuty wraz z wyjaśnieniem co to jest przelew niezwłoczny i dlaczego w/w bank nie wymagał wcześniejszej autoryzacji przez skarżącego przedmiotowych przelewów jako przelewów niezwłocznych co oznacza, że w/w bank nie uzyskał uprawnienia do obciążenia przedmiotowego rachunku skarżącego przedmiotowymi przelewami, gdzie ryzyko odpowiedzialności prawnej przeprowadzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przy realizacji przedmiotowych przelewów przez w/w bank spoczywa na w/w banku do czego w/w bank powinien się odnieść wraz z wyjaśnieniem czy po ponownym przeanalizowaniu przedmiotowej sprawy z uwzględnieniem argumentów podniesionych przez skarżącego i w związku z prowadzonym w tej sprawie zawieszonym dochodzeniem w/w bank bezzwłocznie zwróci skarżącemu należność w łącznej kwocie 5700 zł. przelaną przez w/w bank bez zgody i autoryzacji skarżącego reklamowanymi przedmiotowymi przelewami podejrzanymi, których zablokowania w/w bank odmówił skarżącemu i nie dokonał ich zwrotu tytułem zwrotu utraconych środków o co niniejszym wnoszę do w/w banku celem polubownego rozwiązania sporu w przedmiotowej sprawie, zwłaszcza, że w tej sprawie skarżący jest poszkodowanym. Skarżący został poinformowany przez w/w bank o realizacji przedmiotowych przelewów, których wcześniej nie autoryzował, gdzie po drugim sms-ie o godzinie 18:32 skarżący zadzwonił do w/w bank na jego infolinie wnosząc do w/w banku o zablokowanie obu przedmiotowych przelewów czego przedstawiciel w/w banku odmówił skarżącemu, twierdząc, że zablokowanie przedmiotowych przelewów jest to niemożliwe, gdyż są to przelewy niezwłoczne mimo, że skarżący ich nie autoryzował i nie wyraził w/w bankowi zgody na ich realizację co jest dla mnie także niezrozumiałe i wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w bank dlaczego w/w bank na wniosek płatnika o zablokowanie przelewu niezwłocznego odmawia mu zablokowania takiego przelewu, gdyż jest to przelew niezwłoczny wraz z wyjaśnieniem na jakiej prawnej podstawie w/w bank odmówił skarżącemu zablokowania przedmiotowych przelewów ze względu na to, że są to przelewy niezwłoczne wskutek czego, skarżący będąc bezradny i bez pomocy ze strony w/w banku zablokował cały przedmiotowy rachunek bankowy, ale pomimo tego w/w bank nie zablokował przedmiotowych przelewów i dokonał ich realizacji co zasługuje na uzasadnioną krytykę i wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w bank. W zaistniałej sytuacji skarżący wyjaśnia, że złożył do w/w banku reklamację w sprawie realizacji przedmiotowych przelewów, których skarżący nie autoryzował i nie wyraził zgody na ich realizację wskutek czego są to transakcje płatnicze nieautoryzowane przez skarżącego, gdzie skarżący dopiero po dokonaniu realizacji przedmiotowych przelewów przez

w/w bank otrzymał z w/w banku informację sms-em o ich dokonaniu przedmiotowych przelewów, a następnie w/w bank odmówił skarżącemu zablokowania przedmiotowych przelewów na podstawie ustnego wniosku skarżącego w tym zakresie wskutek czego skarżący będąc bezradny zablokował przedmiotowy rachunek bankowy, a w najbliższy dzień roboczy złożył w/w bankowi reklamację do czego w/w bank powinien się odnieść wraz z wyjaśnieniem w jakim terminie i w jakiej formie w/w bank udzielił skarżącemu odpowiedzi na reklamację skarżącego dotyczącą przedmiotowych przelewów i dlaczego w/w bank tej reklamacji nie uznał co budzi uzasadnione zastrzeżenia w świetle przedstawionych okoliczności faktycznych w związku z prowadzonym w tej sprawie dochodzeniem oznaczającym, że przy realizacji przedmiotowych przelewów dopuszczono się popełnienia przestępstwa wskutek czego skarżący jest poszkodowanym wraz z wyjaśnieniem czy po ponownym przeanalizowaniu przedmiotowej sprawy z uwzględnieniem argumentów podniesionych przez skarżącego w związku z prowadzonym w tej sprawie dochodzeniem w/w bank bezzwłocznie zwróci skarżącemu należność w łącznej kwocie 5700 zł. przelaną przez w/w bank bez zgody i autoryzacji skarżącego reklamowanymi przedmiotowymi przelewami o co niniejszym wnoszę do w/w banku celem polubownego rozwiązania sporu w przedmiotowej sprawie.

Skarżący po otrzymaniu w odstępie 1 minuty sms-ów z w/w banku o dokonaniu przez w/w bank przedmiotowych przelewów zaraz telefonicznie zgłosił w/w bankowi, że przedmiotowe przelewy są nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, ale mimo tego skarżący nie otrzymał z w/w banku niezwłocznie zwrotu utraconych środków przedmiotowymi przelewami, pomimo że dyrektywa PSD II Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz. Urz. UE L 337/35 z dnia 23 grudnia 2015 r. z późn. zm., dalej: dyrektywa PSD II) i ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2019 r. poz. 659 z późn. zm., dalej: u.u.p. lub ustawa o usługach płatniczych) wprowadzają tzw. zasadę D+1, zgodnie z którą taki zwrot utraconych środków z nieautoryzowanych transakcji płatniczych powinien trafić na konto klienta niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, co niestety nie miało miejsca w przedmiotowej sprawie nawet po zgłoszeniu reklamacji w przedmiotowej sprawie co jest dla mnie niezrozumiałe i wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w bank wraz z wyjaśnieniem czy w/w bank po ponownym przeanalizowaniu przedmiotowej sprawy z uwzględnieniem argumentów podniesionych przez skarżącego bezzwłocznie zwróci skarżącemu utracone środki w łącznej kwocie 5700 zł. o co niniejszym wnoszę do w/w banku celem polubownego rozwiązania sporu w przedmiotowej sprawie skoro przedmiotowe przelewy są nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi przez skarżącego co zobowiązuje w/w bank do zwrotu na podstawie art. 46 ust. 1 w/w ustawy. Zgodnie z art. 46 ust. 1 w/w ustawy w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji. Bank ma czas na zwrot nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia od klienta. Zwrot polega na przywróceniu rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby do transakcji nie doszło. Niestety skarżący nie tylko nie otrzymał z w/w banku zwrotu kwoty 5700 zł. po zgłoszeniu przedmiotowych przelewów jako nieautoryzowanych transakcji płatniczych, ale także nie otrzymał zwrotu pomimo złożenia w w/w banku reklamacji w tej sprawie i zgłoszenia zawiadomienia na Policję, co skutkowało wszczęciem, a następnie zawieszeniem dochodzenia prowadzonego przez Policję, nadzorowanego przez Prokuraturę Rejonową w Cieszynie PR 2Ds. 1439.2020 ze względu na

niemożliwość ustalenia miejsca pobytu podejrzanej do czego w/w bank powinien się odnieść wraz z wyjaśnieniem czy w/w bank po ponownym przeanalizowaniu przedmiotowej sprawy z uwzględnieniem argumentów podniesionych przez skarżącego bezzwłocznie zwróci skarżącemu należności utracone wskutek przedmiotowych przelewów stanowiących nieautoryzowane transakcje płatnicze dokonane przez w/w bank bez autoryzacji i zgody skarżącego wskutek dopuszczenia się przez podejrzaną przestępstwa określonego w art. 287 § 1 Kodeksu karnego, gdyż to skarżący jest poszkodowany w przedmiotowej sprawie o co niniejszym wnoszę do w/w banku celem polubownego rozwiązania sporu w przedmiotowej sprawie. W sytuacji, w której reklamowane przedmiotowe przelewy dokonano na podstawie działań podjętych przez inną osobą niż skarżący wbrew jego woli i świadomości w wyniku podejmowanych przez nie działań o charakterze przestępczym nie można mówić o świadomej zgodzie skarżącego jako płatnika na dokonanie przedmiotowych przelewów w rozumieniu art. 40 ust. 1 i 2 w/w ustawy i nie można mówić o skutecznym wyrażeniu zgody przez skarżącego na dokonanie przedmiotowych przelewów do czego w/w bank powinien się odnieść w kontekście skutków prawnych z tym związanych. Ponadto dodam, że w/w bank ponosi odpowiedzialność na podstawie art. 50 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (tj. Dz.U.2020 poz. 1896 z późn. Zm.), który stanowi, że bank jako podmiot profesjonalny jest zobowiązany do szczególnej staranności w zakresie zapewniania bezpieczeństwa przechowywanych pieniędzy, a obowiązkiem banku jest dbanie o odpowiednio wysoki poziom zabezpieczeń, bieżące monitorowanie transakcji i identyfikowanie niestandardowych dla danego użytkownika zachowań, a w razie potrzeby uruchomienie dodatkowej autoryzacji np. telefonicznej, czy wreszcie zablokowanie podejrzanych operacji, co niestety nie miało miejsca w przedmiotowej sprawie do czego w/w bank powinien się odnieść wraz z wyjaśnieniem dlaczego w/w bank nie wprowadził dodatkowego zabezpieczenia , które uniemożliwia wystąpienie takiego procederu jaki miał miejsce w przedmiotowej sprawie, a ponadto nie dokonał ich zablokowania na wniosek skarżącego z uwagi na to, że są to przelewy niezwłoczne zwłaszcza, że są prowadzone 2 podobne sprawy co może sugerować, że klienci w/w banku nie są należycie zabezpieczani przez w/w bank przed wystąpieniem sytuacji opisanej w przedmiotowej sprawie, gdzie niedopuszczalnym jest nie możliwość zablokowania przez płatnika takiej transakcji płatniczej wskutek czego klienci narażeni są na realną stratę do czego w/w bank także powinien się odnieść wraz z wyjaśnieniem jakie działania podejmuje w/w bank aby wyeliminować sytuację jakiej doświadczył skarżący i jego bezradność w związku z niemożliwością zablokowania nieautoryzowanej transakcji płatniczej i zobowiązuje bank do zwrotu utraconych środków płatnikowi, bez względu na to czy jest to przelew niezwłoczny czy też inny co niestety nie miało miejsca w przedmiotowej sprawie nawet pomimo zgłoszenia reklamacji w tej sprawie.

W związku z powyższym ustaleniem, Rzecznik Konsumentów w terminie 14 dni od daty doręczenia niniejszego pisma oczekuje wyjaśnień i informacji w powyższej sprawie. Rzecznik nadmienia, że zgodnie z postanowieniami art. 42 ust. 4. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2020r. poz. 1076 ze zm.) przedsiębiorca, do którego zwraca się rzecznik konsumentów, działając na podstawie art.42 ust. 1 pkt. 3 w/w ustawy obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Ponadto informuję, że zgodnie z art. 114 ust. 1 w/w ustawy kto wbrew przepisowi 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000zł.

z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Małgorzata Kucharska
Małgorzata Kucharska

Warszawa, dnia 14 marca 2021 r.
5156 /21



Bank Polski

14. 04. 2021

dot. pisma skierowanego do Banku przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Panią Klaudię Bohucką

Szanowny Panie
w odpowiedzi na powyższe pismo w sprawie przez Pana zgłoszonej Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów, a dotyczącej transakcji zrealizowanych w dniu 15.08.2020 r. z Pana rachunku o nr 87 1020 1390 0000 6002 0595 9053 (Rachunek) uprzejmie informuję, że zawierając z Bankiem umowę o prowadzenie Rachunku zaakceptował Pan jej postanowienia, w tym również Ogólne warunki prowadzenia rachunków bankowych i świadczenia usług dla Klientów indywidualnych przez PKO Bank Polski (Ogólne warunki) oraz Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim (Szczegółowe warunki). Zgodnie z postanowieniami § 13 Szczegółowych warunków, Posiadacz Rachunku zobowiązany jest do:

- logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej z użyciem indywidualnych danych uwierzytelniających,
- zachowania w tajemnicy informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej oraz nieudostępniania i nieujawniania innym osobom indywidualnych danych uwierzytelniających.

Dodatkowo, Posiadacz Rachunku, zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 5 Szczegółowych warunków, jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, którymi posługuje się w celu korzystania z usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej. Powyższe odpowiada obowiązkowi nałożonemu na użytkownika instrumentu płatniczego przez ustawodawcę w art. 42 Ustawy o usługach płatniczych (Ustawa). Zgodnie z art. 42 ust. 2 Ustawy użytkownik, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszenia indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym.

Z przekazanych przez Pana informacji wynika że otrzymał Pan wiadomość od osoby trzeciej zawierającą link do płatności. Wykorzystując otrzymany link, podał Pan, na stronie nienależącej do Banku, login i hasło, tj. poufne dane wymagane do logowania do serwisu bankowości elektronicznej iPKO (iPKO).

Zakwestionowane przez Pana przelewy zostały zlecone za pośrednictwem iPKO, po zalogowaniu Pana danymi (tj. numerem Klienta i hasłem dostępu). Dyspozycje zostały autoryzowane kodami SMS wysłanymi przez Bank na numer telefonu komórkowego udostępnionego przez Pana Bankowi tj.

15-08-2020 18:31; Przelew na rachunek 84.8396; Kwota: 3000.00 PLN; Kod SMS nr
15-08-2020 18:32; Przelew na rachunek 84.8396; Kwota: 2700.00 PLN; Kod SMS nr 2.

Przelewy zostały zlecone jako przelewy natychmiastowe, w związku z tym nie było możliwości ich zablokowania.

Postanowienia § 12 ust. 1 Szczegółowych warunków potwierdzają, że Bank stosuje mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo korzystania z usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej. Jednak kluczowe znaczenie ma zachowanie przez uprawnionego użytkownika zasad bezpiecznego korzystania z elektronicznych kanałów dostępu, określonych w Szczegółowych warunkach oraz dodatkowo przekazywanych przez Bank w komunikatach.

W komunikatach dotyczących bezpiecznego korzystania z serwisu iPKO Bank bezpośrednio zwraca uwagę, aby nie otwierać załączników z niepewnych źródeł i nie klikać w podejrzane linki.

Mając na uwadze okoliczności zgłoszonej przez Pana sprawy Bank w dniu 01.09.2020 r. (CKA-ZRA-JG-869-2145-2020) skierowanym do Komendy Rejonowej Policji Warszawa V złożył zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, informując o zidentyfikowaniu realizacji nieuprawnionych przelewów z Rachunku. W toku postępowania prowadzonego przez organy ścigania Bank będzie udzielał tym organom stosownych wyjaśnień w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

W związku z powyższym, w ocenie Banku, Pana wniosek dotyczący zwrotu przez Bank środków nie zasługuje na uwzględnienie.

Ważeni
Ekspert

Adriana Saracen

Ponadto informuję, że istnieje również możliwość:

- zwrócenia się o rozstrzygnięcie sprawy do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich (gdym wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie jest wyższa niż 20.000 zł), działającego zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego www.zbp.pl,
- zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
- wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl,
- na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, wystąpienia z powództwem przeciwko PKO Bankowi Polskiemu SA do sądu powszechnego:
 - właściwości ogólnej siedziby Banku: ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa,
 - właściwości przemiennej sądu, w którego okręgu znajduje się oddział w przypadku, gdy roszczenie pozostaje w związku z działalnością oddziału, lub
 - właściwości sądu miejsca wykonywania umowy.

Jednocześnie oświadczam, iż Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Arbitra Bankowego lub Rzecznika Finansowego.

Natomiast Bank nie wyraża zgody na udział w innym, niż wymienione powyżej, pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich.

SR.732.21.2021.KB

Cieszyn, 15.03.2021 r.

W związku z Pana wnioskiem zgłoszonym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawie związanej z działalnością gospodarczej prowadzonej przez PKO Bank Polski S. A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej zakwestionowania zasadności odmowy przez w/w bank zwrotu Panu reklamowanych nieautoryzowanych transakcji 2 przelewów dokonanych dnia 15.08.2020r. na łączną kwotę 5700 zł. z Pana rachunku bankowego nr 87102013900000600205959053 (zwanymi dalej przedmiotowymi przelewami z przedmiotowego rachunku skarżącego) prowadzonego przez w/w bank dokonanych przez podejrzaną [REDAKOWANA] (w tej sprawie jest prowadzone dochodzenie przez Komisariat Policji w Skoczowie nadzorowane przez Prokuraturę Rejonową w Cieszynie PR 2Ds. 1439.2020), która w celu osiągnięcia korzyści majątkowej bez Pana upoważnienia i zgody wpłynęła na automatyczne przetwarzanie danych informatycznych, gdzie po uprzednim wejściu w posiadanie w sposób nieuprawniony narzędzi autoryzacyjnych do obsługi internetowego przedmiotowego Pana rachunku bankowego dokonała z niego 2 reklamowanych przedmiotowych przelewów na łączną kwotę 5700 zł. na swój numer rachunku bankowego nr 84105012721000009732438396 prowadzony przez ING Bank Śląski SA i jest podejrzana o popełnienie przestępstwa określonego w art. 287 § 1 Kodeksu karnego, ale z uwagi na niemożliwość ustalenia miejsca jej pobytu niemożliwe jest podjęcie czynności procesowych, natomiast nie wyraził Pan zgody, autoryzacji na realizację przedmiotowych przelewów, które ponadto telefonicznie zaraz chciał Pan je zablokować w w/w banku, niestety w/w bank odmówił Panu zablokowaniu przedmiotowych przelewów twierdząc, że są to przelewy niezwłoczne wskutek czego będąc bezradny i bez pomocy ze strony w/w banku zablokował Pan cały przedmiotowy rachunek bankowy, ale pomimo tego w/w bank dokonał realizacji 2 przedmiotowych przelewów i pomimo zgłoszenia reklamacji w/w bank nie dokonał niezwłocznego zwrotu utraconych należności pomimo popełnienia tu przestępstwa informuję, że wpłynęło pismo w/w banku, które przesyłam w załączeniu i proszę o zapoznanie się z ich treścią.

Przedstawiciel w/w banku odmawia mi oddzielenia żądanych informacji, gdyż dotyczą one informacji chronionych tajemnicą bankową pomimo przesłania w/w bankowi Pana upoważnienia co jest dla mnie niezrozumiałe. W zaistniałej sytuacji w/w bank przesyła swój wzór upoważnienia (ksero w załączeniu), gdzie po przesłaniu takiego podpisanego załączonego upoważnienia w/w bank będzie uprawniony do udzielenia informacji w przedmiotowej sprawie. Z uwagi na powyższe niniejszym Pana proszę aby odesłał Pan podpisane, wypełnione upoważnienie na załączony formularz upoważnienia. Przedstawiciel w/w banku informuje, że w przedmiotowej sprawie udzielił Panu bezpośrednio odpowiedzi w przedmiotowej sprawie, którą także proszę mi przesłać celem dalszego postępowania w przedmiotowej sprawie. W przypadku dodatkowych pytań dotyczących przedmiotowej sprawy proszę o kontakt z Biurem Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 334777311; sr@powiat.cieszyn.pl) od poniedziałku do środy 7:30 -15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
[Podpis]

Biuro Rzecznika Klienta
ul. Puławska 15
02-515 Warszawa

Warszawa, dnia 8 marca 2021 r.
BRK-ZWR-AS-0500-12ACB5156/21

15.03.2021





Bank Polski

Pani
Klaudia Bohucka
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe
ul. Bobrecka 29
43-400 Cieszyn



dot. pisma skierowanego do Banku (SR.732.21.2021.KB)


w odpowiedzi na pismo w sprawie zgłoszonej przez  uprzejmie informuję,
iż przedmiot Pani wystąpienia dotyczy informacji chronionych tajemnicą bankową.

Bank na podstawie art. 105 ustawy – Prawo bankowe, może udzielić informacji stanowiących tajemnicę bankową, tylko podmiotom wymienionym w tym przepisie. Miejski Rzecznik Konsumentów nie został wymieniony w katalogu podmiotów, którym Bank ustawowo jest obowiązany do udzielenia informacji stanowiących tajemnicę bankową (art. 105 ustawy – Prawo bankowe). Istotnym wydaje się wskazanie w tym miejscu, że przepis art. 105 ustawy – Prawo bankowe zawiera numerus clausus podmiotów, którym dopuszczalne jest udzielenie przez Bank informacji stanowiących tajemnicę bankową, a rozszerzenie katalogu podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji stanowiących tajemnicę bankową dopuszczalne jest wyłącznie w drodze zmiany ustawy – Prawo bankowe.

Mając powyższe na uwadze wyjaśniam, że co prawda przepis art. 105 ustawy – Prawo bankowe nie stanowi podstawy prawnej do żądania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów od Banku informacji stanowiących tajemnicę bankową, lecz przepis art. 104 ust. 3 ustawy – Prawo bankowe przewidział odrębny tryb udzielania informacji stanowiących tajemnicę bankową, z którego Miejski Rzecznik Konsumentów może skorzystać w związku z wystąpieniami kierowanymi do Banku.

Zgodnie z art. 104 ust. 3 zd. 2 ustawy – Prawo bankowe, Bank może ujawnić Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów informacje stanowiące tajemnicę bankową wyłącznie wówczas, gdy osoba, której informacje te dotyczą, na piśmie upoważni Bank do przekazania określonych informacji wskazanej przez siebie osobie lub jednostce organizacyjnej.

W celu dokonania przez Bank niebudzącej wątpliwości identyfikacji Klienta, w imieniu których występuje Miejski Rzecznik Konsumentów istotnym jest, aby upoważnienie, o którym mowa w art. 104 ust. 3 ustawy – Prawo bankowe, zostało sporządzone na piśmie i zawierało w szczególności:

- wskazanie osoby, której informacje objęte tajemnicą bankową Bank może udostępnić,
- wyraźne określenie, o jakiej czynności dokonanej z Bankiem informacje mają zostać przekazane osobie upoważnionej,

