

Bank przeczołgał klientkę, teraz przeprasza

data aktualizacji: 2019.09.25 autor: Sławomir Burzyński



Gdy Lidia Waclawek opowiedziała swoją „przygodę” mężowi, ten początkowo nie uwierzył. No bo kto dałby wiarę historii, że bank nie chciał jej wypłacić pieniędzy z konta, choć pofatygowała się osobiście do siedziby finansowej instytucji.

Piątek.

Lidia Waclawek ze Skierniewic dostaje o godzinie 14.42 wiadomość tekstową – „mBank: komunikat bezpieczeństwa. Nastąpiła blokada dostępu do rachunku”.

– Byłam w podróży, nic z tym nie mogłam zrobić, ale wiadomość mnie zaniepokoiła. W mBanku mam swoje podstawowe konto, robię z niego wszystkie przelewy, tam wpływa moja pensja – mówi skierniewiczanka.

Ostatni raz kobieta logowała się do banku dzień wcześniej, wieczorem. Jak zawsze z domowego komputera. Potem, gdy już ochłonęła, przeskanowała komputer programem antywirusowym, który niczego nie wykrył.

Po powrocie do domu skontaktowała się z infolinią banku. Usłyszała, że dostęp do jej konta został całkowicie zablokowany. Może to cofnąć jeżeli oświadczy, że podczas internetowego połączenia z bankiem korzystała z zainfekowanego urządzenia. Odmówiła.

- Nie mogłam poświadczyć czegoś, o czym nie wiem. Zainfekowany komputer? Sprawdziłam, żadnego wirusa nie było.

Środa.

Kobieta udaje się do siedziby mBanku przy ulicy Rynek w Skierniewicach. Zamierza wypłacić gotówkę. To się nie udaje.

- Dostałam do podpisania oświadczenie, że korzystała z zainfekowanego urządzenia. Rozmawiałam z mężczyzną, chyba kierownikiem. Spytałam na jakiej podstawie bank miał podejrzenie, że mam wirusa. Usłyszałam, że „coś się wydarzyło, a nasz system informatyczny wyłapuje takie sytuacje”. Co się konkretnie wydarzyło? Tego się nie dowiedziałam. Pan stwierdził, że nic nie może zrobić, jeśli nie podpiszę oświadczenia. Stwierdziłam, że to szantaż - relacjonuje Lidia Wacławek.

Chciała, by bank, korzystając ze swojego na pewno niezawirusowanego systemu informatycznego, wypłacił jej pieniądze w gotówce. W czym problem?

- Nie jestem w stanie pani pomóc, konto jest zablokowane. Ja pani tego konta nie zablokowałam, zablokował je system. Możemy je odblokować po podpisaniu oświadczenia - usłyszała.

- Nie będę podpisywać nieprawdy - skwitowała oburzona i opuściła siedzibę instytucji finansowej. Na odchodnym rozmówca zapewnił, że skontaktuje się z klientką w przeciągu dwóch godzin. Nie skontaktował.

Czwartek.

Kolejny telefon na infolinię mBanku. Pozbawiona dostępu do swoich pieniędzy skierniewiczanka potulnie oświadcza, że być może korzystała z zainfekowanego sprzętu, ale teraz jest już wszystko w porządku. Konto zostaje odblokowane.

- Wyobraźmy sobie, że jestem gdzieś daleko, albo za granicą i blokują mi z niewiadomych dla mnie powodów moje konto. Zostaję bez niczego. Ja sobie tego wyobrazić nie mogę. Bardzo długo uważałam ich za bank numer jeden. A teraz? Obsługa klienta jest fatalna - uważa rozgoryczona.

Nie rozumie całej sytuacji, uważa ją za absurdalną. Była w banku osobiście, została zidentyfikowana. Chciała gotówkę. Krótko mówiąc, bank ustami swojego pracownika najpierw ją przeczołgał, a potem spuścił na drzewo.

Skierniewiczanka opowiedziała swoją bankową „przygodę” mężowi, ten początkowo nie uwierzył. Myślał, że żartuje.

Wtorek.

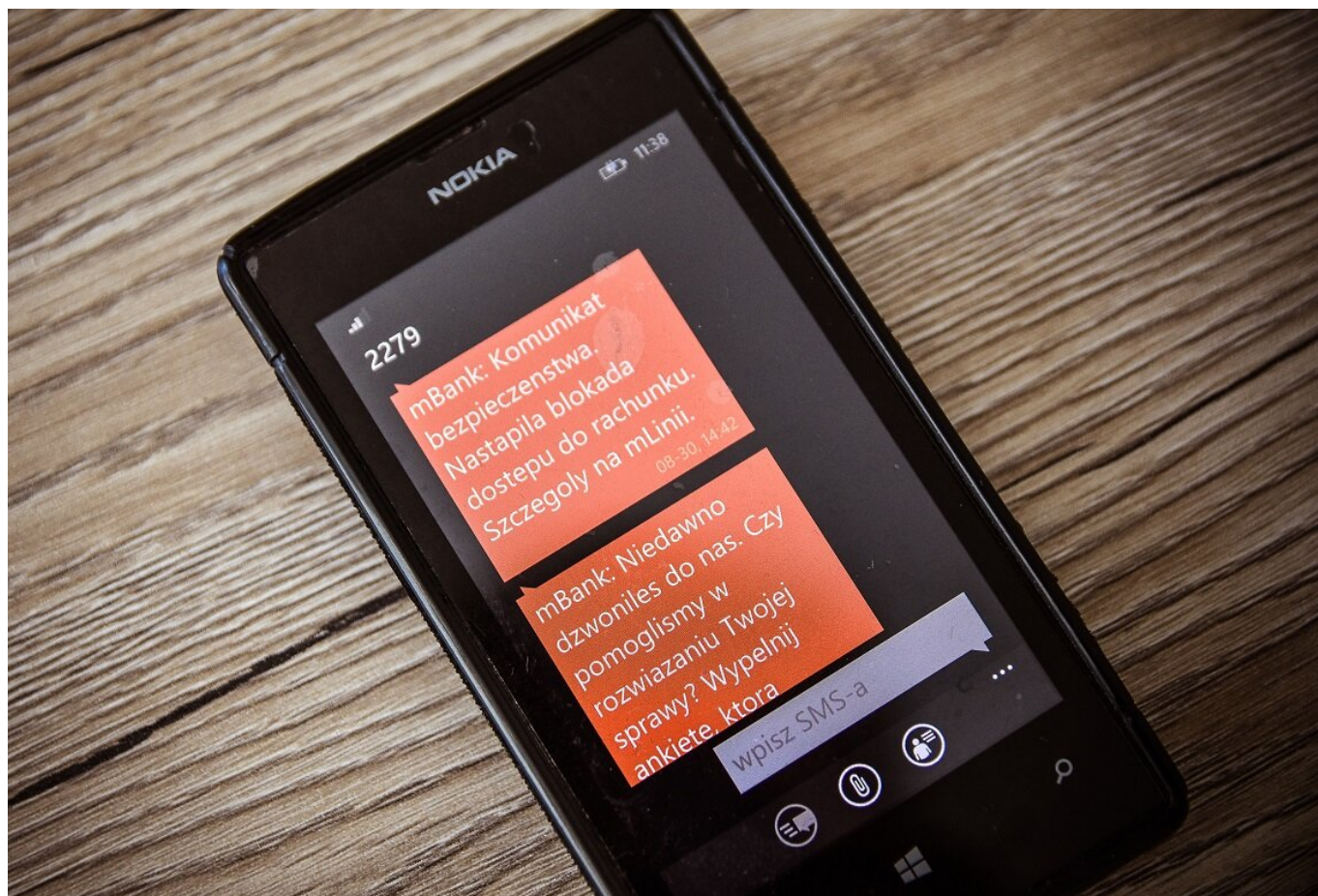
Spytaliśmy Piotra Rutkowskiego, zastępcę rzecznika mBanku, na jakiej podstawie klientce odmówiono wypłaty gotówki, skoro była w oddziale banku osobiście i mogła udowodnić swoją tożsamość.

- To musi być pomyłka pracownika, bo żeby wypłacić gotówkę, pani nie musiała niczego podpisywać. Może ktoś chciał być nadgorliwy, ale na pewno nie chodziło o złośliwość, tylko dobro klienta. Panią

za całą sytuację przepraszamy – słyszymy.

Piotr Rutkowski przyznaje, że wymagane przez bank oświadczenie o korzystaniu z zainfekowanych urządzeń jest zgodne z procedurą.

- W oświadczeniu klient ma do wyboru, że urządzenie zostało już odinfekowane, lub że nie będzie korzystał z tego urządzenia – precyzuje. - Sprawy bezpieczeństwa zawsze traktujemy bardzo serio i lepiej, żeby klient odczuł nawet za bardzo nasze działanie, niż żeby stracił pieniądze.



Źródło: <https://skierniewice.eglos.pl/aktualnosci/item/33357-bank-przeczolgal-klientke-teraz-przeprasza>