

ABC konsumenta

– nowoczesne usługi bankowe

Pieniądze – plastikowe i wirtualne

Czy moja karta należy do mnie?

Nie, właścicielem karty jest wydawca (najczęściej jest nim bank). Stąd też trzeba liczyć się z tym, że to wydawca decyduje o losie karty i w pewnych okolicznościach może nakazać jej zatrzymanie lub zniszczenie. Może więc się zdarzyć, że „nasza”

karta zostanie w sklepie zniszczona, bo takie polecenie otrzyma sprzedawca. Trzeba się z tym pogodzić, zadbać o poświadczenie tego zdarzenia, a wszystkie wątpliwości wyjaśniać z przedsiębiorcą (wydawcą), z którym łączy nas umowa.

Jakie są obowiązki posiadacza kart?

Należą do nich przede wszystkim:

- przechowywanie karty płatniczej i ochrona kodu identyfikacyjnego (kodu PIN) z zachowaniem należytej staranności;
- nieprzechowywanie karty razem z kodem identyfikacyjnym;
- niezwłoczne zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty płatniczej;
- nieudostępnianie karty lub kodu identyfikacyjnego osobom nieuprawnionym;
- zgłoszenie w terminie określonym w umowie zastrzeżeń wobec zestawienia operacji dokonanych przy użyciu karty a także

zgłaszanie przypadków nieotrzymania takiego zestawienia. Ich naruszenie może powodować niekorzystne skutki.

Posiadacz karty ma również obowiązek potwierdzić na żądanie akceptanta (czyli osoby, która przyjmuje płatność kartą) swoją tożsamość – można więc spotkać się z żądaniem okazania jakiegoś dokumentu przy płaceniu kartą, a nieokazanie go może spowodować odmowę przyjęcia karty.

Kto zapłaci za zakupy dokonane skradzioną kartą?

Zależy to od chwili, w jakiej nastąpi transakcja – czy zgłoszono już utratę karty, czy nie, a także od tego, czy konsument nie przyczynił się do tej transakcji, np. nieprawidłowo przechowywał kartę, zapisał na niej PIN lub ujawnił go w inny sposób.

Zasady odpowiedzialności za takie transakcje powinny być zapisane w umowie. Jednak umowa nie może zawierać postanowień mniej korzystnych dla nas niż regulują to przepisy. A te przewidują, że:

- za transakcje dokonane przed zastrzeżeniem karty konsument

odpowiada do kwoty stanowiącej równowartość 150 euro (po wyżej tej kwoty odpowiada wystawca karty), chyba że to my zaniedbaliśmy swoich obowiązków, wtedy obciążają nas całe koszty użycia karty przez inną osobę;

- nie będziemy odpowiadać, jeśli do transakcji doszło z winy wydawcy karty lub akceptanta, np. sprzedawca, czyli akceptant, nie sprawdził dokładnie podpisu;
- za transakcje dokonane po zastrzeżeniu karty odpowiada wystawca, chyba że doszło do nich z winy umyślnej konsumenta.

Czy konto w banku internetowym różni się od konta w banku tradycyjnym?

I tak, i nie.

Bank internetowy to taki sam bank jak każdy inny, objęty tymi samymi przepisami, podlegający nadzorowi ze strony państwa. Równocześnie, decydując się na założenie rachunku w banku internetowym, godzimy się na wynikające z tego konsekwencje – przede wszystkim ograniczony sposób kontaktu. Jednak również bank internetowy istnieje w rzeczywistości, a w razie problemów, np. z reklamacją, istnieje adres (siedziba banku), pod który można wysłać pismo.

Jednak również bank internetowy istnieje w rzeczywistości, a w razie problemów, np. z reklamacją, istnieje adres (siedziba banku), pod który można wysłać pismo.

Czy moje pieniądze w internetowym banku będą bezpieczne?

Tak, pod warunkiem, że będziemy postępować rozważnie (często stosuje się określenie „dochowa się należytej staranności”). Czyli na przykład nie przekaże się informacji o sposobie dostępu do konta innym osobom. Należy też uważać, z jakich

komputerów i programów korzysta się, zlecając operacje przez Internet. Najlepiej ograniczać się do własnego, odpowiednio zabezpieczonego, komputera, np. uaktualnianym programem antywirusowym.

Czy mamy dodatkowe prawa jako klienci banku internetowego?

Dodatkowe prawa przysługują na etapie zawierania umowy – dotyczą one przede wszystkim szerokiego zakresu informacji, które musimy otrzymać. Przede wszystkim powinniśmy

dowiedzieć się o zasadach elektronicznej identyfikacji i sposobie zlecenia operacji oraz korzystania z oferowanych przez bank usług.

Czy mogę zrezygnować z umowy finansowej zawartej przez Internet lub telefon?

Tak, mamy prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia lub od dnia otrzymania potwierdzenia warunków umowy. W przypadku umów ubezpieczeń termin ten wynosi 30 dni od dnia poinformowania konsumenta o zawarciu umowy. Odstępując od umowy, należy jednak zapłacić za okres, w którym usługa była świadczona (np. byliśmy objęci ubezpieczeniem). Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje m. in. w przypadku umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta

przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy (30-dniowego w przypadku ubezpieczeń), a także umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu, jeśli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni.

Przysługuje nam również prawo do odstąpienia od umowy (w każdym czasie), jeśli przedsiębiorca nie spełnił swoich obowiązków dotyczących udzielenia wyczerpującej informacji o warunkach umowy.

Podstawa prawna:

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (DzU z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zmianami);

Ustawa Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jedn. DzU z 2002 r. Nr 72, poz. 665 z późn. zmianami);

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych z dnia 12 września 2002 r. (DzU z 2002 r. Nr 169, poz. 1385 z późn. zmianami)

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59

e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

