

JAK CHRONIĆ KARTĘ PRZED OSZUSTWAMI KARTOWYMI

Karty płatnicze są coraz częściej używanym środkiem płatniczym. Niestety, wraz ze wzrostem ich popularności rośnie też liczba oszustw kartowych. Klient narażony jest nie tylko na kradzież portfela, w którym trzyma karty, ale również na różnego typu wyłudzenia. Dlatego należy dbać o bezpieczeństwo swojej karty oraz poufnych kodów z nią związanych. Poniżej znajduje się lista zasad, które mogą zmniejszyć ryzyko oszustwa:

Podstawowe zasady:

- Po odbiorze kartę należy niezwłocznie podpisać, jak również zapisać i zachować w bezpiecznym miejscu wszelkie dane kontaktowe z bankiem oraz numer karty na wypadek jej kradzieży bądź zgubienia.
- Odsłuchany lub otrzymany do karty numer PIN należy zapamiętać, a dokument zawierający numer PIN zniszczyć. Przy zmianie numeru PIN na inny należy unikać wybierania prostych kombinacji, np. 0000 czy data urodzenia. Zapisanie numeru PIN jest niedopuszczalne - posiadacz karty robi to na własne ryzyko. Niedopuszczalne jest również udostępnianie kart jak i numeru PIN osobom trzecim, nawet jeśli są to osoby bliskie czy też pracownicy banku.
- Zaleca się nosić przy sobie tylko te karty, które są niezbędne. Nie należy zabierać ze sobą kart w miejsca o wysokim prawdopodobieństwie kradzieży, np. dyskoteki, bazy, puby. Opuszczając miejsca, w których może dojść do kradzieży (np. pociąg, centrum handlowe itp.), należy upewnić się, czy posiadane karty nie zostały skradzione i są na swoim miejscu.
- Zaleca się sprawdzać dokonane transakcje z wyciągiem z rachunku otrzymywanym z banku - wszelkie niezgodności natychmiast należy zgłosić w banku.
- Należy niezwłocznie informować Bank o każdej zmianie adresu korespondencyjnego i numeru telefonu.

Transakcje w bankomatach i terminalach:

- Realizując transakcje w bankomacie zaleca się sprawdzić, czy na bankomacie nie ma zainstalowanych żadnych nietypowo wyglądających urządzeń. Zaleca się również korzystać ze sprawdzonych bankomatów, najlepiej umiejscowionych w monitorowanych pomieszczeniach, np. w placówce banku - należy unikać wypłat z bankomatów znajdujących się w słabo oświetlonych i mało uczęszczanych miejscach. Przed przystąpieniem do wypłaty z bankomatu należy upewnić się, że nikt nie ma możliwości podejrzenia wprowadzanego kodu PIN - najlepiej zasłonić klawiaturę ręką przy wprowadzaniu danych.
- W przypadku zablokowania się karty w bankomacie nie wolno przyjmować pomocy od obcych osób, nawet, jeśli podają się za pracowników banku - należy zgłosić fakt zablokowania karty telefonicznie do banku.
- W trakcie transakcji bezgotówkowych w terminalu nigdy nie wolno pozostawiać karty bez nadzoru - w sklepach, restauracjach czy innych punktach handlowych należy zwracać uwagę na to, co osoba przeprowadzająca transakcję robi z kartą - niedopuszczalne jest, aby karta zniknęła z oczu posiadacza.
- Wszystkie papierowe potwierdzenia transakcji w terminalach lub potwierdzenia wypłaty gotówki/informacje o saldzie w bankomatach, również te o niepowodzeniu, należy przechowywać w bezpiecznym miejscu - często zawarty jest na nich numer karty. W przypadku pozbywania się tego typu dokumentów należy je zniszczyć w sposób uniemożliwiający późniejsze odczytanie numeru karty.

Płatności internetowe i drogą telefoniczną:

- Realizując transakcje drogą internetową należy zachować dużą ostrożność przy wprowadzaniu danych karty - w miarę możliwości należy unikać transakcji realizowanych przez nieszyfrowane połączenie. Nie zaleca się również przekazywać danych karty poprzez e-mail w celu realizacji transakcji. Dobrze jest również upewnić się co do wiarygodności instytucji, której przekazujemy dane naszej karty.
- Pod żadnym pozorem nie wolno udostępniać danych karty osobom bądź instytucjom, z którymi klient sam nie zainicjował wcześniej kontaktu. Wiadomości e-mail z prośbami o zalogowanie się na wskazanych stronach internetowych i podanie tam danych karty, jak również telefony z prośbą o podanie danych karty należy bezwzględnie ignorować - jest to tak zwany „phishing”, czyli próba wyłudzenia danych karty. Dotyczy to również sytuacji, gdy kontakt rzekomo pochodzi od instytucji zaufanej - np. banku właściciela karty czy instytucji finansowej takiej jak VISA czy MasterCard - tego typu instytucje nigdy nie proszą o takie dane od klienta drogą telefoniczną czy elektroniczną.

Wyciąg z umowy o kartę płatniczą debetową dot. operacji nieuprawnionych

(...)

§3

Użyte w umowie definicje oznaczają:(...)

Nieuprawniona operacja – Użycie karty bez wiedzy i zgody Klienta, przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda rachunku karty.(...)

§9

1. Klient jest zobowiązany do:
 - a) przechowywania karty i ochrony kodu identyfikacyjnego, z zachowaniem należytej staranności, w tym nie przechowywania karty razem z kodem identyfikacyjnym;
 - b) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty lub zniszczenia karty;
 - c) dokonania zgłoszenia faktu kradzieży karty policji w kraju, na obszarze którego miało miejsce zdarzenie;
 - d) przedłożenia Bankowi potwierdzenia dokonania zgłoszenia kradzieży karty, wydanego przez policję;
 - e) nieudostępniania karty i kodu identyfikacyjnego (...)
4. Klient powinien przechowywać rachunki potwierdzające realizację operacji w celu udokumentowania ewentualnej reklamacji.
5. Klient zobowiązany jest zawiadomić placówkę Banku o wszelkich zmianach swoich danych personalnych, a w szczególności zmianie imienia i nazwiska, miejsca zamieszkania lub zatrudnienia, telefonu kontaktowego.

§10

(...)

2. Posiadacza nie obciążają nieuprawnione operacje dokonane z użyciem utraconej karty z zastrzeżeniem ust.3.
3. Wyłączenie odpowiedzialności Posiadacza, o której mowa w ust. 2, nie dotyczy operacji do których doszło z winy Klienta, w szczególności jeżeli nie dopełnił on obowiązków określonych w par.9, ust.1 i par.11 ust.2 umowy.
4. Warunkiem przejęcia przez Bank odpowiedzialności za skutki finansowe utraty karty są:
 - a) niezwłoczne dokonanie zastrzeżenia karty
 - b) złożenie przez Klienta pisemnego oświadczenia wskazującego nieuprawnione operacje.

§11

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji rozliczonych operacji w terminie 14 dni od otrzymania zestawienia. Reklamacja operacji może być złożona w placówce Banku w formie pisemnej lub telefonicznie za pośrednictwem CBB.
2. Klient jest ponadto zobowiązany, w terminie 14 dni od dnia otrzymania zestawienia operacji, zgłaszać w placówce Banku lub za pośrednictwem CBB wszelkie inne niezgodności zauważone w otrzymanym zestawieniu.
3. Bank rozpatruje zgłoszone reklamacje w terminie do 90 dni, chyba że reklamacja dotyczy operacji zagranicznej lub zachodzą inne ważne przyczyny niezależne od Banku. Reklamacje dotyczące wypłat gotówki w bankomatach własnych Banku, rozpatrywane są w terminie nieprzekraczającym 20 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenie reklamacji.
4. Klient zobowiązany jest dostarczyć Bankowi wszelkie informacje oraz dokumentację składanej reklamacji (np. rachunki, faktury, oświadczenia) oraz współpracować z Bankiem do czasu zakończenia procedur reklamacyjnych obowiązujących Bank.(...)

§12

1. W przypadku utraty karty lub podejrzenia uzyskania dostępu do kodu identyfikacyjnego przez inne osoby, Klient winien niezwłocznie dokonać zastrzeżenia karty.(...)
3. Zastrzeżenie powinno być zgłoszone bezpośrednio do Banku lub telefonicznie do CBB. Dokonując telefonicznego zastrzeżenia karty należy podać dane pozwalające na identyfikację karty, która ma być zastrzeżona. (...)