

Ochrona konsumenta w usługach bankowości elektronicznej

Sobiesław Pichurski

Wiek XXI jest powszechnie uznawany za wiek informatyzacji i elektroniki. Dzięki nowoczesnym środkom transportu oraz światowym mediom wiele czynności można zrealizować przy pomocy komputera i połączeń internetowych. Obecnie większość obywateli posiada „plastyczny pieniądz” – kartę kredytową, co pozwala na bezgotówkowe zakupy w sklepach lub za pomocą internetu. Innym aspektem obecnych czasów jest ciągły pośpiech i zdobywanie dóbr materialnych. By pomagać realizować te cele zmienił się również charakter usług bankowych.

Dziś poza standartowymi operacjami, jak kredyty i depozyty, istotne znaczenie ma ułatwienie klientowi do dostępu do jego pieniędzy. Dlatego też w obecnych czasach wielką popularnością cieszą się usługi bankowości elektronicznej. Pozwalają one klientowi na dokonywanie operacji na odległość, często bez wychodzenia z domu. Główną ich zaletą jest to, że posiadacz rachunku nie jest ograniczony czasowo do godzin urzędowania konkretnego banku. Może on dokonywać transferów pieniężnych 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Kolejnym ułatwieniem jest dowolność miejsca, z którego należy dokonać operacji, ponieważ wystarczy posiadać odpowiedni sprzęt teleinformatyczny, by łączyć się z serwerem banku z dowolnego miejsca na świecie. Jest to duża wygoda, dzięki czemu klient w każdej chwili ma dostęp do swoich pieniędzy, bez konieczności odwiedzania oddziałów banku i stania w kolejkach. Kontroluje on swoje wydatki na bieżąco i w każdym momencie może dokonać przelewu, sprawdzić saldo konta lub założyć lokatę. Kolejną zaletą bankowości elektronicznej jest dwustronna oszczędność. Wykonywanie usług elektronicznych jest obciążone niższymi opłatami niż te same usługi dokonywane drogą tradycyjną lub jest ich pozbawiona natomiast bank może przenieść swoich pracowników do bardziej skomplikowanych prac.

Głównymi środkami dostępu do rachunku bankowego w ramach bankowości

elektronicznej są :

- komputer osobisty
- telefon
- terminal w siedzibie banku
- odbiornik telewizyjny z odpowiednim dekodernem

Definicja

Polskie ustawodawstwo nie posiadało dotychczas odrębnych regulacji dotyczących ochrony konsumenta w usługach bankowości elektronicznej. Przez bankowość elektroniczną rozumiano wykonywanie czynności bankowych drogą elektroniczną, czyli zawierania i wykonywania umów bankowych zawartych w przepisach pr. bankowego¹. W mojej pracy będę rozpatrywał bankowość elektroniczną w węższym znaczeniu, jako wykonywanie usług w drodze elektronicznej w ramach umowy rachunku bankowego na podstawie ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych². Regulacje ustawowe zostały zapożyczone z prawodawstwa Unii Europejskiej, gdzie usługi bankowości elektronicznej są rodzajem elektronicznych instrumentów płatniczych³. Z tego powodu należało wprowadzić przepisy umożliwiające ochronę podmiotów korzystających z usług bankowości elektronicznej. Potrzebna była odrębna regulacja, ponieważ w odróżnieniu od stosowania kart płatniczych, najważniejszą różnicą jest to, iż operacje dokonywane za pośrednictwem bankowości elektronicznej są możliwe do odwołania. Występuje tu jednak ograniczenia, ponieważ ten rodzaj ochrony zanika w momencie realizacja zlecenia. W ustawie brak jest odrębnych regulacji chroniących wyłącznie konsumentów, ma on charakter ogólny i dotyczy ona osób fizycznych, jak i prawnych. Zważywszy na tematykę e-seminarium przedstawię konsumenta jako podmiot usług bankowości elektronicznej.

W ramach usług bankowości elektronicznej bank udostępnia klientowi dostęp do jego rachunku za pomocą odpowiednich urządzeń teleinformatycznych przewodowych i bezprzewodowych, jak również do dokonywania operacji i czynności zleconych przez właściciela konta. Natomiast posiadacz rachunku zezwala bankowi na dokonanie operacji (np.: polecenie dokonania przelewu lub dokonania zapłaty) poprzez obciążenie jego rachunku, jak również pobrania opłat i prowizji, które wiążą się z dokonanymi operacjami.

¹ Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe (Dz. U. 2002, nr 72, poz. 665).

² Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. 2002, nr 169, poz. 1385).

³ Za J. Masiotą, *Elektroniczne instrumenty płatnicze. Komentarz*, Warszawa 2003, s. 141.

Treść umowy

Umowa o usługi bankowości elektronicznej powinna zostać sporządzona na piśmie dla celów dochodowych. Jest ona zawierana pomiędzy bankiem⁴, a osobą fizyczną (konsumentem), która będzie właścicielem rachunku lub będzie reprezentować rachunek osoby prawnej. W odróżnieniu od zwykłego rachunku bankowego usługi świadczone drogą elektroniczną mają charakter indywidualny, dlatego też umowa dotyczy konkretnej osoby i tylko ona ma prawo do używania haseł dostępu i tylko ona będzie odpowiedzialna za szkody powstałe w wyniku tych działań.

Bank powinien przedstawić klientowi rodzaj urządzeń teleinformatycznych, dzięki którym będzie można dokonywać operacji elektronicznych, jak również techniczne sposoby korzystania z nich. Dotyczy to sposobu szyfrowania połączeń, by połączenie było tylko widoczne przez klienta i stosowaniu odpowiednich haseł, dzięki którym umożliwiona będzie identyfikacja właściciela konta.

Umowa powinna zawierać wszelkiego rodzaju dostępne operacje, jak i ograniczenia, którym będzie podlegał właściciel konta. Musi on zostać zapoznany z cennikiem opłat i prowizji za dokonywane przez siebie operacje, jak również sposoby rozliczeń operacji dokonywanych w walutach obcych i wskazanie stosownych kursów tych walut. Późniejsze modyfikacje są dopuszczalne tylko za zgodą wszystkich stron. W przypadku zmiennego oprocentowania bank powiadamia klienta, co jaki czas może następować zmiana i gdzie może znaleźć informacje dotyczącego obecnie obowiązującej stawki.

Bank musi poinformować klienta o czasie na jaki umowa zostaje zawarta, o możliwości dokonania reklamacji, oraz o okolicznościach które mogą doprowadzić do rozwiązania umowy. Natomiast najważniejszym aspektem umowy jest sposób postępowania w wypadku kradzieży lub utraty haseł dostępu do własnego konta usług bankowości elektronicznej. Najczęściej podawany jest całodobowy numer telefonu, pod którym można zablokować dostęp do konta. Konsument może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, bez podania przyczyn i w dowolnie wybranym przez siebie momencie, natomiast bank może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych powodów, które zostaną zawarte w umowie. Rozwiązanie umowy ze strony banku następuje w czasie nie krótszym niż miesiąc.

⁴ W polskim systemie prawnym spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe mogą świadczyć usługi bankowości elektronicznej.

Dla zapewnienia ochrony klienta na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych⁵ i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁶ bank jest zobowiązany do przechowywania danych dotyczących transakcji dokonywanych drogą elektroniczną. W przypadku dokonywania operacji przez telefon rozmowy są nagrywane. Bank nie może udostępniać danych dotyczących operacji drogą elektroniczną swojego klienta osobom trzecim, ponieważ wszelkie dane podlegają tajemnicy bankowej. Mogą być wykorzystane tylko w celach statystycznych, działań marketingowych, rozliczania usług. Właściciel rachunku może zwrócić się o dostęp do danych swoich poprzednich operacji w celu złożenia reklamacji lub zażalenia.

Obowiązki banku

Głównym obowiązkiem banku, który świadczy usługi na podstawie umowy o usługach bankowych jest zapewnienie bezpieczeństwa wkładów i operacji finansowych swoich klientów. Gwarancja bezpieczeństwa jest fundamentalną zasadą bankowości. Dlatego bank powinien posiadać najnowocześniejsze rozwiązania techniczne, dzięki którym osoby postronne nie będą mogły mieć dostępu do rachunku klienta.

Większość banków stosuje trójstopniową ochronę:

- dostęp do serwera banku zabezpieczony jest poprzez „firewall” (system ochrony komputera przed ingerencją wewnętrzną lub zewnętrzną przez ograniczenie dostępu do informacji o użytkowniku i zasobach jego komputera) – tzw. ściany ognia oraz automatyczne blokowanie dostępu,
- nowoczesny protokół szyfrujący SSL⁷ RC4-128 Bit zabezpiecza poufność transakcji,
- zabezpieczenie dokonywanych transakcji poprzez jednolity model identyfikacji i uwierzytelniania klienta w Internetowym Kanale Dostępu do rachunku i usług bankowych (IKD) i transakcyjnej obsłudze przez telefon (Tele). Dostęp zabezpieczony jest Kartą w raz z hasłem (NIK) oraz hasłem PIN⁸, które wybiera klient.

Bank powinien udostępnić właścicielowi rachunku wszelki informacje dotyczące wykonywanych przez niego operacji i rozliczeń, jak również wykaz opłat i prowizji, jakie zostały pobrane z konta klienta. Pozwala to na kontrolowanie salda konta, dokonywania transferu pieniędzy i dokonywania reklamacji, jeśli nieprawidłowa operacja nie powstała z winy posiadacza Karty.

⁵ Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz.926).

⁶ Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., nr 144, poz. 1385).

⁷ Secure Socket Layer.

⁸ Personal Identification Number.

W wypadku, gdy konkretna operacja nie jest możliwa do wykonania nie z winy banku lub następuje odmowa dostępu do usług bankowości elektronicznej, to bank powinien niezwłocznie poinformować klienta o występujących problemach, żeby miał świadomość, że dana operacja nie została zrealizowana⁹. Właściciel rachunku powinien uzyskać informację o przyczynach powstania problemu i sposobach, które pomogą do skutecznego powtórzenia operacji. W przypadku powstania zwłoki w zawiadomieniu konsumenta lub zatajenia przed nim tych informacji, to bank będzie zobowiązany do wypłacenia odszkodowania za powstałe straty lub opóźnienia.

Dokonywanie operacji¹⁰

Po podpisaniu umowy klient otrzymuje Kartę z 6-8 cyfrowym kodem i hasło PIN, które sam wybiera. Po zalogowaniu się na stronie swojego banku należy otworzyć okno bankowości elektronicznej, które powinno zostać zaszyfrowane protokołem SSL, dzięki czemu dojdzie do bezpiecznego połączenia między komputerem właściciela konta, a serwerem banku. Następnie należy wprowadzić hasło PIN, dzięki któremu następuje identyfikacja posiadacza rachunku. Kolejnym krokiem jest wprowadzenia danych konkretnej operacji i kwoty na jaką ma opiewać. By zaakceptować i dokonać transakcję należy wprowadzić losowo wybrane przez komputer numery z Karty oraz dwie losowo wybrane cyfry numeru PESEL posiadacza karty. By nie doszło do sytuacji, że osoba nieuprawniona próbuje się włamać do systemu firewall dopuszcza tylko do trzykrotnego podejścia przy wpisywaniu właściwych haseł. Taka możliwość pozwala klientowi do skorygowania drobnego błędu (pomylenie klawisza), natomiast trzecia nieudana próba unieważnia kartę, która staje się bezużyteczna. To zabezpieczenie chroni konto przed włamaniem, bo przypadkowe wpisanie nieznanych haseł jest niemożliwe. Natomiast, gdy uprawniona osoba popełni trzykrotnie pomyłkę to jej pieniądze są nadal bezpieczne, a po zgłoszeniu utraty zdolności Karty w placówce banku klient otrzymuje nową Kartę z nowymi hasłami.

Obowiązki posiadacza

Dostęp do danego konta w ramach usług bankowości elektronicznej ma charakter indywidualny. Dlatego pod żadnym pozorem nie można udostępniać Karty z hasłem (NIK) i hasła

⁹ Za J. Masiota, *Elektroniczne instrumenty płatnicze*, Bydgoszcz-Poznań 2003, s. 67.

¹⁰ Na podstawie KB 24 W Kredyt banku.

PIN innym osobom. W sytuacji udostępnienia indywidualnych zabezpieczeń przez właściciela rachunku, czynności wykonane przez osobę postronną będą uznane za działanie samego właściciela i w wypadku utraty pieniędzy nie będzie można dochodzić reklamacji i odszkodowania. Dla tego nie wolno zapisywać kodu PIN na Karcie, ponieważ w razie utraty karty osoba, która będzie w jej posiadaniu, będzie miała nieograniczony dostęp do konta prawowitego właściciela. Karta i PIN powinny być przechowywane w oddzielnych miejscach, by ograniczyć możliwość kradzieży lub utraty obu dokumentów dostępu równocześnie.

Ponieważ większość operacji jest dokonywanych drogą internetową, dlatego bardzo ważny jest sposób oraz warunki, w jakich dokonuje się operacji¹¹. Klient powinien korzystać wyłącznie z pewnych i sprawdzonych komputerów, które posiadają odpowiednie i aktualizowane systemy antywirusowe. Nie wolno korzystać z komputerów ogólnodostępnych (kawiarenki internetowe, biblioteki publiczne), ponieważ istnieje prawdopodobieństwo przypadkowego ujawnienia osobom postronnym hasła i PINu. Wyjątkiem są stanowiska internetowe w oddziale banków, które zostały odpowiednio przygotowane do prowadzenia transakcji internetowych.

Dla dodatkowego bezpieczeństwa warto wprowadzić dzienny limit transakcji i kwoty, która może zostać pobrana, ponieważ w wypadku włamania się osoby trzeciej do systemu właściciel rachunku poniesie szkodę tylko w części i występuje szansa ochrony części wkładów. W sytuacji, gdy konsument utraci nie ze swojej winy (kradzież hasła) możliwość dostępu do swojego konta i niezwłocznie powiadamia o tym zajściu bank to na podstawie art. 28 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych za operacje dokonane od momentu utraty dostępu do momentu zgłoszenia utraty jego rachunek zostanie obciążony maksymalnie do kwoty 150 euro w przeliczeniu na PLN. Ta regulacja jest identyczna jak w wypadku elektronicznego instrumentu płatniczego.

Zakończenie

Usługi bankowości elektronicznej są coraz bardziej popularne, dlatego ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych będzie miała coraz szersze zastosowanie. Głównym jej zadaniem jest ochrona konsumenta przed niebezpieczeństwem bezpowrotnej utraty wkładu na rachunku, jak również zobligowania banków do stosowania coraz nowocześniejszych systemów zabezpieczeń, przez co usługi bankowości elektronicznej będą uważane za pewne i bezpieczne.

¹¹ Za J Grzywacz (red.), *Bezpieczeństwo systemów informatycznych w bankach w Polsce*, Warszawa 2003, s.28.