



— CYFROWY ŻŁOBEK · MODUŁ 2 · LEKCJA 2.2

Trzy oszustwa, które trafiają do placówek

Lekcja otwarta dla dyrektorów i opiekunek. Bez straszenia, za to z konkretnym planem na sześćdziesiąt sekund.

Tomasz Stelmach

CEO Quality Island, ponad 15 lat w jakości i bezpieczeństwie oprogramowania

To nie jest rzadkie zjawisko

Oszustwa na wiadomość to dziś zjawisko masowe, a placówki są w nim zwykłym celem. Dwie liczby z raportu rocznego CERT Polska pokazują skalę.

658 320

zgłoszeń przyjął CERT Polska w 2025 roku

Raport roczny CERT Polska, publikacja kwiecień 2026

97%

zarejestrowanych incydentów to oszustwa komputerowe

Nie awarie i nie włamania do serwerowni. Oszustwa na człowieka.

Macie u siebie wszystko, czego szuka oszust

Dane

Imiona dzieci, adresy, numery telefonów rodziców, informacje o zdrowiu i alergiach.

Pieniądze

Faktury za posiłki, opłaty od rodziców, przelewy wychodzące co miesiąc o tej samej porze.

Zaufanie

Rodzic wierzy wiadomości z placówki. Państwo wierzą wiadomości od rodzica.

Oszust nie atakuje żłobka. Oszust atakuje człowieka w pośpiechu.

Trzy schematy, zawsze te same

1 Podmiana numeru rachunku

Wiadomość od dostawcy, że zmienił konto. Bywa, że z jego własnej, przejętej skrzynki.

2 SMS o dopłacie albo o zaległej opłacie

Drobna kwota, link, strona łudząco podobna do bramki płatności.

3 To mój nowy numer

Podszycie się pod rodzica albo pod dyrektora w komunikatorze.

Każdy rozłożymy tak samo: **jak wygląda** · **trzy sygnały** · **sześćdziesiąt sekund** · **procedura**

Dostawca posiłków „zmienił bank”

Zmiana numeru rachunku bankowego, prosimy o pilną korektę płatności

Od: Biuro Obsługi Klienta, dostawca posiłków <biuro@dostawca-posilkow.example>

Do: **Żłobek, sekretariat** · wtorek, 15:41

Dzień dobry,

informujemy o zmianie banku obsługującego naszą firmę. Prosimy o opłacenie załączonej faktury na nowy rachunek. Termin płatności upływa jutro.

Przepraszamy za zamieszanie.

PDF

faktura 09 2026, korekta danych do przelewu

Nowy rachunek: **11 2222 3333 4444 5555 6666 7777**

Wszystko się zgadza

Nazwa firmy, stopka, ton wiadomości, kwota na fakturze.

Zmieniony jest jeden wiersz

Numer konta. Policja opisuje ten schemat od lat i przypomina, że wiadomość potrafi przyjść z przejętej skrzynki prawdziwego kontrahenta.

Dane w makiecie są fikcyjne. Tak to zwykle wygląda, to nie jest opis konkretnej placówki.

Trzy sygnały w jednej wiadomości

Zmiana numeru rachunku bankowego, prosimy o pilną korektę płatności

Od: Biuro Obsługi Klienta

<biuro@dostawca-posilkow.example>

Informujemy o zmianie banku obsługującego naszą firmę.
Prosimy o opłacenie faktury na nowy rachunek.

Termin płatności upływa jutro.

1

Zmiana konta ogłoszona mailem

Prawdziwy dostawca też czasem zmienia bank. To jest dokładnie ten moment, w którym podnosimy słuchawkę.

2

Pośpiech i termin

Pilne, po terminie, dziś ostatni dzień. Pośpiech to narzędzie pracy oszusta.

3

Drobna różnica w adresie

Jedna litera, inna końcówka. Policja pisze jednak wprost: sprawdzenie samego adresu nadawcy nie wystarczy.

Co zrobić w sześćdziesiąt sekund

0 SEKUND

0 DO 20 SEKUND

Nie płacimy

Odkładamy fakturę na bok. Żadna faktura nie jest tak pilna, jak twierdzi mail.

20 DO 50 SEKUND

Dzwonimy na znany numer

Numer z umowy albo z kartoteki. Nigdy numer z tego maila ani z tej faktury.

50 DO 60 SEKUND

Jedno pytanie

Czy zmienili Państwo numer konta? Jeśli nie, płacimy na stary i mówimy o tym dyrektorowi.

NUMER Z WIADOMOŚCI

~~11 2222 3333 4444 5555 6666 7777~~

NUMER Z UMOWY

55 1111 2222 3333 4444 5555 6666

Oba numery w tej makiecie są fikcyjne.

Żeby nie zależeć od czyjejś czujności

ZASADA PIERWSZA

Zmiana rachunku tylko po telefonie

Dzwonimy na znany numer, czyli ten z umowy albo z kartoteki. Nie na numer z wiadomości.



ZASADA DRUGA

Zasada dwóch osób

Przelew powyżej ustalonej kwoty zatwierdzają dwie osoby. Dwie osoby rzadko śpieszą się w tym samym momencie.

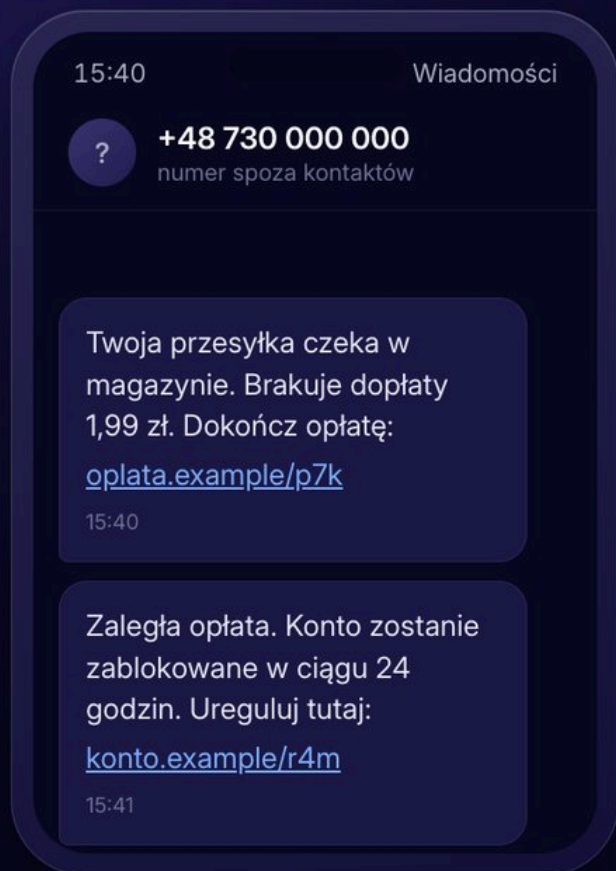


ZASADA TRZECIA

Jedno miejsce z numerami kont

Numery rachunków dostawców trzymamy w jednym rejestrze placówki. To on jest źródłem prawdy, nie skrzynka mailowa.

SMS o dopłacie na telefonie służbowym



ADRES POD LINKIEM

opлата.example/p7k

Strona wygląda jak bramka płatności

CERT Polska opisuje to tak: strona jest prawie identyczna z prawdziwą, a jedyna różnica to adres domenowy.

Te kilka złotych to pretekst

Chodzi o dane karty i o dane logowania, nie o złotówkę dziewięćdziesiąt dziewięć.

Trzy sygnały w jednym SMS

Nadawca: +48 730 000 000, numer spoza kontaktów

Twoja przesyłka czeka w magazynie. ¹Brakuje
dopłaty 1,99 zł.

³Przesyłka wróci do nadawcy w ciągu 24 godzin.

Dokończ opłatę: ²platnosc-przesylka.example/dop

1

Drobna kwota

Złotówka, dwa złote, pięć złotych. Przy takiej kwocie nikt nie dzwoni i nikt nie sprawdza. O to właśnie chodzi.

2

Link w SMS

Prawdziwy przewoźnik nie potrzebuje, żeby klikali Państwo w link i wpisywali dane karty.

3

Groźba

Przesyłka wróci, konto zostanie zablokowane. CERT Polska wymienia presję czasu jako pierwszy sygnał phishingu.

Sześćdziesiąt sekund i jedno zdanie do regulaminu

0 SEKUND

0 DO 10 SEKUND

Nie klikamy

Najtrudniejsza część całej procedury i jednocześnie najkrótsza.

10 DO 40 SEKUND

Przekazujemy SMS na 8080

Bezpłatny numer CERT Polska. W telefonie wybieramy „przeznacz” albo „prześlij dalej”. Jeśli telefon tego nie ma, kopiujemy treść i wysyłamy tak samo.

40 DO 60 SEKUND

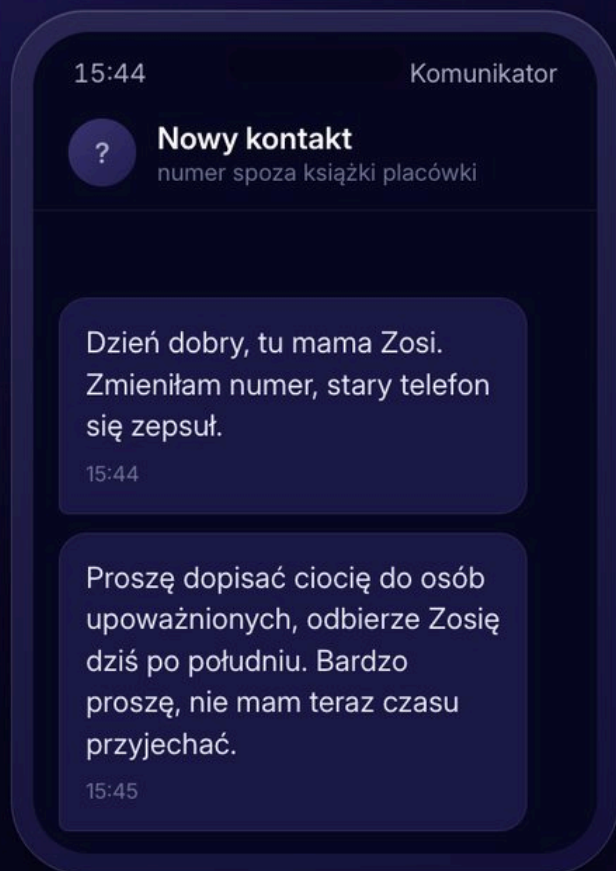
Sprawdzamy przesyłkę u siebie

W aplikacji przewoźnika albo na stronie, którą wpisujemy z pamięci.

W placówce nie klikamy w linki płatnicze z SMS.

Jeśli coś naprawdę wymaga zapłaty, robimy to z komputera, na stronie wpisanej ręcznie.

„Tu mama Zosi, mam nowy numer”



Ta sama metoda ma trzy warianty

Pilny przelew albo kod BLIK, zdjęcie dokumentu, a w wersji placówkowej zmiana osoby odbierającej dziecko.



Ten wariant jest groźniejszy niż przelew

Przy przelewie tracimy pieniądze. Tutaj może chodzić o dziecko.

Imię i treść w makiecie są fikcyjne. Tak to zwykle wygląda, to nie jest opis konkretnej sprawy.

Trzy sygnały w rozmowie

1

Zmieniłam numer, stary telefon się zepsuł. Proszę dopisać ciocię do osób upoważnionych.

2

Napiszę do Pani na innym komunikatorze, tu mi się zawiesza.

3

Bardzo proszę, nie mam czasu tłumaczyć.

1

Nowy numer i prośba w jednej wiadomości

Sama zmiana numeru to normalna rzecz. Zmiana numeru razem z prośbą to już schemat.

2

Przenoszenie rozmowy

Z SMS na komunikator, z komunikatora na inny. Oszust ucieka z kanału, w którym można go sprawdzić.

3

Presja emocjonalna zamiast argumentu

Numer na ekranie da się podrobić. Policja nazywa to spoofingiem, więc sam numer nie jest dowodem tożsamości.

Sześćdziesiąt sekund i dwa filary procedury

0 SEKUND

0 DO 15 SEKUND

Nie odpisujemy w tym oknie

Żadnych danych, żadnych list, żadnych kodów.

15 DO 45 SEKUND

Dzwonimy na numer z dokumentacji

Nie na ten nowy. Policja powtarza to w każdym komunikacie: jeden krótki telefon wystarczy.

45 DO 60 SEKUND

Informujemy dyrektora

Nawet jeśli nic się nie wydarzyło. Taka wiadomość rzadko przychodzi tylko do jednej osoby.

Lista odbioru tylko na piśmie

Osoby upoważnione dopisujemy wyłącznie na piśmie w placówce. Nigdy przez wiadomość.

Hasło przy odbiorze

Ustalone z rodzicem i zapisane w dokumentacji. Osoba bez hasła nie odbiera dziecka.

Jedna zasada zamiast dziesięciu

Prośbę o pieniądze, o dane albo o dziecko
potwierdzamy **innym kanałem** niż ten, którym
przyszła.

Przyszło mailem, dzwonimy. Przyszło SMS-em, dzwonimy. Przyszło w komunikatorze, dzwonimy.

— JEŚLI JEDNAK KTOŚ KLIKNĄŁ

Liczy się czas, nie szukanie winnego

Bank

Natychmiast. Blokada karty i telefon na infolinię, jeśli w grę wchodzi karta albo przelew.

CERT Polska

Podejrzany SMS przekazujemy na bezpłatny numer **8080**. Incydent zgłaszamy przez formularz **incydent.cert.pl**.

Policja

Jeśli doszło do oszustwa i do straty pieniędzy.

Prezes UODO

Przy naruszeniu ochrony danych zgłasza **administrator**, czyli placówka, bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości **w ciągu 72 godzin** od stwierdzenia. Elektronicznie, przez usługę na **biznes.gov.pl**. Przy wysokim ryzyku zawiadamiamy też rodziców.

Czego nie robimy: nie kasujemy podejrzanej wiadomości przed zgłoszeniem. Zapisujemy godzinę, treść i to, co zostało kliknięte.



Jeden telefon na znany numer

Jeśli po tej lekcji zrobią Państwo tylko jedną rzecz, niech to będzie właśnie ta.

Cyfrowy żłobek, szkolenie Quality Island
programy współtworzy Tech Hero Academy

cyfrowyzlobek.pl