



# Тинькофф Банк

## Безопасное использование пластиковой карты

[Безопасное использование пластиковой карты](#)

[Меры безопасности при использовании карты](#)

[Что такое ПИН-код и как обеспечить его конфиденциальность](#)

[Как сохранить работоспособность карты в течение всего срока ее действия](#)

[Что делать если...](#)

Вы потеряли карту или ее украли

Карта изъята в торгово-сервисном предприятии или в учреждении банка

Банкомат не вернул карту

Банкомат не выдал запрашиваемую сумму денежных средств либо выдал, отличную от запрашиваемой суммы

Вы получили SMS-сообщение об операции по Вашей карте, которую Вы не совершали

У Вас возникли претензии по списаниям, отраженным в выписке по карточному счету

[Как пользоваться картой...](#)

Оплата товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях и получение денежных средств в пунктах выдачи наличных

Снятие наличных денежных средств в банкомате

Бронирование и оплата гостиниц

Аренда автомобиля

Операции в Интернет

Вы собираетесь в заграничную поездку

[Осторожно, мошенники!](#)

[\(некоторые способы, используемые карточными мошенниками\)](#)



## Меры безопасности при использовании карты

Использование карты будет безопасным, если Вы постараетесь следовать простым правилам, приведенным в этом разделе. Пожалуйста, не забудьте также внимательно ознакомиться с разделом Что такое ПИН-код и как обеспечить его конфиденциальность.

- После получения карты поставьте шариковой ручкой свою подпись на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне карты. При отсутствии подписи карта может быть не принята к оплате в торгово-сервисном предприятии, а также повышается риск использования карты злоумышленниками в случае ее утраты/кражи.
- Обращайтесь с картой также аккуратно и бережно, как и с наличными денежными средствами. Храните карту в безопасном месте, не оставляйте ее в автомобиле, в номере гостиницы, а также в местах, где посторонние имеют возможность взять карту, скопировать образец Вашей подписи и другую информацию, указанную на карте.
- Никогда не принимайте рекомендации, советы, помощь от третьих лиц при пользовании картой, особенно при снятии наличных денежных средств в банкоматах. В случае возникновения затруднений при совершении операции обратитесь в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка. Обращайте внимание на расположение банкоматов. Старайтесь не пользоваться банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах.
- Не передавайте карту другим лицам, в т.ч. родственникам и знакомым, за исключением кассира для проведения транзакций. С целью исключения Ваших потерь от несанкционированного использования Вашей карты (копирования информации с магнитной полосы Вашей Карты для дальнейшего мошеннического ее использования): при совершении операции оплаты с использованием карты никогда не выпускайте Вашу карту из поля зрения и требуйте от обслуживающего Вас лица, чтобы все операции с использованием карты совершались в Вашем присутствии.
- Не забывайте забрать Вашу карту после проведения операции. Убедитесь, что возвращенная карта принадлежит Вам. Запрещается оставлять под любым предлогом карту в организациях торговли (услуг).
- Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Поставив подпись на платежном чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашего карточного счета.
- Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Поставив подпись на платежном чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашего карточного счета. Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту в странах повышенного риска (Малайзия, Таиланд, Сингапур, Тайвань, Филиппины, Турция, Мексика, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Украина) В этих странах высок риск копирования данных Вашей карты и использования их для изготовления подделок. В таких странах для снятия наличных денежных средств рекомендуется использовать банкоматы известных банков, которые установлены в отделениях и крупных торговых центрах.
- Запомните, что по операциям оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях картой Тинькофф Банка введение ПИН-кода не требуется.
- Обязательно сохраняйте все документы по операциям до момента отражения в выписке по Вашей карте.
- Как можно чаще (минимально – при получении ежемесячной выписки) проверяйте выписку по Вашей карте и соответствие указанных в ней операций реально произведенным расходам. В случае обнаружения каких-либо расхождений, позвоните в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка. Не сообщайте реквизиты Вашей банковской карты (номер карты, срок действия, трехзначный код безопасности, нанесенный на полосе для подписи, ПИН-код), за исключением использования Вами автоматизированных систем МOTO и систем интернет коммерции.
- Не сообщайте данные своего Заявления-анкеты, направленного в Тинькофф Банк, и, особенно, кодовое слово, третьим лицам. Помните, Банк получил Ваши персональные данные вместе с Заявлением-анкетой. Кодовое слово необходимо Вам только для идентификации Вас как клиента Банка. О любых попытках узнать Ваши персональные данные немедленно сообщайте в Центр обслуживания клиентов.



- Не используйте карту, которую Вы заявили как утерянную или украденную. Если после блокировки, Вы обнаружили карту, Вам следует разрезать ее вдоль магнитной полосы и направить заказным письмом с уведомлением в Банк.
- Для контроля операций по Вашей карте в режиме реального времени и своевременного выявления несанкционированных операций рекомендуем Вам подключить услугу SMS-банк.
- Если у Вас подключена услуга SMS-банк, не оставляйте мобильный телефон выключенным на долгое время.
- Запишите телефонные номера Центра обслуживания клиентов Тинькофф Банка и всегда имейте эту информацию при себе, хранящейся отдельно от карты. Она может понадобиться Вам для экстренной блокировки Вашей карты, если карта будет утеряна или украдена.

## Что такое ПИН-код и как обеспечить его конфиденциальность

Каждой карте присваивается секретный персональный идентификационный номер (ПИН-код), необходимый для снятия наличных денежных средств в банкоматах. Вы можете получить его по телефону, обратившись в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка ПИН-код состоит из четырех цифр.

Процесс создания ПИН-кода гарантирует, что данная комбинация цифр может быть известна только человеку, его получившему. При совершении операций в банкоматах ПИН-код является аналогом собственноручной подписи держателя карты. Операции, совершенные с его использованием, считаются разрешенными держателем карты. Если лицу, получившему доступ к Вашей карте или ее реквизитам, становится известен Ваш ПИН-код - ему не составит труда снять средства с Вашей карты в ближайшем банкомате. Обеспечить конфиденциальность Вашего ПИН-кода поможет следование следующим советам:

- Ни в коем случае не сообщайте Ваш ПИН-код, а также место, где он может храниться другим лицам, в т.ч. близким родственникам, знакомым, сотрудникам Банка. Помните, что владельцем карты являетесь Вы и Вы несете персональную ответственность за погашение задолженности по операциям, совершенным с использованием Вашей карты.
- Категорически запрещается записывать ПИН-код на карте и хранить карту вместе с листком, на котором указан ПИН-код. Постарайтесь не записывать ПИН-код, запомните его. Если же Вы предпочитаете записать свой ПИН-код, никогда не указывайте, что это ПИН-код.
- При вводе ПИН-кода не допускайте, чтобы кто-либо наблюдал за Вами. Для исключения возможности компрометации Вашего ПИН-кода при помощи видеокамер, установленных/используемых в мошеннических целях, рекомендуется при вводе ПИН-кода прикрывать клавиатуру банкомата рукой.
- Дверь в помещение, где расположен банкомат, может быть оборудована электронным замком, открываемым с помощью карты. Помните, что он должен открываться без ввода ПИН-кода. Если Вам предлагают ввести ПИН-код, то перед вами устройство, установленное мошенниками.
- Никогда не сообщайте свой ПИН-код при совершении операций по карте через сайты сети Интернет, при опросах/информировании по телефону, электронной почте и т.д. в том числе лицам, представляющимися сотрудниками Банка. О попытках узнать Ваш ПИН-код, пожалуйста, без промедления проинформируйте Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка
- Если Вы забыли свой ПИН-код – обратитесь в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка.



## Как сохранить работоспособность карты в течение всего срока ее действия

- Во избежание порчи магнитной полосы не держите карту в непосредственной близости от источников электромагнитного излучения (дисплеев, телевизоров, СВЧ-печей, аудио и видео аппаратуры и т.д.).
- Не подвергайте Вашу карту тепловому воздействию. Не допускайте механического воздействия (не сгибайте и не царапайте) на Карту, помните, что Карта изготовлена из пластика.
- Если карта или магнитная полоса карты пришли в негодность, и карту стало невозможно использовать, обратитесь для перевыпуска старой карты в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка

## Что делать если...

### **Вы потеряли карту или ее украли**

Прежде всего, как можно быстрее, сообщите о случившемся в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка и заблокируйте карту. Чем раньше Вы это сделаете, тем меньше вероятность несанкционированного использования карты злоумышленниками.

Напоминаем Вам, что в соответствии с Общими условиями выпуска и обслуживания кредитных карт Тинькофф Банка Ваша ответственность за дальнейшее использование карты прекращается на следующий день, после дня осуществления блокировки, если не станет известно, что незаконное использование карты имело место с Вашего согласия.

Если карта была у Вас украдена на территории РФ, после блокировки карты заявите о случившемся в полицию. При краже карты за границей, заявите в полицию или в консульский отдел посольства Российской Федерации в стране, на территории которой произошла кража. Пожалуйста, сохраняйте копию протокола (квитанцию о заявлении) для последующего предъявления в Банк.

### **Карта изъята в торговом-сервисном предприятии или в учреждении банка**

Потребуйте составления акта об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, а также подписью сотрудника предприятия/банка, изъявшего карту. После этого срочно проинформируйте об изъятии Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка

### **Банкомат не вернул карту**

Если карта удержана банкоматом, то Вам необходимо обратиться в банк, обслуживающий банкомат, и, если удержание карты произошло по причине технического сбоя или из-за промедления с извлечением карты из приемного устройства банкомата, карта может быть выдана Вам при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Некоторые банки для выдачи удержанной банкоматом карты могут потребовать письменный запрос из Тинькофф Банка. В этом случае обратитесь в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка.

*Помните, что банк, обслуживающий банкомат, вправе не возвращать карту, если она была заблокирована Вами ранее или Тинькофф Банком.*

### **Банкомат не выдал запрашиваемую сумму денежных средств либо выдал, отличную от запрашиваемой суммы**

Вам необходимо сообщить об этом Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка и оформить претензию. Сотрудник Центра обслуживания клиентов поможет Вам в этом.



# Тинькофф Банк

Центр обслуживания клиентов  
Тинькофф Банка (круглосуточно):

8 800 555-10-10 *бесплатно по России, в том числе с мобильных*  
+7 495 648-11-11 *для звонков из других стран, звонок платный*

## **Вы получили SMS-сообщение<sup>1</sup> об операции по Вашей карте, которую Вы не совершали**

Проверьте наличие карты. Если карта у Вас - то возможно, данные Вашей карты стали известны третьим лицам. Пожалуйста, учитывайте, что иногда SMS-сообщения могут доставляться с задержкой, поэтому вспомните соответствует ли текст в SMS-сообщении операциям, которые Вы совершили по карте за последнее время. Если Вы уверены, что операция не могла быть совершена Вами, то как можно быстрее сообщите об этом в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка и заблокируйте карту. Не забывайте, что при операциях в сети Интернет или заказах по телефону в SMS-сообщении могут быть указаны страна/город, отличающиеся от места Вашего проживания.

## **У Вас возникли претензии по списаниям, отраженным в выписке по карточному счету**

Вам необходимо в сроки, указанные в Общих условиях выпуска и обслуживания карт АО «Тинькофф Банк» позвонить в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка и предъявить претензию по оспариваемым операциям. Пожалуйста, будьте готовы ответить оператору на вопросы, относящиеся к оспариваемым операциям. Не забывайте, что в соответствии с Общими условиями Банк оставляет за собой право удержать комиссию необоснованную претензию.

## Как пользоваться картой...

Ваша Карта представляет собой универсальное платежное средство. С помощью Вашей карты Вы можете совершать операции оплаты товаров и услуг в магазинах и организациях, которые принимают к оплате карты Международной платежной системы MasterCard Worldwide. Карту можно использовать для совершения операций получения наличных денежных средств в банкоматах или банковских учреждениях, обслуживающих карты Международной платежной системы MasterCard Worldwide.

Любая операция оплаты или заказа товаров или услуг, а также получения наличных денежных средств с использованием Вашей карты или с указанием номера Вашей карты является операцией с использованием карты. Ответственность за совершение таких операций несет Вы как держатель карты и владелец счета. Разрешение (авторизацию) на проведение операции дает Тинькофф Банк. Банк может отказать Вам в совершении операции с использованием карты, если сумма такой операции превысит доступный расходный лимит, установленный по Вашей карте, или если Банк имеет основания предполагать, что операция незаконна.

Банк вправе отказать Клиенту в увеличении лимита снятия наличных с использованием карты, в случае, если Банк имеет основания полагать, что операция противоречит действующему законодательству РФ, без объяснения причин.

## **Оплата товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях и получение денежных средств в пунктах выдачи наличных**

При совершении операции оплаты покупки или услуги с использованием карты, Вы обязаны подписать квитанцию (слип), которая представляет собой отпечаток реквизитов карты, или чек, распечатанный электронным терминалом. Ваша подпись подтверждает факт совершения операции, поэтому перед тем, как поставить свою подпись, проверьте правильность информации на квитанции или чеке.

Для оплаты товаров/услуг передайте карту кассиру/продавцу/официанту. Постарайтесь, чтобы операция по карте проводилась в поле Вашего зрения. Пожалуйста, не стесняйтесь пройти в место совершения операции при оплате счета в ресторанах, кафе, барах и других местах, где операции по карте могут проводиться в другом помещении.

Имейте в виду, что без Вашей подписи на полосе для подписи, карта недействительна и Вам может быть отказано в обслуживании. В этом случае кассир попросит Вас расписаться на карте, предварительно проверив, удостоверяющие личность документы (паспорт или водительское удостоверение).

Помните, что перед проведением операции по карте кассир имеет право запросить у Вас документы, удостоверяющие личность для того, чтобы убедиться, что Вы являетесь законным держателем карты.

Выдача наличных в пунктах выдачи наличных денежных средств осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. За операцию выдачи наличных Тинькофф Банк взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

Помните, что при совершении операции получения наличных денежных средств в банкомате или в ПВН некоторые банки, обслуживающие банкомат или ПВН могут взять с Вас дополнительную комиссию, не указанную в тарифном плане.



# Тинькофф Банк

Центр обслуживания клиентов  
Тинькофф Банка (круглосуточно):

8 800 555-10-10 *бесплатно по России, в том числе с мобильных*  
+7 495 648-11-11 *для звонков из других стран, звонок платный*

В результате авторизационного запроса из места проведения операции будет сформирован финансовый документ – чек электронного терминала или слип (квитанция, используемая при проведении операции с помощью импринтера), который будет предложен Вам для проставления подписи. Прежде чем подписывать чек/слип убедитесь в правильности указанной в нем суммы.

Храните Ваши квитанции и чеки в течение одного года и при получении ежемесячной выписки производите выверку ее соответствия указанным документам.

Будьте внимательны при проведении голосовой авторизации с использованием импринтера. Кассир сделает оттиск Вашей карты на слипе, вручную заполнит его и по телефону запросит у обслуживающего предприятия банка авторизацию (разрешение) на проведение операции. Тщательно проверяйте, чтобы слип был полностью заполнен, а сумма на слипе совпадала с суммой покупки. Никогда не подписывайте слип, если на нем не указана сумма покупки. В результате операции должен быть оформлен только один комплект слипов. При ошибках (например, когда плохо пропечатались буквы и цифры или кассир ошибся при заполнении слипа) и исправлениях в слипе, требуйте, чтобы все экземпляры слипа были разорваны или перечеркнуты в Вашем присутствии и был оформлен новый слип.

В случае возврата товара, оплаченного по карте, требуйте сделать возврат на карту в Вашем присутствии и не забудьте получить чек/слип, подтверждающий возврат.

Сохраняйте копии слипов и чеков по операциям с картой, а также товарные чеки, если попытка провести операцию по карте оказалась неудачной.

Банк не несет ответственность за отказы в приеме карты к обслуживанию со стороны организаций торговли/услуг, за ошибки, допущенные по вине третьих лиц, а также за невозможность использования карты в ситуациях, не контролируемых Банком и связанных со сбоями в работе внешних систем.

## Снятие наличных денежных средств в банкомате

- Убедитесь, что банкомат обслуживает карты нужной Вам платежной системы;
- Вставьте карту приемное устройство банкомата и следуйте инструкциям, которые будут последовательно появляться на его экране;
- Выберите язык общения;
- Введите ПИН-код, убедившись, что посторонние люди не могут видеть набираемые Вами цифры.
- Будьте внимательны при вводе ПИН-кода – неправильно введенный три раза подряд ПИН-код может привести к блокировке карты или к ее удержанию банкоматом;
- Введите сумму, которую Вы хотите получить;
- Получив деньги, немедленно уберите их в бумажник и не забудьте забрать чек и карту.

Помните, что карту и деньги необходимо извлечь сразу же после завершения операции. Если карта или/и деньги остаются в приемном устройстве более 30 секунд, банкомат может их удержать.

За операции снятия наличных Тинькофф Банк взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

## Бронирование и оплата гостиниц<sup>2</sup>

С помощью карт Тинькофф Банка Вы можете воспользоваться услугой бронирования номера в гостинице.

Прежде чем сообщить в гостиницу (на сайт гостиницы) данные Вашей карты, внимательно ознакомьтесь с правилами бронирования, а также с правилами и сроками отмены брони. Сохраняйте все полученные документы и письма, подтверждающие бронирование или его отмену. Обязательно запрашивайте код подтверждения бронирования и стоимость проживания.

При бронировании номера в гостинице по карте Вас попросят сообщить свое имя, номер карты, срок ее действия (иногда, дополнительно – трехзначный код безопасности, напечатанный на обратной стороне карты, на полосе для подписи) и срок Вашего пребывания.



# Тинькофф Банк

Центр обслуживания клиентов  
Тинькофф Банка (круглосуточно):

8 800 555-10-10 *бесплатно по России, в том числе с мобильных*  
+7 495 648-11-11 *для звонков из других стран, звонок платный*

Для проверки подлинности карты по ней из гостиницы может быть произведен авторизационный запрос на незначительную сумму (обычно 1 USD). Эта сумма не будет списана с Вашей карты и станет доступна для использования через 30 дней.

Если Ваши планы изменились, отменяйте свой заказ согласно срокам и правилам отмены брони. Имейте в виду, что в случае, если бронирование не было отменено в срок, гостиница может списать с Вашего счета сумму дного дня проживания, а в случае бронирования с предоплатой – полную стоимость проживания.

При отмене бронирования через Интернет сохраняйте подтверждающее отмену письмо, содержащее код отмены. При отмене брони по телефону необходимо узнать код отмены и имя служащего гостиницы, производившего отмену и сохранять телефонные счета.

Обычно при бронировании гостиницы на Вашей карте блокируется сумма, равная стоимости проживания в отеле на указанный Вами срок. При проведении окончательного расчета, в который может входить стоимость дополнительных услуг, со счета карты списывается итоговая сумма. При этом, первоначально заблокированная при бронировании сумма может остаться не разблокированной и, соответственно, недоступной для использования в течение 30 календарных дней с даты блокировки. Чтобы этого избежать, после окончательного расчета, потребуйте служащих отеля, отправить в обслуживающий банк, уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

## Аренда автомобиля<sup>3</sup>

С помощью карт Тинькофф Банка Вы можете воспользоваться услугой аренды автомобиля.

При аренде автомобиля внимательно ознакомьтесь с условиями договора и страхования, оговорите и обозначьте в договоре сумму, рассчитанную за аренду, время и место получения и условия возврата автомобиля, правила действия страховки. Проверьте совпадение стоимости аренды, указанной в предварительном заказе и в подписываемом договоре.

Обычно при аренде автомобиля на Вашем карточном счете блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного Вам автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета со счета карты списывается итоговая сумма. При этом, первоначально заблокированная при оформлении аренды сумма может остаться не разблокированной и, соответственно, недоступной для использования в течение 30 календарных дней с даты блокировки. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов, потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль в аренду, отправить в обслуживающий банк, уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

Рекомендуется осуществлять возврат автомобиля непосредственно представителю прокатной конторы с проставлением отметки о сдаче автомобиля в надлежащем состоянии.

## Операции в Интернет

Избегайте осуществления Интернет-операций с использованием карты в местах, где услуги Интернет являются общедоступными, например в Интернет-кафе.

Старайтесь пользоваться проверенными интернет-магазинами, в надежности, которых вы уверены.

При оплате покупок в сети Интернет Вас попросят ввести код безопасности CVC2. CVC2 – трехзначный код, нанесенный в правой части полосы для подписи, справа от последних четырех цифр номера карты. Этот код вводится для повышения безопасности Интернет-операций с использованием карт.

Не сообщайте реквизиты Вашей банковской карты (номер карты, срок действия, трехзначный код безопасности, нанесенный на полосе для подписи, ПИН-код), за исключением использования Вами автоматизированных систем МOTO и систем интернет-коммерции.

## Вы собираетесь в заграничную поездку

- Проверьте срок действия Вашей карты;
- Проверьте доступный остаток средств на Вашей карте, чтобы точно знать на какую сумму Вы можете рассчитывать и заранее пополните свой счет в случае необходимости;
- Убедитесь в том, что Вы хорошо помните свой ПИН-код, но ни в коем случае не пишите ПИН-код на карте;
- Перед тем как отправляться в путешествие воспользуйтесь Вашей картой в России, чтобы убедиться в ее работоспособности.



## Осторожно, мошенники! (некоторые способы, используемые карточными мошенниками)

### Банкомат

Для того, чтобы узнать ПИН-код, мошенники могут наклеивать на клавиатуру банкомата специальную прозрачную пленку с микросхемой, которая фиксирует вводимый ПИН-код или устанавливать жесткую накладку, полностью имитирующую клавиатуру банкомата. Специальное приспособление крепится также и на приемное устройство для карты для считывания информации с магнитной полосы. Затем, сняв «жучки», мошенники получают всю необходимую информацию о карте. Поэтому, при пользовании банкоматом не ленитесь внимательно осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо «накладок». Если вы заметили что-либо подозрительное, откажитесь от использования данного банкомата.

Часто мошенники подсматривают ПИН-код в момент снятия денежных средств в банкомате держателем карты. Затем, карта похищается у держателя и с нее, в течение 10-15 минут, снимается вся оставшаяся на карте сумма. Пожалуйста, примите все меры, чтобы вводимый Вами ПИН-код был не замечен для окружающих.

Известны случаи, когда мошенники в момент выдачи денежных средств отвлекают держателя карты, тем самым давая возможность другому мошеннику, стоящему рядом забрать денежные средства, выданные банкоматом. Не отвлекайтесь, пока не получите деньги и карту из банкомата.

### Интернет

Один из способов получения реквизитов карт, используемых мошенниками, заключается в создании «поддельного» интернет-магазина. Небольшой, недавно открытый магазин предлагает приобрести по картам товары и услуги. При этом, как в настоящем магазине, требуется ввести сведения о карте, только сведения эти передаются не в информационный центр платежной системы, а напрямую в базу данных мошенников. Чтобы избежать подобного обмана старайтесь пользоваться проверенными интернет-магазинами, в надежности, которых вы уверены.

Как правило, надежный интернет-магазин предлагает проведение платежа с использованием сертифицированных средств защиты информации: протокола SSL (Secure Socket Layer) или стандарта SET (Secure Electronic Transaction). Эта информация отражается в правом нижнем углу экрана.

В российском сегменте сети Интернет зафиксированы случаи появления Web-сайтов, на которых предлагаются различные финансовые услуги с использованием банковских карт международных платежных систем. Пользователям предлагается заполнить электронные формы и указать реквизиты банковских карт, включая ПИН-код. При этом передача конфиденциальной информации ведется без использования защищенных протоколов информационного обмена. Этот и ряд других признаков, характеризующих работу подобных Web-сайтов, дает основания полагать, что такими предложениями могут маскироваться мошеннические действия, известные как «фишинг», т.е. заманивание пользователей с целью раскрытия конфиденциальной информации посредством использования поддельных Web-сайтов.

### Обращения к держателям карт от имени Банка (фишинг)

Один из способов получения данных о карте и ее держателе состоит в том, что мошенники обращаются к держателю по телефону с сообщением от имени Банка или платежной системы, касающимся безопасности его карточного счета или проверки правильности данных.

Например, что с картой производятся мошеннические действия и для их предотвращения держателю необходимо как можно быстрее перезвонить по определенному номеру телефона. При звонке по этому номеру держателя просят сообщить или ввести с клавиатуры телефона данные карты и свои персональные данные.

В таких мошеннических обращениях, которые часто производятся с помощью автоответчика, отсутствует упоминание имени и фамилии держателя. Поэтому, пожалуйста, обращайте внимание на то, чтобы обращение к Вам было по фамилии, имени, отчеству. Если этого не происходит – налицо признаки мошенничества. Важно не перезванивать по номерам телефонов, указанных в подобных сообщениях. Звонить можно только по номеру, указанному на оборотной стороне карты. О подозрительных обращениях к Вам от имени Банка или платежной системы немедленно сообщайте в Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка.





# Тинькофф Банк

Центр обслуживания клиентов  
Тинькофф Банка (круглосуточно):

8 800 555-10-10 *бесплатно по России, в том числе с мобильных*  
+7 495 648-11-11 *для звонков из других стран, звонок платный*

Другой способ, который используют мошенники для получения конфиденциальной информации от держателя карты, заключается в направлении держателю сообщения по электронной почте от имени Банка или платежной системы, с уведомлением о подозрениях на компрометацию данных его карты, и просят подтвердить эти данные, зайдя по определенной ссылке на сайт платежной системы (на самом деле, ссылка переадресует на сайт, созданный мошенниками). Если к Вам поступило подобное сообщение, ни в коем случае не сообщайте данных своей карты и немедленно позвоните Центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка.

Для незаконной активации карт мошенники звонят клиенту от имени Банка и под предлогом уточнения персональных данных получают у клиента всю информацию, указанную в заявлении-анкете. Помните, что Банк направляет Вам sms-сообщения о выпуске и активации карты. При получении sms-сообщений о действиях, которых Вы не совершали, немедленно обратитесь в Банк.

### **Звонки из Банка Вам могут поступать со следующих номеров:**

(495)-223-45-67

(499)-270-36-41

(495)-645-59-16

(495)-648-10-00

(495)-648-11-11

(495)-755-94-89

(800)-555-77-78

***При любых подозрительных обращениях к Вам от имени Тинькофф Банка немедленно проинформируйте об этом Центр обслуживания клиентов.***