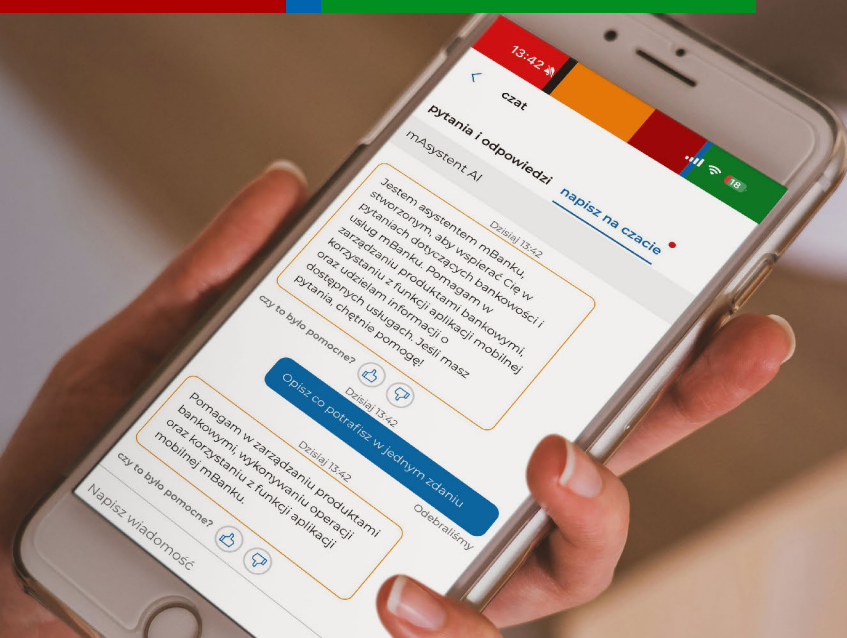


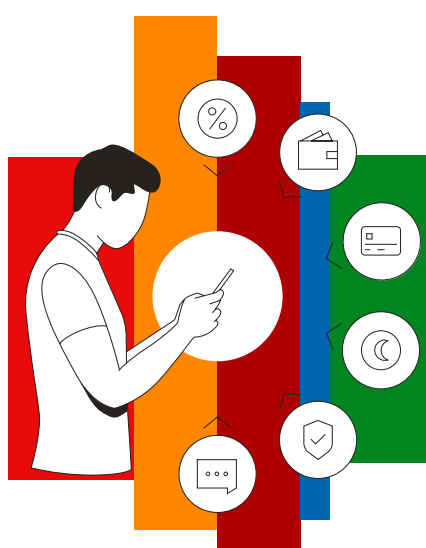


# mAsystent AI

– materiał informacyjny



mAsystent AI to rozwiązanie oparte na sztucznej inteligencji, które ułatwi Ci codzienne korzystanie z bankowości.



## o mAsystencie AI

**mAsystent AI** jest dostępny na czacie w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym. Odpowie na Twoje pytania, wesprze Cię w realizacji operacji bankowych oraz obsłudze Twoich produktów.

W fazie pilotażu mAsystent AI jest dostępny dla części naszych klientów.

## w czym pomoże Ci mAsystent AI?

mAsystent AI pomoże Ci w codziennym korzystaniu z bankowości. Możesz:

- zadawać pytania o prowadzenie konta i produkty, które masz w mBanku,
- zlecić wybrane operacje, np. wysłanie przelewu, zastrzeżenie karty, zarządzanie lokatą,
- zamówić harmonogram spłaty kredytu, czy zestawienie operacji, które wyślemy na Twojego maila,
- sprawdzić swoje finanse – karty, lokaty, cele oszczędnościowe, konta, informacje o kredytach, ubezpieczeniach,
- zapytać o wskazówki, gdzie znaleźć potrzebne funkcje w naszej aplikacji lub serwisie.



Pamiętaj jednak, że **mAsystent AI nie wie wszystkiego**. Jeśli coś będzie dla Ciebie niejasne, możesz poprosić o przełączenie do konsultanta.

# dlaczego warto korzystać?



## oszczędzasz czas

Nie musisz samodzielnie szukać informacji, mAsystent AI szybko odpowie na Twoje pytania.



## masz dostęp 24/7

Z mAsystentem AI możesz komunikować się o każdej porze dnia i nocy.



## piszesz na czacie

Nie musisz do nas dzwonić. Wystarczy, że napiszesz na czacie, a mAsystent AI od razu Ci odpowie.



## komunikujesz się naturalnie

Komunikacja z mAsystentem AI jest prosta i naturalna.

## bezpieczeństwo

- Korzystasz z mAsystenta AI w tych samych bezpiecznych kanałach dostępu – w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym.
- Każda operacja, którą zlecasz mAsystentowi AI wymaga Twojego zatwierdzenia.
- Pamiętaj, że mAsystent AI może się pomylić (tzw. „halucynacje”) lub nie zrozumieć Twojego polecenia.
- Przed zatwierdzeniem transakcji zawsze sprawdź, czy wszystko się zgadza - tak jak powinno to być przez Ciebie zrobione na co dzień.



Pamiętaj! mAsystent AI pomaga Ci zlecić transakcję, ale to **Ty decydujesz, co ma zrobić.**

## jak korzystać z mAsystenta AI?

- 1 zaloguj się do aplikacji mobilnej lub serwisu transakcyjnego
- 2 w aplikacji mobilnej:
  - na głównym ekranie wybierz przycisk **mAsystent AI** lub
  - wejdź w skrzynkę wiadomości (ikona dymka), kliknij **kontakt**, a następnie **czat** i **napisz na czacie**
- 3 w serwisie transakcyjnym:
  - otwórz czat (ikona dymka) i **napisz na czacie** lub
  - wejdź w zakładkę **pomoc**, w sekcji kontakt wybierz **czat** i **napisz na czacie**
- 4 rozmawiaj z mAsystentem AI, sprawdzaj, jak działa i korzystaj z jego wsparcia

# ważne informacje, o których musisz pamiętać, gdy korzystasz z mAsystenta AI

- Jest to rozwiązanie oparte na sztucznej inteligencji. Czasami może źle zinterpretować pytanie lub udzielić nieprecyzyjnej odpowiedzi.
- mAsystent AI jest przeznaczony do rozmów o bankowości i tylko w tym zakresie udzieli Ci odpowiedzi.
- mAsystent AI nie udziela porad związanych z doradztwem inwestycyjnym lub kredytowym, a także porad prawnych czy podatkowych.
- Zanim zatwierdzisz operację, zawsze sprawdź, czy wszystkie wprowadzone dane się zgadzają.



Jeśli coś będzie dla Ciebie niejasne, zawsze możesz poprosić o przełączenie do naszego konsultanta.

## pytania i odpowiedzi

### Co to znaczy, że mAsystent AI jest w fazie pilotażu?

Na początek udostępniliśmy mAsystenta AI dla części naszych klientów. Pilotaż pozwala nam przetestować to rozwiązanie, by potem wdrożyć je dla wszystkich klientów.

### Czy mogę wyłączyć mAsystenta AI w trakcie pilotażu?

Możesz zrezygnować z uczestnictwa w pilotażu w każdym momencie. Możesz to zrobić na mLinii lub w placówce.

### Czy rozmowa jest bezpieczna?

Tak, rozmowa odbywa się przez bezpieczne kanały mBanku (aplikacja mobilna, serwis transakcyjny). Pamiętaj jednak, że mAsystent AI to narzędzie oparte na sztucznej inteligencji, dlatego zawsze sprawdzaj dane, zanim zatwierdzisz operację.

### Czy moje dane są bezpieczne podczas korzystania z mAsystenta AI?

Tak. mBank nie udostępnia podmiotom trzecim danych, które pochodzą z mAsystenta AI (tak samo jak w przypadku innych kanałów komunikacji mBanku), chyba że jest do tego zobligowany przez przepisy prawa lub gdy dane te mogą stanowić materiał dowodowy w sądzie.

### Czy mAsystent AI może wykonać przelew?

mAsystent AI może przygotować dyspozycję przelewu, ale tylko Ty możesz go zatwierdzić.

### Dlaczego mAsystent AI przekierował mnie do konsultanta?

mAsystent AI przekierowuje rozmowę, gdy sprawa jest bardziej złożona lub wymaga dodatkowej pomocy.

### W jakim języku rozmawia mAsystent AI?

Obecnie mAsystent AI rozmawia tylko w języku polskim.

### W jakich godzinach działa mAsystent AI?

mAsystent AI jest dostępny 24/7.



Pamiętaj, nigdy nie podawaj poufnych informacji w sposób niezgodny z zasadami mBanku, w szczególności nie podawaj swoich haseł i PIN-ów. Nie podawaj również danych, które nie są potrzebne do wykonania operacji, w szczególności danych wrażliwych, np. o Twoim stanie zdrowia.

#### nota prawna

To nie jest oferta.

mAsystent AI to dodatkowa funkcja dostępna w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym mBanku. Umożliwia komunikację na czacie w zakresie obsługi wybranych produktów i usług. Funkcję udostępniamy wyłącznie klientom, którzy otrzymali zaproszenie do udziału w pilotażu i zaakceptowali jego regulamin.

Najważniejsze informacje:

- mAsystent AI nie jest usługą doradczą – nie udziela porad prawnych, podatkowych, finansowych ani inwestycyjnych i nie ocenia zdolności kredytowej.
- Odpowiedzi mAsystenta AI mogą zawierać błędy lub nieścisłości wynikające z ograniczeń technologii. W razie wątpliwości zawsze możesz potwierdzić informacje na mLinii lub w placówce.
- Zanim potwierdzisz jakąkolwiek dyspozycję (np. przelew czy zmianę limitu), sprawdź wszystkie dane wyświetlane w aplikacji lub serwisie. Potwierdź operację, tylko wtedy gdy dane są poprawne i zgodne z Twoją wolą instrukcje należy autoryzować.
- Jeśli w treści rozmowy przekażesz dane osobowe, o których mAsystent AI Cię nie powinien przetwarzać poprosił (np. dane szczególnych kategorii lub dane zbędne do realizacji operacji), może odmówić realizacji polecenia lub zakończyć rozmowę.
- Korzystaj z mAsystenta AI zgodnie z prawem, regulaminem i zasadami współżycia społecznego. Nie używaj treści obraźliwych, wulgarnych ani naruszających prawa osób trzecich.
- Ze względów bezpieczeństwa możemy czasowo zawiesić lub wyłączyć dostęp do mAsystenta AI, jeśli system wykryje próby nadużyć, zagrożenia dla bezpieczeństwa lub naruszenia regulaminu.
- Udział w pilotażu jest dobrowolny. Możesz w każdej chwili wycofać zgodę na udział w nim na mLinii lub w naszej placówce.

Administratorem danych jest mBank S.A. Dane przetwarzamy w celu realizacji pilotażu – na podstawie Twojej zgody oraz naszego uzasadnionego interesu, m.in., aby zapewnić bezpieczeństwo, poprawną obsługę i możliwość rozpatrywania reklamacji.

Masz prawo do dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia lub przeniesienia danych oraz prawo do wycofania zgody. Możesz skontaktować się z nami pod adresem: [mAsystentAI-pilotaz@mbank.pl](mailto:mAsystentAI-pilotaz@mbank.pl). Więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych znajdziesz na stronie: [www.mbank.pl/rodo](https://www.mbank.pl/rodo), na stronie: <https://www.mbank.pl/kontakt/ai/>, w regulaminie pilotażu: <https://www.mbank.pl/pdf/pozostale/regulaminy/regulamin-pilotazu-masystenta-ai.pdf>.

Pamiętaj, że mBank udostępnia swoją aplikację tylko w autoryzowanych sklepach - App Store (iOS - Apple), Google Play (Android). Pobieraj, instaluj i aktualizuj aplikację tylko w tych sklepach, ponieważ znajdujące się tam aplikacje są cyfrowo podpisane i przechodzą proces weryfikacji, pod kątem ich bezpieczeństwa. Nigdy nie pobieraj aplikacji z innych miejsc niż oficjalne sklepy (np. z linka otrzymanego sms-em czy przez komunikator) – narazisz się na pobranie złośliwej aplikacji, przez którą oszuści mogą wyłudzać Twoje dane, czy przejmować sms-y i wysyłać je bez Twojej zgody.

Nową aplikację możesz pobrać, jeśli Twoje urządzenie ma system operacyjny w wersji minimum Android 9.0 lub iOS 16.0 (lub nowsze). Zapoznaj się z polityką prywatności aplikacji mobilnych, którą znajdziesz na stronie: <https://www.mbank.pl/o-nas/o-mbanku/polityka-prywatnosci-mobile/>