Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

Sprzedaję kanapę, a kupujący chce mojej karty

Jak bezpiecznie sprzedawać i kupować na portalach ogłoszeniowych



Max Paradox

Sprzedaję kanapę, a kupujący chce mojej karty

Jak bezpiecznie sprzedawać i kupować na portalach ogłoszeniowych

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384905890

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Kiedy zwykłe ogłoszenie zamienia się w pułapkę 10

Rozdział 2 - Dlaczego oszust brzmi wiarygodniej niż własny rozsądek? 19

Rozdział 3 - Siedem czerwonych flag, które powinny zatrzymać twoją transakcję 29

Rozdział 4 - Fałszywe poczucie bezpieczeństwa, czyli jak sami ułatwiamy oszustowi pracę 39

Rozdział 5 - Nie każda okazja jest okazją, czyli jak kupować bez wyłączania rozsądku 50

Rozdział 6 - Sprzedawca też musi uważać, czyli jak nie oddać pieniędzy razem z przedmiotem 59

Rozdział 7 - Bezpieczna płatność, czyli dlaczego pieniądze nie powinny podróżować na słowo honoru 69

Rozdział 8 - Nie musisz być miły za wszelką cenę, czyli sztuka kończenia podejrzanych rozmów 79

Rozdział 9 - Transakcja pod kontrolą, czyli od pierwszej wiadomości do ostatniego potwierdzenia 91

Rozdział 10 - Cyfrowy detektyw bez lupy, czyli jak sprawdzać informacje, zanim uwierzysz w ogłoszenie 100

Rozdział 11 - Link do pieniędzy czy link do kłopotów? Jak rozpoznawać fałszywe wiadomości i strony płatności 110

Rozdział 12 - Twoje konto to nie wspólna szatnia, czyli jak zabezpieczyć dostęp do portali i bankowości 119

Rozdział 13 - Paczka przyszła, ale rzeczywistość zapomniała o opisie. Jak rozwiązywać spory po zakupie 129

Rozdział 14 - Zanim oszust zniknie z pieniędzmi. Co robić, gdy podejrzana transakcja staje się realnym zagrożeniem 140

Rozdział 15 - Gdy oszustwo ma kilka pięter, czyli trudne przypadki, w których zwykła ostrożność nie wystarcza 150

Rozdział 16 - Kiedy ostrożność przegrywa z rzeczywistością, czyli co robić, gdy nie masz czasu, wiedzy ani idealnych warunków..... 161

Rozdział 17 - Dałem się nabrać. I co teraz? Jak odzyskać kontrolę, kiedy mleko już się rozlało 172

Rozdział 18 - Bezpieczne zakupy bez codziennej paranoi, czyli jak utrzymać dobre nawyki 182

Rozdział 19 - Kiedy rozsądek idzie na urlop, czyli jak rozpoznać powrót starych błędów.....193

Rozdział 20 - Sprzedawaj kanapę, nie własny spokój. Jak samodzielnie podejmować bezpieczne decyzje 204

INTRO

Wystawiasz kanapę na sprzedaż. Zdjęcia zrobione, cena rozsądna, opis uczciwy. Nawet poduszki ułożyłeś tak, żeby wyglądały na bardziej zadowolone z życia niż ty w poniedziałek rano. Mija siedem minut i pojawia się wiadomość. Kupujący jest zdecydowany, nie negocjuje, nie pyta o wymiary, nie interesuje go kolor ani fakt, że lewy podłokietnik pamięta jeszcze poprzedniego właściciela. Chce kupić natychmiast. Ma tylko jedną prośbę: musisz kliknąć przesłany link, podać dane karty i potwierdzić odbiór pieniędzy.

Ciekawe. Sprzedajesz kanapę za sześćset złotych, a ktoś zachowuje się tak, jakby właśnie zapraszał cię do obsługi międzybankowego systemu rozliczeniowego.

I tu zaczyna się historia, która może skończyć się na trzy sposoby. Pierwszy: rozpoznajesz oszustwo, odmawiasz i wracasz do oglądania serialu. Drugi: zaczynasz podejrzewać, że coś jest nie tak, ale uprzejmy kupujący tak sprawnie tłumaczy procedurę, że w końcu klikasz. Trzeci: kilka minut później patrzysz na telefon, zastanawiając się, dlaczego zamiast otrzymać sześćset złotych, właśnie zatwierdziłeś operację, której wcale nie planowałeś.

Ta książka powstała po to, żeby pierwszy scenariusz stał się twoim naturalnym odruchem. Bez konieczności zdobywania doktoratu z cyberbezpieczeństwa, hodowania paranoi ani traktowania każdego zainteresowanego używanym stolikiem jak członka międzynarodowego syndykatu przestępczego.

Portale ogłoszeniowe są fantastycznym wynalazkiem. Pozwalają sprzedać rzeczy, które przestały być potrzebne,

znaleźć używany sprzęt w dobrej cenie i przekazać komuś przedmiot, który u nas jedynie zajmuje miejsce. Dzięki nim przedmiot może dostać drugie życie, a dom odzyskać fragment podłogi. Problem polega na tym, że tam, gdzie spotykają się obcy ludzie, pieniądze, pośpiech i internet, pojawiają się również osoby, które postanowiły zarabiać na cudzym zaufaniu.

Niektóre oszustwa są prymitywne. Wiadomość wygląda, jakby została przetłumaczona automatycznie z języka, którego autor nigdy nie słyszał, a link prowadzi na stronę o adresie przypominającym hasło wymyślone przez kota spacerującego po klawiaturze. Inne są znacznie bardziej przekonujące. Oszust może znać nazwę popularnego portalu, posługiwać się jego grafiką, imitować komunikaty firmy kurierskiej albo udawać pracownika banku. Potrafi mówić spokojnie, uprzejmie i stanowczo. Czasem sprawia wrażenie osoby lepiej zorientowanej w procedurach niż rzeczywista obsługa klienta.

Najważniejsze jest jednak to, że oszust nie musi być genialnym informatykiem. Wystarczy, że dobrze rozumie ludzi.

Wie, że sprzedający cieszy się, kiedy szybko znajduje kupca. Wie, że kupujący obawia się utraty atrakcyjnej okazji. Wie, że większość z nas chce sprawnie zakończyć transakcję, nie wyjść na osobę podejrzliwą i nie zadawać pytań, które mogłyby zabrzmieć głupio. Dlatego oszust rzadko rozpoczyna rozmowę od słów: „Dzień dobry, chciałbym ukraść pańskie pieniądze". Zamiast tego proponuje wygodne rozwiązanie, zapewnia o bezpieczeństwie i podsuwa następny niewielki krok.

Ten niewielki krok bywa najdroższym kliknięciem w całej historii.

Co ciekawe, ofiarą nie musi zostać ktoś, kto nie radzi sobie z technologią. Możesz codziennie korzystać z bankowości internetowej, robić zakupy przez telefon i świetnie rozumieć, jak działa płatność kartą. A mimo to dać się zaskoczyć w sytuacji, w której twoja uwaga jest skupiona na czymś zupełnie innym. Bo przecież nie siadasz do komputera z zamiarem uczestniczenia w ćwiczeniu z wykrywania cyberprzestępczości. Chcesz sprzedać dziecięcy rower, kupić używany telefon albo pozbyć się szafki, która od dwóch lat blokuje dostęp do kontaktu elektrycznego.

Oszustwo wykorzystuje właśnie tę zwyczajność.

Jest jeszcze druga strona transakcji. Kupujący też ma powody do ostrożności. Atrakcyjna cena, świetne zdjęcia i zapewnienie „stan idealny, używany tylko kilka razy" nie oznaczają automatycznie, że przedmiot istnieje. Zdarzają się fałszywe ogłoszenia, próby wyłudzenia zaliczki, presja na płatność poza oficjalnym systemem oraz przesyłki, których zawartość ma z opisem tyle wspólnego, ile zdjęcie luksusowego hotelu z noclegiem w schowku na miotły. Nie każda nieudana transakcja jest jednak oszustwem. Czasem sprzedający rzeczywiście nie zauważył wady, kurier pomylił przesyłki albo strony inaczej zrozumiały ustalenia. Umiejętność rozróżnienia pomyłki, sporu i celowego wyłudzenia jest równie ważna jak rozpoznawanie podejrzanych linków.

Nie zamierzam przekonywać cię, że internet jest dżunglą, w której za każdym ogłoszeniem czyha przestępca z laptopem i złowrogim śmiechem. Większość codziennych transakcji można przeprowadzić zwyczajnie i bezpiecznie. Chodzi o coś znacznie praktyczniejszego: nauczyć się rozpoznawać moment, w którym normalne kupowanie lub

sprzedawanie zaczyna przypominać przedstawienie wyreżyserowane przez kogoś, kto chce przejąć kontrolę nad twoją decyzją.

W tej książce przyjrzymy się temu, dlaczego tak łatwo zaufać pozornie wiarygodnej wiadomości, jak działają fałszywe potwierdzenia płatności, co może oznaczać prośba o kod, dane karty lub dodatkową autoryzację i dlaczego pilna wiadomość od rzekomego kuriera nie zawsze pochodzi od kuriera. Zajmiemy się też bezpiecznym wyborem ofert, sprawdzaniem sprzedających, ustalaniem warunków transakcji i dokumentowaniem ustaleń tak, żeby w razie kłopotów nie pozostała ci wyłącznie korespondencja zatytułowana „Ale przecież pan obiecywał".

Nie będziemy budować poczucia bezpieczeństwa na jednej magicznej zasadzie. Popularne ostrzeżenie „nigdy nie klikaj w linki" brzmi efektownie, ale samo w sobie niewiele uczy. Link może prowadzić do prawdziwej strony albo jej doskonale przygotowanej imitacji. Podobnie nie każda prośba o dodatkowe informacje oznacza przestępstwo. Znaczenie ma kontekst: kto o coś prosi, po co, jakim kanałem, czy możesz samodzielnie sprawdzić tę prośbę i co rzeczywiście zatwierdzasz. Bezpieczeństwo nie polega na zapamiętaniu stu zakazów, lecz na zrozumieniu kilku mechanizmów, które powracają pod różnymi postaciami.

Ważne będzie również to, co zrobić, kiedy coś już poszło nie tak. Bo człowiek, który zauważa błąd po kliknięciu, potrzebuje konkretnych działań, a nie wykładu o tym, że trzeba było uważać. W zależności od sytuacji może być konieczny szybki kontakt z bankiem, zastrzeżenie karty, zabezpieczenie konta, zachowanie dowodów lub zgłoszenie sprawy odpowiednim instytucjom. Nie każdą stratę da się odwrócić, ale zwlekanie i wstyd mogą dodatkowo pogorszyć

sytuację. Nikt nie odzyska pieniędzy dzięki temu, że będzie przez trzy godziny nazywał siebie idiotą.

A jeśli dotąd nie spotkała cię taka przygoda? Tym lepiej. Najtańsza lekcja o oszustwach to ta, za którą nie trzeba płacić własnymi oszczędnościami.

Nie musisz po przeczytaniu tej książki przestać ufać ludziom. Wystarczy, że przestaniesz traktować uprzejmość, pośpiech i profesjonalnie wyglądający komunikat jako dowód wiarygodności. Możesz nadal sprzedawać, kupować, negocjować i cieszyć się dobrą okazją. Tylko zanim wykonasz nietypową instrukcję, zadasz sobie kilka właściwych pytań i sprawdzisz to, co da się sprawdzić niezależnie od rozmówcy.

Bo kiedy sprzedajesz kanapę, kupujący powinien interesować się przede wszystkim kanapą.

A jeśli bardziej interesuje go numer twojej karty, warto uznać, że być może wcale nie szuka miejsca do siedzenia.

Rozdział 1 - Kiedy zwykłe ogłoszenie zamienia się w pułapkę

Wystawiasz na sprzedaż ekspres do kawy. Działa, wygląda przyzwoicie, a jedyną jego wadą jest to, że ostatnio częściej służył jako dekoracja blatu niż urządzenie do przygotowywania napojów. Ustalasz cenę na trzysta złotych, dodajesz zdjęcia i publikujesz ogłoszenie. Nie mija pięć minut, kiedy odzywa się zainteresowany. Nie pyta o markę, stan techniczny ani powód sprzedaży. Nie próbuje nawet urwać dwudziestu złotych, co w świecie internetowych ogłoszeń jest zachowaniem niemal równie niezwykłym jak zobaczenie jednorożca na parkingu przed supermarketem.

Kupujący pisze, że wszystko mu odpowiada. Chce natychmiast zapłacić i zamówić kuriera. Wysyła link do potwierdzenia transakcji. Wygląda profesjonalnie, zawiera znajomą grafikę i informację, że pieniądze czekają na odbiór. Wystarczy podać dane karty płatniczej.

Przez chwilę zastanawiasz się, dlaczego potrzebna jest karta, skoro to ty masz otrzymać pieniądze. Ale kupujący odpowiada szybko, uprzejmie i z przekonaniem. Tłumaczy, że tak działa nowy system płatności. Dodaje, że korzystał z niego wielokrotnie. Na koniec przypomina, że kurier będzie niedługo, więc najlepiej wszystko załatwić od razu.

Właśnie znalazłeś się w sytuacji, w której przebieg całej transakcji przestał zależeć od ekspresu. Najważniejszym produktem stała się twoja uwaga.

Dlaczego tak łatwo pomylić zainteresowanie z wiarygodnością?

Kiedy sprzedajemy coś przez internet, oczekujemy określonego scenariusza. Ktoś zauważa ofertę, zadaje pytania, ustalamy warunki, dochodzi do płatności i przekazania przedmiotu. Jeżeli kupujący zachowuje się uprzejmie i deklaruje gotowość zapłaty, automatycznie dopasowujemy go do tego scenariusza. Nasz mózg nie analizuje każdej wiadomości jak osobnego dowodu w sprawie karnej. Korzysta z wcześniejszych doświadczeń, rozpoznaje znajome wzorce i próbuje oszczędzać energię. Gdybyśmy każdą codzienną rozmowę traktowali jak przesłuchanie podejrzanego, zwykłe zakupy trwałyby dłużej niż remont mieszkania.

Oszuści wykorzystują tę naturalną skłonność do upraszczania rzeczywistości. Ich wiadomości często zaczynają się dokładnie tak, jak powinny zaczynać się prawdziwe rozmowy. Pytają o dostępność, potwierdzają zainteresowanie, proponują płatność i wysyłkę. Dopiero później pojawia się element, który zmienia charakter transakcji: nietypowy link, żądanie danych, dodatkowa opłata albo konieczność zatwierdzenia operacji.

Warto zrozumieć, że oszustwo internetowe rzadko polega na jednym wielkim kłamstwie. Znacznie częściej jest ciągiem drobnych kroków, z których każdy wydaje się rozsądną konsekwencją poprzedniego. Najpierw zgadzasz się na sprzedaż. Potem na przesyłkę. Następnie na sprawdzenie informacji. Na końcu możesz zostać poproszony o wykonanie czynności, której nigdy nie zaakceptowałbyś, gdyby pojawiła się na samym początku rozmowy.

To trochę tak, jakby ktoś przyszedł obejrzeć twoją lodówkę, a po dziesięciu minutach przekonał cię, że do jej zakupu niezbędny jest dostęp do twojego rachunku bankowego. Gdyby zaczął od tej propozycji,

prawdopodobnie zamknąłbyś drzwi. Jednak odpowiednio podana historia potrafi sprawić, że absurd zaczyna wyglądać jak procedura.

Trzy strony tej samej transakcji

Przy zwykłym ogłoszeniu uczestniczą co najmniej dwie osoby: sprzedający i kupujący. Często pojawia się również platforma ogłoszeniowa, operator płatności lub firma dostawcza. Każdy z tych uczestników ma określoną rolę. Sprzedający oferuje przedmiot, kupujący za niego płaci, a pozostałe podmioty mogą pomagać w przeprowadzeniu płatności, komunikacji lub dostawy.

Problem zaczyna się wtedy, gdy jedna osoba próbuje przejąć rolę wszystkich pozostałych.

Wyobraź sobie kupującego, który sam wysyła ci link do rzekomego systemu płatności, sam tłumaczy jego działanie, sam zapewnia o bezpieczeństwie i sam informuje, że wszystko zostało zatwierdzone. Cała wiedza o transakcji pochodzi z jednego źródła. Nie masz niezależnego potwierdzenia, a mimo to możesz odnieść wrażenie, że uczestniczysz w procesie kontrolowanym przez kilka profesjonalnych instytucji.

To właśnie jedna z najważniejszych pułapek: pomylenie informacji przekazanej przez rozmówcę z informacją potwierdzoną przez niezależny system.

Jeżeli ktoś pisze, że zapłacił, nie oznacza to jeszcze, że pieniądze rzeczywiście zostały przekazane. Jeżeli przesyła zrzut ekranu z potwierdzeniem przelewu, nie masz pewności, że dokument jest autentyczny ani że operacja została prawidłowo zakończona. Jeżeli otrzymujesz wiadomość przypominającą powiadomienie platformy,

powinieneś sprawdzić ją w oficjalnym serwisie lub aplikacji, otwartej samodzielnie.

Zrzut ekranu jest obrazkiem. Potrafi przedstawiać rzeczywistość, ale potrafi też przedstawiać rzeczywistość, której nigdy nie było. Podobnie zdjęcie człowieka stojącego obok luksusowego samochodu nie dowodzi, że jest jego właścicielem. Być może właśnie poprosił prawdziwego właściciela, żeby odsunął się na chwilę od maski.

Czerwone światło nie zawsze świeci na czerwono

Wielu ludzi oczekuje, że podejrzana wiadomość będzie wyglądała podejrzanie. Błędy językowe, dziwne znaki, zagraniczny numer telefonu albo nienaturalne sformułowania rzeczywiście mogą być sygnałami ostrzegawczymi. Nie należy jednak przywiązywać się do obrazu nieporadnego oszusta, który pisze wiadomości tak niezgrabnie, że nawet automatyczna korekta odmawia współpracy.

Współczesne wiadomości mogą być poprawne językowo, uprzejme i dopasowane do przedmiotu. Oszust może odpowiedzieć na twoje pytania, wspomnieć o mieście, w którym mieszkasz, a nawet użyć szczegółów z ogłoszenia. Nie dowodzi to uczciwości. Oznacza jedynie, że ktoś przeczytał ofertę albo wykorzystał informacje, które sam udostępniłeś.

Dlatego bardziej pomocne od oceniania stylu rozmówcy jest sprawdzanie sensu jego żądań. Czy prośba rzeczywiście wynika z uzgodnionej transakcji? Czy dana czynność jest niezbędna? Czy możesz ją wykonać w oficjalnym serwisie, zamiast korzystać z przesłanego odnośnika? Czy rozumiesz, co dokładnie stanie się po zatwierdzeniu?

Przy sprzedaży przedmiotu szczególnie niepokojące jest żądanie podania pełnych danych karty, kodu CVV/CVC, kodów autoryzacyjnych lub danych logowania do banku wyłącznie po to, aby odebrać zapłatę. Zwykły przelew na rachunek nie wymaga udostępniania tych informacji kupującemu. Oficjalne systemy płatności mogą mieć własne procedury, ale powinieneś poznawać je w zaufanej aplikacji lub serwisie, a nie z instrukcji nieznajomego.

Nie oznacza to, że każda nietypowa prośba jest automatycznie dowodem przestępstwa. Czasami człowiek naprawdę nie zna zasad platformy, korzysta z innej metody dostawy albo po prostu niezgrabnie opisuje swoje zamiary. Różnica polega na tym, jak reaguje na próbę spokojnego sprawdzenia informacji. Uczciwy kupujący może się niecierpliwić, lecz nie powinien wymagać od ciebie ujawnienia poufnych danych ani zatwierdzenia niezrozumiałej operacji.

Zaufanie nie jest abonamentem bez limitu

Ludzie często podchodzą do transakcji w sposób zero-jedynkowy. Albo komuś ufają, albo uznają go za podejrzanego. Tymczasem zaufanie można przyznawać stopniowo i tylko w zakresie, który rzeczywiście jest potrzebny.

Możesz zaufać rozmówcy na tyle, żeby odpowiedzieć na pytanie o stan przedmiotu. Możesz ustalić termin odbioru i sposób zapłaty. Nie musisz jednak z tego powodu przekazywać mu informacji o swojej karcie, historii rachunku czy kodach otrzymywanych z banku. Jedna prawidłowo wykonana czynność nie daje nikomu prawa do żądania następnych.

Przypuśćmy, że sprzedajesz używany aparat fotograficzny. Kupujący prosi o dodatkowe zdjęcie numeru modelu oraz obiektywu. Jest to zrozumiała prośba, choć przy fotografowaniu warto uważać na dokumenty i inne prywatne informacje widoczne w tle. Następnie rozmówca pyta, czy możesz wysłać paczkę. To również mieści się w normalnym przebiegu transakcji. Dopiero gdy pojawia się żądanie zalogowania do banku przez stronę wskazaną w wiadomości, przekraczacie granicę, która nie ma uzasadnienia w sprzedaży aparatu.

Granica bezpieczeństwa nie przebiega więc między rozmową z obcym człowiekiem a całkowitym milczeniem. Przebiega między informacjami potrzebnymi do transakcji a dostępem do twoich pieniędzy i kont.

Dobrze zapamiętać prostą zasadę: zgoda na jedną rzecz nie jest zgodą na wszystko, co rozmówca wymyśli później.

Pierwsza minuta rozsądku

Najbardziej użyteczną umiejętnością na początku transakcji jest zatrzymanie się wtedy, gdy ktoś nagle zmienia jej zasady. Nie potrzebujesz specjalistycznej wiedzy, aby zauważyć, że planowaliście sprzedaż przedmiotu, a rozmowa niespodziewanie dotyczy danych bankowych.

Możesz zastosować krótkie sprawdzenie składające się z czterech pytań:

1. Co dokładnie sprzedaję lub kupuję i jakie warunki już ustaliliśmy?
2. Jakiej nowej czynności żąda rozmówca i dlaczego?
3. Czy mogę samodzielnie potwierdzić potrzebę tej czynności w oficjalnym źródle?
4. Co ryzykuję, jeżeli wykonam ją bez sprawdzenia?

Te pytania mają sens szczególnie wtedy, gdy rozmówca próbuje przyspieszyć decyzję. Odpowiedź nie wymaga prowadzenia wielogodzinnego dochodzenia. Wystarczy przerwać rozmowę, otworzyć oficjalną aplikację i sprawdzić, czy rzeczywiście istnieje wskazana transakcja albo wymagana czynność.

Jeśli wiadomość mówi o płatności oczekującej na odbiór, ale w oficjalnym systemie nie widzisz odpowiadającego jej zdarzenia, nie próbuj naprawiać sytuacji przez wykonywanie kolejnych instrukcji od kupującego. Najpierw ustal, czy powiadomienie jest prawdziwe.

Niewykluczone, że kupujący będzie protestował. Może napisać, że nie ma czasu, że już zapłacił i że twoje zachowanie komplikuje prostą sprawę. W takiej sytuacji wystarczy spokojna odpowiedź: „Przeprowadzę transakcję wyłącznie przez oficjalny system. Nie otwieram zewnętrznych linków do potwierdzania płatności".

Nie musisz uzasadniać tej decyzji przez piętnaście wiadomości. Bezpieczna sprzedaż nie jest konkursem na najbardziej przekonującą argumentację.

Gdy po drugiej stronie jest prawdziwy człowiek

W tym miejscu pojawia się ważne zastrzeżenie. Nadmierna podejrzliwość może utrudniać normalne transakcje. Nie każdy kupujący, który odpowiada szybko, jest oszustem. Nie każdy, kto nie negocjuje ceny, przygotowuje wyłudzenie. Istnieją ludzie, którzy rzeczywiście potrzebują używanej komody, wiedzą, ile chcą zapłacić, i nie mają ochoty prowadzić negocjacji przypominających obrady parlamentu.

Celem nie jest stworzenie listy cech osobowości, które pozwolą rozpoznać przestępcę. Taka lista byłaby zawodna.

Ważniejsze jest obserwowanie konkretnych zachowań związanych z pieniędzmi, informacjami i kontrolą nad transakcją.

Dobrym przykładem jest odbiór osobisty. Kupujący może poprosić o możliwość obejrzenia przedmiotu i zaproponować płatność przy odbiorze. Nie ma w tym nic niezwykłego. Sprzedający może z kolei ustalić miejsce spotkania, poprosić o punktualność i jasno określić warunki. Ostrożność polega tutaj na dobraniu rozsądnego miejsca, ochronie prywatności i upewnieniu się, że zapłata rzeczywiście nastąpiła przed wydaniem rzeczy.

Jeśli ktoś płaci gotówką, można spokojnie sprawdzić otrzymaną kwotę. Przy przelewie należy zweryfikować faktyczne uznanie rachunku, a nie polegać wyłącznie na wiadomości lub obrazku potwierdzenia. Gdy używany jest oficjalny system płatności i ochrony transakcji, trzeba przestrzegać jego aktualnych zasad oraz sprawdzić status we własnym koncie.

Te działania nie oznaczają oskarżania drugiej strony o nieuczciwość. Są zwykłymi elementami odpowiedzialnej wymiany.

W restauracji nie obrażasz kelnera, kiedy sprawdzasz rachunek. Podobnie kupujący nie powinien czuć się znieważony samym faktem, że weryfikujesz zapłatę. Chociaż oczywiście można robić to z taką miną, jakby właśnie odkryto międzynarodową aferę dotyczącą sprzedaży używanej lampki nocnej. Wtedy atmosfera rzeczywiście może stać się nieco napięta.

Najważniejsza różnica

W uczciwej transakcji obie strony dążą do wymiany: przedmiot za ustaloną zapłatę. Mogą pojawiać się pytania,

negocjacje i organizacyjne komplikacje, ale zasadniczy cel pozostaje czytelny.

W oszustwie przedmiot często staje się jedynie pretekstem do wykonania innej czynności. Oszustowi może nie zależeć na zakupie ani sprzedaży czegokolwiek. Potrzebuje twoich danych, pieniędzy, dostępu do konta albo autoryzacji operacji. Dlatego warto patrzeć nie tylko na to, co rozmówca mówi, lecz również na to, do jakiego działania konsekwentnie cię prowadzi.

Jeżeli rozmowa o używanym ekspresie coraz mniej dotyczy ekspresu, a coraz bardziej twojego banku, coś wyraźnie zmieniło kierunek.

Kiedy następnym razem otrzymasz wiadomość od wyjątkowo zdecydowanego kupującego, nie musisz automatycznie zakładać najgorszego. Możesz odpowiedzieć, ustalić szczegóły i spokojnie kontynuować sprzedaż. Zachowaj jednak prawo do samodzielnego sprawdzania każdej czynności, która dotyczy twoich pieniędzy lub poufnych informacji.

Dobry kupujący chce zakończyć transakcję. Oszust chce, żebyś przestał zadawać pytania.

I właśnie dlatego kilka rozsądnych pytań potrafi być cenniejszych niż najbardziej zaawansowany filtr antyspamowy.

Rozdział 2 - Dlaczego oszust brzmi wiarygodniej niż własny rozsądek?

Jest godzina 21:43. Siedzisz na kanapie, przeglądasz wiadomości i zastanawiasz się, czy warto jeszcze robić herbatę, skoro za chwilę powinieneś spać. Nagle telefon informuje o nowym powiadomieniu. Ktoś chce kupić twój używany telefon. Cena wynosi osiemset złotych, a zainteresowany deklaruje natychmiastową płatność.

Normalnie przeczytałbyś wiadomość, odpowiedział i wrócił do swoich spraw. Tym razem jednak rozmowa nabiera tempa. Kupujący pisze, że zależy mu na szybkiej wysyłce, bo telefon ma być prezentem. Zapewnia, że płatność została już wykonana, ale system wymaga dodatkowego potwierdzenia. Po chwili przesyła zrzut ekranu, a następnie przypomina, że transakcja może zostać anulowana, jeżeli nie zakończysz procedury w ciągu kilku minut.

Nie jesteś szczególnie łatwowierny. Potrafisz korzystać z internetu i nie zamierzasz rozdawać pieniędzy przypadkowym osobom. A jednak zaczynasz działać szybciej, niż zwykle podejmujesz decyzje.

Dlaczego?

Ponieważ oszust nie próbuje przekonać cię wyłącznie argumentami. Próbuje wpłynąć na warunki, w których podejmujesz decyzję.

Pośpiech zmienia sposób myślenia

Wyobraź sobie dwie sytuacje. W pierwszej ktoś pyta, czy chciałbyś podać dane karty na stronie, której nie znasz, aby otrzymać pieniądze za sprzedany telefon. Masz czas, żeby

pomyśleć. Prawdopodobnie uznasz tę propozycję za podejrzaną.

W drugiej sytuacji otrzymujesz informację, że kupujący już zapłacił, kurier oczekuje na potwierdzenie, a system zakończy transakcję za pięć minut. Nie analizujesz już spokojnie sensu całej procedury. Zastanawiasz się, co zrobić, żeby nie stracić sprzedaży.

To istotna różnica. Poczucie pilności potrafi przesunąć uwagę z pytania „Czy to bezpieczne?" na pytanie „Czy zdążę?".

Oszuści doskonale rozumieją wartość takiej zmiany. Dlatego wykorzystują komunikaty sugerujące, że oferta zaraz przepadnie, płatność zostanie cofnięta albo możliwość odbioru pieniędzy wygaśnie. Nie zawsze stosują bezpośrednie groźby. Czasem wystarcza uprzejme przypomnienie: „Proszę szybko potwierdzić, bo nie mogę dłużej czekać".

W rzeczywistej sprzedaży również zdarzają się ograniczenia czasowe. Kupujący może mieć tylko jeden wolny wieczór, a sprzedający może potrzebować szybkiej decyzji. Sam pośpiech nie jest dowodem oszustwa. Staje się szczególnie niebezpieczny wtedy, gdy ktoś wykorzystuje go do wymuszenia działania, którego nie rozumiesz albo nie możesz niezależnie zweryfikować.

Najprostsza odpowiedź brzmi: nie pozwalaj, żeby cudzy termin zastępował twoją ocenę bezpieczeństwa.

Jeżeli transakcja wymaga wykonania nieznanej czynności związanej z pieniędzmi, zatrzymaj się. Nawet jeśli rozmówca twierdzi, że zostały trzy minuty. Utrata okazji do sprzedaży używanego telefonu jest mniej dotkliwa niż utrata środków z rachunku.

Co więcej, uczciwa transakcja, która nie może przetrwać kilku minut potrzebnych na weryfikację, prawdopodobnie i tak wymaga dodatkowego zastanowienia.

Autorytet, którego nikt nie sprawdził

Kolejnym sposobem zdobywania zaufania jest powoływanie się na instytucje. Oszust nie mówi już wyłącznie we własnym imieniu. Twierdzi, że reprezentuje platformę ogłoszeniową, dział płatności, firmę kurierską albo bank. Wykorzystuje nazwy, logotypy i słownictwo, które mają sprawiać wrażenie oficjalnej procedury.

Ludzie zwykle traktują komunikaty instytucjonalne poważniej niż przypadkowe wiadomości. Jest to zrozumiałe. Bank rzeczywiście może przesyłać ważne informacje, platforma może wymagać określonych czynności, a kurier czasami potrzebuje dodatkowych danych do doręczenia przesyłki.

Problem polega na tym, że sama deklaracja reprezentowania instytucji nie potwierdza tożsamości nadawcy.

Wiadomość podpisana „Dział Bezpieczeństwa" nie staje się automatycznie bezpieczna. Logo firmy może zostać skopiowane. Nazwa nadawcy może wprowadzać w błąd, podobnie jak numer telefonu widoczny na ekranie. Nawet poprawna znajomość twojego imienia i szczegółów ogłoszenia nie dowodzi, że rozmawiasz z uprawnionym pracownikiem.

Oszust może napisać: „Zgodnie z procedurą operatora płatności wymagane jest potwierdzenie tożsamości". Brzmi poważnie. Zwłaszcza jeśli zostanie uzupełnione informacją o bezpieczeństwie transakcji, numerem zgłoszenia i zapewnieniem, że wszystkie czynności są standardowe.

Jednak profesjonalne słownictwo nie jest dowodem profesjonalnego pochodzenia. Można bardzo elegancko opisać absurdalną czynność. Zdanie „W celu finalizacji transferu środków prosimy o autoryzację obciążenia rachunku" nadal może oznaczać, że ktoś chce pobrać od ciebie pieniądze. Garnitur założony na nieuczciwą prośbę nie zmienia jej charakteru.

Dlatego autentyczność komunikatu należy sprawdzać poza kanałem wskazanym przez podejrzanego rozmówcę. Jeżeli ktoś twierdzi, że reprezentuje platformę, otwórz jej oficjalną aplikację samodzielnie. Jeśli podaje się za pracownika banku, zakończ rozmowę i skontaktuj się z bankiem przez numer lub aplikację, które znasz z wiarygodnego źródła.

Nie korzystaj z numeru podanego przez osobę, której tożsamość właśnie próbujesz zweryfikować. Byłoby to podobne do pytania nieznajomego, czy jest oszustem, a następnie uznania jego odpowiedzi „oczywiście, że nie" za wystarczające potwierdzenie.

Uprzejmość, która kosztuje

Nie wszystkie manipulacje opierają się na strachu. Niektóre wykorzystują nasze dobre wychowanie.

Kupujący może być wyjątkowo sympatyczny. Pisze pełnymi zdaniami, przeprasza za późną godzinę, dziękuje za odpowiedzi i cierpliwie wyjaśnia swoje oczekiwania. Wspomina, że szuka prezentu dla bliskiej osoby, że niedawno przeprowadził się do innego miasta albo że bardzo zależy mu na szybkim odbiorze.

Takie historie mogą być prawdziwe. Ludzie rzeczywiście mają rodziny, przeprowadzają się i kupują prezenty. Nie