

# Gdy bank gubi pieniądze

TOMASZ BORKOWSKI

**Klienci banków nieraz mają wrażenie, że część ich pieniędzy pożera „system” – mniejsze lub większe sumy znikają z kont i trudno dociec, co się z nimi stało**

Zgłosił się do nas Czytelnik, prowadzący biuro turystyczne. Jako że w swojej działalności korzysta z usług kilku banków, był w stanie porównać ich obsługę w detalach. Zaniepokoiło go działanie jednego z nich, banku Millennium – obawiając się, że może ono dotyczyć nie tylko jego samego, ale wielu innych klientów banku, postanowił się podzielić z „Gazetą Bankową” swoimi wątpliwościami.

## „Drobne” kwoty

- Jako biuro turystyczne prowadzimy sprzedaż biletów lotniczych wielu firm – tłumaczy klient. - Część

z nich życzy sobie natychmiastowych wpłat przy użyciu kart kredytowych. I takie posiadamy. Obie są takie same i wydane przez to samo towarzystwo – MasterCard. Jedną wydał Citi Handlowy, druga została wydana przez bank Millennium. Po dokonaniu sprzedaży otrzymujemy od przewoźnika lotniczego dokładną informację dotyczącą wielkości pobranej z naszej karty kwoty pieniędzy. Możemy też wielkość pobranej kwoty sprawdzić na wydruku obciążenia karty banku. I tu pojawia się problem: na wyciągach Citi wszystko się zgadza, podczas gdy w banku Millen-

FOT. DREAMSTIME



nium do pobranej przez linie lotnicze kwoty dopisywane są różne, większe lub mniejsze, sumy pieniędzy. Żeby było jaśniej – nie są to prowizje banku, są to kwoty przypadkowe. Składałem kilkakrotnie reklamacje pisemne i telefoniczne w banku. W ubiegłym roku nawet, „cichcem”, bez podania wytłumaczenia, część pobranych bezprawnie kwot zwrócono mi, podając nieoficjalnie, że „to system coś przekłamuje, tylko nie wiadomo co”. Niestety, w tym roku sytuacja powtarza się, a bank po prostu nie odpowiada. Natomiast pracownicy w pobliskim oddziale Millennium rozkładają ręce.

Faktycznie, w udostępnionych „Gazecie Bankowej” dokumentach różnice między obciążeniami konta klienta w obu bankach widoczne są ewidentnie. Ta sama karta, MasterCard, ten sam przewoźnik lotniczy, Wizzair, a kwoty transakcji – nader odmienne. W transakcjach dokonanych za pomocą karty wydanej przez Citi Handlowy na potwierdzeniach z Wizzair widnieją np. kwoty 320 czy 630 zł – na wyciągu z rachunku karty kredytowej widzimy odpowiednio 320,09 i 630,18 zł. Podobnie, gdy poszukamy w rachunkach innej linii lotniczej – rachunek z Ryanair opiewa na 680,60 zł, a z rachunku w Citi znika 680,80 zł.

Całkiem odmiennie jednak przedstawia się sytuacja w Millennium. Gdy Wizzair podaje kwotę 195 zł, rachunek klienta w banku obciążony zostaje sumą 203,62 zł. Gdy bilet lotniczy kosztował 415 zł, z rachunku znika 431 zł. I tak dalej: zamiast 235 zł – 237,20, zamiast 395 – 403,20, zamiast 489 – 497,98 zł. Gdy linia Ryanair zażądała 1449,38 zł, obciążenie rachunku w Millennium wyniosło 1536,49 zł. Łatwo policzyć, że w wypadku działalności biura turystycznego, tego rodzaju różnice w rachunkach szybko kumulują się w dość poważne kwoty.

– Nie mówię o prowizjach, tylko o kwotach zdjętych z mojego konta – podkreśla raz jeszcze niezadowolony klient Millennium. – To się zdarza od ubiegłego roku i nadal trwa. Nie dostałem żadnych odpowiedzi na swoje reklamacje – po cichu, bez żadnego uzasadnienia, zwrócono mi 100 czy 200 zł w ubiegłym roku, ale wygląda na to, że jeżeli klient sam się nie zorientuje, to się go po prostu „goli”. A te kwoty ciągle rosną, to już jest kilkaset złotych. W banku nie ma już z kim rozmawiać, wyczerpałem wszystkie możliwości. A podejrzewam, że nie tylko ja mam takiego pecha.

## Dwukrotne przewalutowanie

Zwróciliśmy się do banku Millennium z prośbą o wyjaśnienie tych nieprawidłowości. Zainteresowało nas, dlaczego bank Millennium nie udziela klientowi odpowiedzi na kolejne jego reklamacje, czym był spowodowany ten, jak to ujął klient, dokonany „cichcem” zwrot części pobranych kwot i dlaczego nie podano klientowi uzasadnienia tego zwrotu, a także co właściwie „przekłamuje system” i dlaczego przekłamuje. Jeśli natomiast nie przekłamuje, to czym wytłumaczyć przyczynę owych nieścisłości w rozliczeniach? Czy problem dotyczy tylko tego jednego klienta, czy też większej ich liczby?

Odpowiedź banku – choć przygotowywano ją przez dłuższy czas – okazała się krótsza niż nasz e-mail z pytaniami.

– Problem rozbieżności, o których mowa w opisanej sytuacji, dotyczy transakcji obsługiwanych przez transgranicznych operatorów, czyli takich, którzy pierwotnie działali na rynku jednego państwa,

natomiast teraz, wraz z rozwojem rynku usług (w tym tanich lotów), zaczynają operować na innych rynkach, pozostając w systemie płatniczym MasterCard jako uczestnicy danego rynku (tzw. Central Acquiring), w tym także płatności za usługi tanich linii lotniczych – wyjaśnia Wojciech S. Kaczorowski, rzecznik banku Millennium. – Transakcje te są rozliczane w specyficzny sposób. Kwota transakcji ulega bowiem dwukrotnemu przewalutowaniu: na poziomie acquirer, czyli dostawcy funkcji płatniczej dla firmy przewoźowej oraz na poziomie organizacji płatniczej, w tym wypadku MasterCard. Cena biletu lotniczego przedstawiana jest polskiemu klientowi w złotych, ale de facto jest to cena podana w walucie kraju, gdzie acquirer operuje, przeliczona na złotówki. W wyniku przewalutowań powstaje rozbieżność pomiędzy kwotą transakcji, jaka została zakomunikowana klientowi, a tą, jaka została zaksięgowana na jego koncie.

Jak twierdzi rzecznik banku Millennium, ma on świadomość problemu i wspólnie z organizacją MasterCard wypracował rozwiązanie mające na celu jego wyeliminowanie. Obecnie, według Kaczorowskiego, bank czeka na zdefiniowanie rachunków rozliczeniowych w banku pośredniczącym w obsłudze płatności, tak aby do banku służywały transakcje poprawnie rozliczone.

– Przypadek klienta został szczegółowo przeanalizowany – zapewnił Wojciech Kaczorowski. – Na wszystkie reklamacje klienta bank zareagował pozytywnie: zwrotem niepoprawnie naliczonych nadwyżek.

## Sztuczka i bełkot?

Jak jednak widać, na część z zadanych pytań nawet nie doczekaliśmy się odpowiedzi. Nie wiadomo, czy problem dotyczy także innych klientów i czy im również, niezależnie od tego czy zgłosili reklamacje, czy nie, zwrócono nienależnie pobrane kwoty. Nie jest też jasne zwłaszcza to, dlaczego w konkurencyjnym banku klienci nie napotykają w ogóle podobnych problemów.

Nasz Czytelnik, niezadowolony z obsługi w banku Millennium zaznacza, że bank nie odpowiedział merytorycznie na żadną z jego czterech reklamacji. Prosił też bank o przedstawienie rozliczenia – bezskutecznie. A w związku z tym trudno stwierdzić, czy i co właściwie bank mu zwrócił.

– Odpowiedź dotycząca MasterCard to zwykły bełkot – komentuje nasz rozmówca. – Instytucje często tak czynią, gdy chcą prostego klienta zniechęcić lub wywieść w pole przy pomocy obcych terminów. To stara jak świat sztuczka socjotechniczna. A jest to bełkot, bo ten sam MasterCard w Citi Handlowym, te same linie lotnicze zawsze rozlicza prawidłowo. Z tej odpowiedzi wynika, że bank Millennium przyznał się do świadomego pobierania nienależnych opłat od klientów. Jaka jest tego skala, kwota i czemu jej nie zwracają, skoro wiedzą, że jest nienależna bankowi? To się chyba nazywa próba umyślnego zaboru mienia klientów. Sprawę w moim przypadku wykryłem rok temu. Od tego czasu, bank Millennium – jak pisze – podobno uzgadnia procedury z jakimś mitycznym bankiem pośredniczącym, a pieniądze lecą i lecą – oczywiście pieniądze klientów. Czy nie warto ich o tym poinformować?

Uznaliśmy, że zapewne warto. A wyjście jest zawsze to samo – klient na szczęście ma wybór. ●