

mBank bude při telefonické komunikaci s klienty potvrzovat totožnost svých zaměstnanců prostřednictvím mobilní aplikace

29.6.2023 - | mBank

Klienti mBank si můžou při telefonické komunikaci s bankou ověřit, že skutečně hovoří s jejím zaměstnancem. Banka totiž spustila další unikátní službu v boji proti podvodným telefonátům.

Řešení spočívá ve využití mobilní aplikace mBank a je velmi jednoduché. Když klientovi bude volat pracovník mBank, ve většině případů odešle žádost o autorizaci hovoru do jeho aplikace. Ta bude obsahovat jméno a pracovní pozici zaměstnance banky. Pokud klient oznámení v aplikaci potvrdí, může bezpečně a bez obav pokračovat v hovoru. Pracovník banky se již nebude ptát na žádné další otázky týkající se ověření. Služba funguje v aplikaci automaticky, není třeba ji aktualizovat a je zcela zdarma.

„Potvrzení totožnosti klienta je povinné při každé telefonické konverzaci s mBank. Díky této novince se klient nemusí ověřovat prostřednictvím standardních údajů, jako je datum narození nebo část rodného čísla. Žádost o autorizaci přijde přímo do mobilní aplikace mBank. Klient tak bude mít jistotu, že se nejedná o podvodný telefonát, a zároveň i pracovník banky potvrdí, že skutečně hovoří s klientem. V případě, že klient potřebuje kontaktovat banku, doporučujeme využít mobilní aplikaci – stačí kliknout na sluchátko v pravém horním rohu na hlavní stránce. Je to zároveň nejrychlejší způsob, jak se s námi spojit,“ vysvětluje Lukáš Kiac, vedoucí oddělení rozvoje mobilního a internetového bankovníctví mBank.

Útočníci stále častěji využívají k vylákání citlivých informací podvodné telefonáty, tzv. vishing. Mohou podvrhnout jakékoli telefonní číslo, a dokonce se vydávat za zástupce banky. Díky nové unikátní funkci mBank se riziko takového zneužití snižuje.

„V některých případech, jako je žádost o úvěr přes mLinku, podezření na zneužití finančních prostředků nebo nabídka pojištění, budeme i nadále využívat známé ověření totožnosti klienta prostřednictvím bezpečnostních otázek,“ informuje Lukáš Kiac. V případě klientů, kteří nemají mobilní aplikaci nebo využívají autorizační SMS, bude rovněž použit stávající způsob potvrzení totožnosti.

<https://cz.media.mbank.pl/250537-mbank-bude-pri-telefonicke-komunikaci-s-klienty-potvrzovat-totoznost-svych-zamestnancu-prostrednictvim-mobilni-aplikace>