

PayPal, mBank nebo Komerční banka. Jeden z nich si tu po troškách přikrádá

- CZ24 News | 7. prosince 2023

ČESKO: Dokud se to nestane tomu kterému člověku, jako kdyby problém nebyl. Nadnárodní on-line platforma na posílání peněz PayPal začala zlobit. A trvá jí to už několik měsíců. Nikde se o tom ve zpravodajství nedá dočíst, domácí banky před tím nevarují. Stalo se to mé sestře, tak se informace dostala i ke mně. A s jakým údivem jsem zjistil, že domácí pobočky našich bank o tom nereferují a nevarují před tím.

Co se děje? Ten, kdo má účet u mBank nebo Komerční banky a používá zároveň PayPal, by měl zpozornět. U přeposlání z PayPalu na bankovní účet se můžou peníze zašantročit, nedojdou na účet hned druhý den. Nepřijdou ani další den, ani další, ani další. Na vině je prý aktualizace systému PayPalu, která „zapomněla“ posílat peníze na účty s předčísly. Nestalo se to teď před Vánoci jen mé sestře. Po nahlédnutí do útrob internetu o tom se zoufalstvím v oku referují stovky lidí, kterým PayPal neposlal peníze na účet, ale někam je zahrabal. Problém je k vidění už od září, kdy lidem přestaly chodit peníze.

„Dneska jsem opět psal do PayPal, že už je to 48 dní, co peníze zmizely a že potřebuju zaplatit elektřinu a teplo, jinak budu mrznout.“

„Jak přesně postupovat, aby mi PayPal vrátil peníze, čekám od cca 6. 11. na message center jsem psal 3x ... 2x mi podpověděl že 21. 11. peníze budou na účtu a teď už ani neodpovídají, respektive dotaz uzavřou...“

Dva z mnoha desítek diskusních příspěvků na fóru FotoBanky, kde uživatelé jinak řeší prodej fotek do různých fotografických bank.

Dejme příklad, který jsem se dočetl na diskusním fóru. Pán si v září přes PayPal odeslal na svůj účet u Komerční banky 40 tisíc korun. Běžná praxe, druhý den by měl mít peníze na účtu. Byly tam? Nebyly. Nebyly tam ani po týdnu, tak volá do Komerční banky, aby peníze vytrasovala, Komerční banka kontruje tím, že problém je na straně PayPalu a že s PayPalem nemůže komunikovat, protože PayPal není banka, oficiálně je úvěrová společnost se sídlem v Lucemburku. Pán tedy volá na zákaznické centrum PayPalu, tam jej odkazují na to, že mohou zahájit hledání, teprve až dostanou zprávu z Komerční banky o trasování. Hlava XXII. jako vyšitá. Pán trval na tom, že chce své peníze a kdy je dostane. Paní na PayPalu velmi zdvořile pravila, že to zadá příslušnému oddělení, které se tím bude zabývat. Kdy pánovi přijdou peníze na účet? To neví. Neví to, ani když pán zabouří. Neřešitelná situace? Pán volá opět do Komerční banky, i tam mu po nátlaku slibují asistenci. Od té doby chodí už jen automatické e-maily s podivnými instrukcemi, které si často odporují.

Jeden z PayPalu ocituju: „Chápu, že nás kontaktujete ohledně chybějícího výběru. Pokud jste v minulosti dostali protichůdné rady, chápu, jak by to podkopalo vaši důvěru v nás, ale rád bych to nyní pomohl změnit. Vzhledem k povaze problému nemohu uvést konkrétní časový rámec pro řešení. Ujišťujeme vás však, že jde o nejvyšší prioritu. Mohu Vás však ujistit, že jsme na Vás nezapomněli a usilovně pracujeme na co nejrychlejší vyřešení této záležitosti. Vzhledem k tomu, že do této záležitosti bylo zapojeno mnoho zákazníků, trvá vrácení všech chybějících výběrů delší dobu. Proto vás mohu ujistit, že peníze budou vráceny, ale nemohu vám slíbit žádné časové rámce.“

Výsledek pánovy odyssey po bankovním kolbišti? Podobný jako u ostatních. Do třiceti pracovních dnů (tedy asi po měsíci a půl) se peníze na paypalový účet automaticky vrátí (jiný běžující zákazník nedostal peníze ani po 48 dnech). Jenže vrácené peníze přišly očesané o 200,-, které si PayPal účtuje

jako sankci při zadání chybného čísla bankovního účtu (je možné, že si ty dvě stovky účtuje domovská banka, ovšem stržené peníze jsou ve výši dvou stovek jak u účtů Komerční banky, tak i mBank, vypadá to tedy, že sankce vychází ze stáje PayPalu... na tom jde vidět, že všechny tři instituce nejsou schopné zákazníka informovat, ze všech tří vychází jen podivná mlha slibů - vyřešíme to - ač se dlouhé týdny nic neděje). Sankce dvě stovky přichází při chybném zadání čísla účtu ze strany klienta. Jenže onen pán, a ani nikdo jiný na fóru, chybné číslo nezadal. Jen PayPal po chybné aktualizaci vytváří náhodný chaos a někdo si bezostyšně od každého poškozeného účtuje 200,- jako bolestné. Ač vina za chybu, opakuji, je na straně oněch institucí.

Ve fóru je ku přečtení rada, jak se podobnému zašantročení peněz vyhnout. Stačí na účtu PayPalu vymazat a znovu zadat svou banku a číslo účtu. Údaje se tak nově uloží do systému a k chybě by nemělo docházet. To není rada z českých bank nebo z PayPalu. To ozkoušel jeden z postižených chybou PayPalu. Zda to funguje, netuším. Jen předávám dál. Proč se o to musí starat sám zákazník, je zahaleno rouškou tajemna.

Jak reaguje PayPal na oficiální stížnost? Jeden z postižených jejich chybou se podělil: „Prověřili jsme všechny údaje ve vaší stížnosti. Na základě informací, které v současnosti máme, musíme vaši stížnost zamítnout. Toto rozhodnutí bylo přijato, protože podle našich záznamů byla tato transakce zpracována správně.“

A co na to Komerční banka a mBank? Z mBank přišla odpověď, že o problému ví už řadu měsíců. Varovali před tím? Nevarovali. Má sestra volala na zákaznickou linku PayPalu. I tam o tom ví už řadu měsíců. Prý se problém týká výhradně České republiky. Dělají s tím něco? No, na zákaznické lince tvrdí, že je to pro ně prioritou. Jedna hloupá chyba po aktualizaci systému, prioritně už ji řeší několik měsíců, během nichž si na každém postiženém hojí svou bolest dvěma stovkami. Je to málo? A když se budou takové „chyby“ dít u tisícovky lidí? Už jenom u jedné tisícovky lidí si korporát přijde nezaslouženě na 200 tisíc korun. Jen tak, že nechává problém s nejvyšší prioritou vyhnít. Není to krádež? Rozhodně to tak vypadá. A nejhorší je, že české banky k tomu mlčí. Jako kdyby držely basu. Vždyť to jsou jen dvě stovky nezasloužené pokuty a tisíce nakrknutých lidí, kdo by něco takového řešil. Není to neoprávněné obohacování? A není to jedno? Nakašlat na Čechy, všechny zahraniční korporace si tu užívají až nadstandardní Klondike, proč ne i PayPal nebo zmíněné banky. Tady už se může totiž i bezostyšně krást. S nejvyšší prioritou. Jako vždycky.

Byl by to takový krásný zimní den vhodný na bobování, kdyby člověk nebyl v České republice, kde se z lidí dělají dojně krávy ale úplně ze všech stran.

AUTOR: Štěpán Cháb

ZDROJ: krajskelisty.cz