

# Poradna: Jak neskočit na lep podvodníkům? Vše promyslete

**Rok od roku jsou praktiky různých zlodějů a šmejdů propracovanější a je snadnější jim naletět.**

Snad každý z nás zaznamenal v médiích nebo ještě hůř osobně různé pokusy o vylákání peněz. Ať už to jsou podvodné e-maily informující o doručování balíčku, který je třeba doplatit, on-line nabídky snadného výdělku, předváděcí akce, nebo informace o tom, že jste něco zředili od vzdáleného strýčka...

## Podvodníci se neštítí ničeho

Novinkou uplynulého roku a nástrojem, u kterého se dá očekávat, že ho budou podvodníci využívat mnohem silněji, je umělá inteligence. S její pomocí technicky zdatní jedinci dokážou například napodobit hlas vašeho blízkého (který si stáhnou třeba z videa na Facebooku) nebo styl, jakým běžně píše a jak vás oslovuje. Můžete se pak dočkat naléhavé SMS zprávy nebo hovoru s prosbou

o rychlé zaslání peněz či zaplacení částky přes platební bránu. Nebude na vás mluvit strojový nebo cizí hlas, ale hlas vašeho blízkého.

Jedním z varovných signálů, proč tomuto nepodlehnout, je pocit tlaku – časového či emocionálního. Často podvodníci tlačí na to, abyste jednali rychle a hned. Protože pak už bude pozdě.

To je ale pravý opak toho, jak je vhodné jednat. Pokud máte alespoň špetku podezření, že je něco v nepořádku, je lepší si vše několikrát ověřit. Opravdu vám píše váš blízký? Zkuste mu raději zavolat. Dopte se ho na další informace, položte mu otázku, kterou vám zodpoví jen on, a nikoli podvodník, který se za něj vydává.

## Slibují peníze, ale co je za tím?

V řadě případů se ale můžete setkat i s podvodníky, kteří vám něco nabízejí. U jakéhokoliv návrhu, který slibuje rychlou výplatu peněz, je třeba být obezřetný a uvědomit si, že nikdo nedává nic zadarmo. Proč by to taky dělal? Velmi dobře skryté bývají často různé vstupní poplatky, nabí-



Na fotografii je Kryštof Kruliš ze Spotřebitelského fóra.

SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

zí se také možnost zneužití vašich údajů k nejasným účelům nebo zamlčené následné náklady. I zde platí jasné doporučení – nejednejte pod tlakem a všechno si dobře promyslete.

Takovéto nabídky často říkají jen A – ano, dáme vám peníze. Rychle a třeba i na ruku.

Všechno za vás vyřešíme... Neříkají ale B – jaké následky pro vás přijetí nabídky může mít. Pokud vás někdo osloví třeba s možností na odkup tvrzených nároků z nějaké smlouvy, je vhodné se s danou nabídkou pečlivě seznámit a klást si otázky: Jaké následky to může mít? Jak bude

s postoupeným tvrzeným nárokem naloženo?

Běžný spotřebitel nemusí mít vždy k posouzení všech možných otázek dostatečné znalosti. Vhodné tak je konzultovat svá rozhodnutí s nezávislým advokátem nebo se spotřebitelskou poradnou. Ti vám rádi a nezávisle poradí.

## Termíny vishing a spoofing. Proč o nich vědět?

Nechat se napálit je stále snadnější, neboť podvodníci pravidelně zdokonalují své postupy. Vedle internetových podvodů ve velké míře bují i ty telefonické. Mezi relativně nové metody zlodějů se řadí například takzvaný vishing či spoofing.

„Vishing je typ podvodného volání, které se z člověka snaží vylákat citlivé údaje či jej rovnou přimět k převodu peněz. Útočníci se často vydávají za bankéře, makléře či policisty a využívají různé formy psychologického nátlaku, aby oběti dostali tam, kam potřebují,“ přibližuje Jan Nedělník, ředitel společnosti Konecna Czech a Hungary, která se specializuje na outsourcing zákaznických služeb.

## Falešný bankéř či investiční poradce

Typickým příkladem, před nímž v poslední době již řada bank své klienty varovala, je scénář, v jehož rámci se podvodníci snaží u lidí navodit dojem, že jsou jejich finance u ohrožení.

Útočník se obvykle představí jako pracovník banky a informuje volaného, že jeho účet byl napaden. Jediným východiskem z dané situace má být odeslání financí na bezpečný účet či jejich vložení do bezpečného bankomatu. Kromě falešného bankéře kontaktuje oběti často i další komplik vyvádávající se typicky za policistu.

Realističnost celého podvodu mnohdy zlodějům ještě zdokonalují použitím metody známé jako spoofing, kdy dokážou napodobit jakékoli jiné telefonní číslo. Člověku se tak na mobilním telefonu skutečně zobrazí, že mu volá policie či jeho banka. „Triky a vyjednávací techniky podvodníků jsou velmi propracované. Zdařile napodobují chování zaměstnanců klientského centra a umí si klienta pod záminkou falešného bankéře, zástupce vybrané instituce či bezpečnostního experta získat na svoji stranu,“ doplňuje Petr Zíma, manažer České spořitelny pro klientskou bezpečnost a bankovní identitu.

Neustále se zvyšující úroveň dovedností útočníků potvrzuje i Marek Macháček, expert na prevenci platebních podvodů v Komerční bance. „Řešil jsem případ, kdy útočník napsal e-mail s pomocí umělé inteligence, která okopírovala styl nadřízeného z korespondence dostupné na internetu. I on sám následně říkal, že by podle použitých slovních obrátů uvěřil, že to sám napsal,“ uvádí.

## Na hesla se banka nikdy neptá

Základem toho, jak podvodníkům neskočit na jejich finty, je být ostražitý. „Bankovní společnosti za žádných okolností nežádají po klientech citlivé údaje, jako jsou hesla, CVV číslo a podobně. Pokud k takové situaci během hovoru dojde, jedná se s vysokou pravděpodobností o podvod,“ varuje Jan Nedělník.

V momentě, kdy se člověk cítí pod tlakem či si zkrátka v dané situaci není jistý, měl by telefonát raději ukončit a vzít si čas na rozmyšlenou. Veškeré obdržené informace

si může následně nechat ověřit u své bankovní společnosti či jiné instituce. „Pokud má náš klient během hovoru s kolegy z kontaktního centra jenom stín pochybnosti o tom, jestli mu skutečně volá někdo z banky, vždy klientovi doporučujeme hovor ihned ukončit a neprodleně nám zavolat na naši blokační linku,“ doporučuje Jana Pokorná, tisková mluvčí pro Air Bank.

Ve chvíli, kdy dotyčný zjistí, že podvodníkovi naletěl, je nezbytné co nejrychleji kontaktovat svoji banku. V některých případech lze ještě transakci včas zastavit a finance klienta ochránit. **MET**

## PODVOVNÝ QR KÓD

587

O tolik procent stoupl počet kyberútoků od loňského srpna do září pomocí QR kódů. **ČTK**

## I Z LÉKAŘE JE ŠMEJD

Velmi známou skupinou podvodníků jsou také ti vztahoví, kteří na seznamkách vyhlízejí své oběti. Jak správně rozpoznat, že jim nejde o lásku?

- „Jsi jediná, kdo mě tady zaujal.“ – To je hezká představa, ale poněkud naivní. Někteří muži totiž moc dobře vědí, co ženské srdce potřebuje slyšet. Dejte si pozor na přehnané lichotky a sladké řečičky, mohla byste být dost zklamaná.

- „Momentálně jsem lékař fungující v Africe.“ – Ano, proč by dobrák zachraňující životy v cizině nemohl být na seznamce? Jestli jste se ale do fešného doktora zakoukala, okamžitě opusťte konverzaci ve chvíli, kdy vás začne žádat o peníze. Je více než pravděpodobné, že jde o šmejda. **iDNES.cz, TES**