INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

Na peníze ukradené přes web máte nárok

Aleš Martinek

Okamžitě informovat banku. To je první a hlavní věc, kterou by měl člověk udělat, *pokud zjistí, že mu* někdo z účtu vybral peníze. Útoků na systémy internetového bankovnictví v Česku přibývá, proto je dobré vědět, jak se při takové nepříjemnosti zachovat.

Za co banka ručí

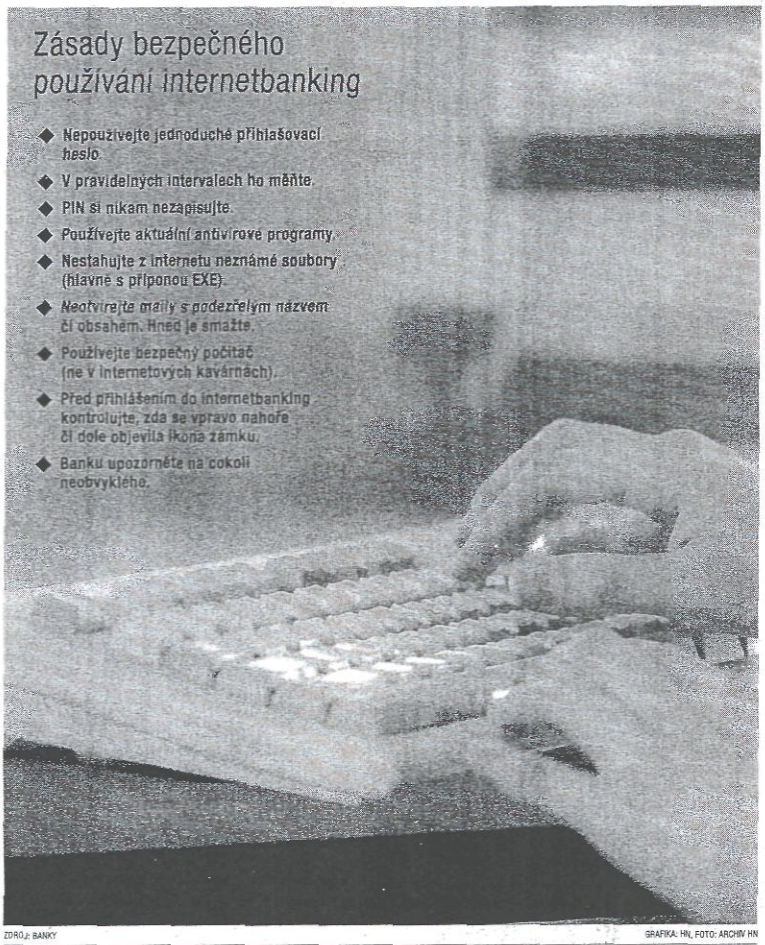
Aby už nedošlo k další krádeži, musí klient hned zavolat na zákaznickou linku banky. Ty fungují v kteroukoliv hodinu po celý rok. Specialisté poradí, co dělat, případně mohou konto hned zablokovat.

Podle Ondřeje Moravce z advokátní kanceláře Hartmann, Jelínek, Fráňa a partneři je také velmi důležité, aby klient prohlásil, že operaci neprovedl, a požádal banku o vrácení peněz.

»Pokud totiž prostředky elektronického bankovnictví byly užity bez vaší identifikace, tedy bez zadání PIN nebo jiného způsobu *identifikace, jako je heslo či šifrovací klíč*, a prohlásíte-li, že platbu jste neprovedli, máte právo požadovat vrácení odčerpaných peněz,« vysvětluje Ondřej Moravec.

Pro posouzení toho, kdo odpovídá za odčerpání peněz, je totiž rozhodující, zda se tak stalo s použitím identifikátoru nebo bez něj. »Klient je totiž odpovědný za ochranu jemu vydaných bezpečnostních prvků,« říká Pavla Plachá z České spořitelny. I tak ale v mnoha případech bere banka odpovědnost na sebe. »Klient by nesl odpovědnost například, pokud by prokazatelně sdělil přihlašovací údaje třetí osobě,« doplňuje Eva Chaloupková z GE Money Bank.

Pokud by se klientovi zdálo, že banka dostatečně nespolupracuje *nebo by odmítla vyplatit neoprávněně* odčerpané peníze, jsou zde ještě další možnosti. Může se obrátit na finančního arbitra, který *spor rozhodne, nebo na soud*. »Finanční arbitr je zvláštním státním orgánem, který rozhoduje spory vyplývající z platebního styku,« říká Ondřej Moravec. »Řízení před ním je rychlejší. Má ze zákona povinnost rozhodnout do *30 dnů, ve složitých případech do* 60 dnů. Lhůta neběží po dobu, kterou má na vyjádření banka nebo klient,« doplňuje. Za tuto službu se neplatí.



ZDROJ: BANKY GRAFIKA: HN, FOTO: ARCHIV HN

Klient každé banky by se měl zajímat o to, jak je systém internetového bankovnictví zajištěn proti útoku. Takovou ztrátu peněz totiž nelze nijak pojistit. Standardem při používání internetového bankovnictví by dnes měla být takzvaná dvoufaktorová autentizace. »To znamená, že k vstupu do systému musí klient vždy použít dva přihlašovací prvky, například jméno a heslo je jeden a certifikát druhý,« vysvětluje Tomáš Kofroň z Raiffeisenbank. To ale obvykle zajistí pouze možnost provádět pasivní operace, tedy například zjištění zůstatku či prohlížení pohybů na účtu. »Veškeré aktivní operace, tedy hlavně převod peněz, musí být navíc autorizovány buď elektronickým podpisem, nebo SMS kličem,« říká Tomáš Kopecký z ČSOB.

Stavebnicový systém

Celý systém ochranných prvků internetového bankovnictví funguje jako stavebnice. Skládá se z několika na sobě nezávislých prvků. »Zároveň jsou ale všechny povinné a vzájemně provázané. Jakmile byť i jen jeden prvek chybí, nebo nesouhlasí, není možné provádět transakce ani měnit nastavení,« říká Pavla Plachá z České spořitelny. U některých bank lze zřídit ještě službu SMS o přihlášení nebo o změně zůstatku na účtu. »Klientovi se pak okamžitě po zalogování odesílá informační SMS,« říká Eva Chaloupková. Obvykle je tuto stavebnici možné doplnit ještě o *další bezpečnostní části*. Například o variabilní nastavení rozsahu práv k jednotlivým účtům včetně možnosti omezení maximální denní *částky platebních příkazů*. Nebo možnost kdykoliv měnit heslo a bezpečnostní kód či účet zablokovat. »Kompletní zabezpečení potom poskytuje čipová karta s elektronickým podpisem,« tvrdí Pavla Plachá.

Chráněn je také samotný přenos informací. »Veškerá komunikace mezi počítačem klienta a bankou je šifrována,« doplňuje Zuzana Čepelková z Komerční banky.

Bezpečnostní podmínky internetbankingu bývají většinou sepsány v obchodních podmínkách jednotlivých bankovních ústavů. V každém jsou trochu jiné. »Mnohá ustanovení mohou uplatnění práv klienta výrazným způsobem ztížit,« říká Ondřej Moravec. »Týká se to například lhůty, v níž je třeba *odčerpání peněz nahlásit, nebo* skutečnosti, které je třeba bance prokázat,« podotýká. Odpovědnosti, kterou nesou ze zákona, se však banky v obchodních podmínkách v žádném případě zbavit nemohou.

Orientaci mohou klientům usnadnit vzorové podmínky vydávané Českou národní bankou, kterou jsou na jejím webu.

Autor je spolupracovníkem redakce