



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 свою подпись в прямоугольнике, расположенном 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 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 Банк посредством дистанционного обслуживания. 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 для проведения транзакций. С целью исключения Ваших потерь от несанкционированного использования Вашей карты (копирования информации с Вашей карты для ее дальнейшего мошеннического 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.

Допускается передать карту при совершении оплаты, если терминалы не поддерживают функцию бесконтактной оплаты, но операции с использованием карты должны быть совершены 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.
- Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту в странах повышенного риска (Таиланд, Тайвань, Филиппины, Турция, Мексика, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Украина, США, Индия, Беларусь). 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, если в Мобильном Банке Вы не выбрали опцию подтверждения покупок Пин-кодом. 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, обратитесь в Банк посредством дистанционного обслуживания. Не сообщайте реквизиты Вашей банковской карты (номер карты, срок действия, трехзначный код безопасности, ПИН-код), за исключением использования Вами автоматизированных систем МОТО и систем интернет коммерции.
- Не сообщайте данные своего Заявления-Анкеты, направленного в Банк, и, особенно, кодовое слово, третьим лицам. Помните, Банк получил Ваши персональные данные вместе с Заявлением-Анкетой. Кодовое слово необходимо как дополнительный критерий для идентификации Вас в качестве клиента Банка (в т.ч. при обращении для разблокировки доступов и пр.). О любых попытках узнать Ваши персональные данные немедленно сообщайте в Банк посредством дистанционного обслуживания.
- Не используйте карту, которую Вы заявили, как утерянную или украденную. Если после блокировки, Вы обнаружили карту, Вам следует обратиться в Банк посредством дистанционного обслуживания для получения дальнейших инструкций.
- Для контроля операций по Вашей карте в режиме реального времени и своевременного выявления несанкционированных операций рекомендуем Вам подключить услугу Оповещение об операциях.
- Установите лимиты на платежи и снятие наличных по карте. Если с картой что-то случится, преступники не заберут все деньги на счете. Лимиты на снятие наличных и на операции по карте можно установить самостоятельно в разделе «Баланс и лимиты» в личном кабинете или разделе «Лимиты» мобильного приложения.
- Запишите телефонные номера 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

Клиент самостоятельно устанавливает персональный идентификационный номер (ПИН-код), состоящий из четырех цифр, обратившись в Банк посредством дистанционного обслуживания, в том числе с использованием предлагаемого Банком функционала установления случайной последовательности цифр для использования в качестве ПИН-кода.

ПИН-код необходим для совершения операций с использованием карты в банкоматах и может быть запрошен при проведении операции в торгово-сервисных предприятиях.

Процесс создания ПИН-кода гарантирует, что данная комбинация цифр может быть известна только получившему его человеку. 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. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту.
- Категорически запрещается записывать ПИН-код на карте. Постарайтесь не записывать ПИН-код, запомните его. Если же Вы предпочитаете записать свой ПИН-код, никогда не указывайте, что это ПИН-код и не храните документ с записанным ПИН-кодом рядом с картой.
- 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. Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить в виде SMS-сообщения и/или Push-уведомления на Ваше мобильное устройство. SMS-сообщение/ Push-уведомление содержит один одноразовый пароль, состоящий из 4 (четырех) цифр. Во избежание неправомерного использования Вашей карты вводите одноразовый пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на Ваше мобильное устройство в SMS-сообщении/Push-уведомлении. Не передавайте одноразовые пароли для совершения операций по карте другим лицам, в том числе работникам Банка.

- Если Вы забыли свой ПИН-код — обратитесь в Банк посредством дистанционного обслуживания.

Бесконтактная оплата картой

Вы можете воспользоваться бесконтактной оплатой при наличии знака бесконтактной оплаты на лицевой стороне карты и в точках, обозначенных логотипами платежных систем с бесконтактными технологиями.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» — Вы не передаете карту кассиру, а самостоятельно прикладываете ее к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный Банком для торгово-сервисного предприятия. Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода либо подписью на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить Вас предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке, при этом постарайтесь скрыть платежную информацию карты (номер карты, срок действия и CVV-код).

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 пластиковую карту тепловому воздействию. Не допускайте механического воздействия (не сгибайте и не царапайте) на пластиковую карту, помните, что карта изготовлена из пластика.
- Во избежание порчи карты, изготовленной из другого материала, необходимо учитывать особенности материала, из которого изготовлена карта.
- Если карта или магнитная полоса карты пришли в негодность, и карту стало невозможно использовать, обратитесь для перевыпуска в Банк посредством дистанционного обслуживания.

Что делать если...

Вы потеряли карту или ее украли

Прежде всего, как можно быстрее, сообщите о случившемся в Банк посредством дистанционного обслуживания и заблокируйте карту. Заблокировать карту можно по телефону, в интернет-банке или в мобильном приложении Банка. Чем раньше Вы это сделаете, тем меньше вероятность несанкционированного использования карты злоумышленниками. Разблокировать карту нельзя — можно только перевыпустить. Если вы не уверены, что карту украли, не спешите ее блокировать, установите лимит «0» на операции и запретите покупки через Интернет, если карта будет найдена лимиты можно изменить.

Напоминаем Вам, что в соответствии с Общими условиями выпуска и обслуживания кредитных карт и Общими условиями открытия, ведения и закрытия счетов физических лиц, а также выпуска и обслуживания расчетных карт Ваша ответственность за дальнейшее использование карты прекращается, после 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 торгово-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 Банк посредством дистанционного обслуживания.

Банкомат не вернул карту

Если карта удержана банкоматом, то Вам необходимо обратиться в банк посредством дистанционного обслуживания.

Если карта удержана банкоматом стороннего банка, 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 документа, удостоверяющего личность.

Некоторые сторонние банки для выдачи удержанной банкоматом карты могут потребовать письменный запрос из банка, выпустившего карту. В этом случае обратитесь в банк, выпустивший карту.

Помните, что сторонний банк, обслуживающий банкомат, вправе не возвращать карту, если она была заблокирована Вами ранее или банком, выпустившим карту.

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

Вам необходимо сообщить об этом в Банк посредством дистанционного обслуживания и оформить претензию. Сотрудник Банка поможет Вам в этом.

Вы получили SMS-сообщение (При условии подключения платной услуги Оповещение об операциях) 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 Банк посредством дистанционного обслуживания 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 кредитных карт и Общих условиях открытия, ведения и закрытия счетов физических лиц, а также выпуска и обслуживания расчетных карт, обратиться в Банк посредством дистанционного обслуживания и предъявить претензию по оспариваемым операциям. Пожалуйста, будьте готовы ответить оператору на вопросы, относящиеся к оспариваемым операциям.

Оформите заявление на отказ от операций. Скачайте на сайте Банка или попросите сотрудника прислать заявление об отказе от операций по карте. В заявлении перечислите спорные платежи и укажите причину отказа. Приложите любые документы, которые докажут, что в определенный момент Вы не могли совершить эти операции.

Вы потеряли Мобильный телефон, на котором установлено приложение Банка

При утрате Мобильного телефона, используемого с абонентским номером подвижной радиотелефонной связи, на который установлено Мобильное приложение Банка, Вам следует срочно обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Банк посредством дистанционного обслуживания для блокировки доступа в мобильное приложение Банка и удаления данных карты с Мобильного телефона.

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 платежных систем MasterCard Worldwide, Visa, МИР. Карту можно использовать для совершения операций получения наличных денежных средств в банкоматах или банковских учреждениях, обслуживающих карты платежных систем MasterCard Worldwide, Visa, МИР.

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 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 оттиск 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.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам самостоятельно вставить карту в терминал и ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. Операция по карте должна проводиться в Вашем присутствии. 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 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 договоре с Банком.

В результате авторизационного запроса из места проведения операции будет сформирован финансовый документ — чек электронного терминала, 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 соответствии с условиями заключенного с банком договора 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 предприятие 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 в приемное устройство банкомата или приложите ее к специальной метке для совершения бесконтактных операций 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 удерживать. За операции снятия наличных Банк взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.
- Перед использованием банкомата убедитесь, что все операции, совершаемые предыдущим клиентом, завершены. Если у вас возникают сомнения, нажмите кнопку «Отмена». После проведения операций убедитесь, что Ваша сессия завершена.
- Не используйте неисправный банкомат. Если банкомат зависает, самопроизвольно перезагружается или на экране появляются подозрительные изображения — не пользуйтесь им. Отмените текущую операцию, нажав кнопку «Отмена», и дождитесь возврата карты.
- Осмотрите банкомат перед использованием. Убедитесь, что на клавиатуре и в месте для приема карт нет дополнительных устройств. Обращайте внимание на неисправности и повреждения — например, на неровно установленную клавиатуру. Если что-то вызвало подозрения, не пользуйтесь этим банкоматом.

Бронирование и оплата гостиниц

(На карте должна быть подключена услуга использования карты в Интернет, услугу можно подключить в Мобильном банке в разделе «Услуги» при выборе карты (Операции в интернете) — возможность использовать реквизиты карты для совершения операций.)

С помощью карт 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.

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 одного 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 от служащих отеля отправить в обслуживающий банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

Аренда автомобиля

(На карте должна быть подключена услуга использования карты в Интернет услугу можно подключить в Мобильном банке в разделе «Услуги» при выборе карты (Операции в интернете) — возможность использовать реквизиты карты для совершения операций.)

С помощью карт 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. Проверяйте 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.

Обратите внимание на то, что компанией, предоставившей в аренду автомобиль, позднее могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при возврате автомобиля.

Операции в Интернет

(На карте должна быть подключена услуга использования карты в Интернет услугу можно подключить в Мобильном банке в разделе «Услуги» при выборе карты (Операции в интернете) — возможность использовать реквизиты карты для совершения операций.)

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/CVV2 (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 МОТО 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.
- Установите лимиты на снятие денежных средств, а крупные суммы переведите на Накопительный счет.

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» и посторонних устройств. 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 Банк посредством дистанционного обслуживания.

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, в котором держателя 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 не сообщайте данных своей карты и немедленно обратитесь в Банк посредством дистанционного обслуживания.

Для незаконной активации карт мошенники звонят клиенту от имени Банка и под предлогом уточнения персональных данных получают у клиента всю информацию, указанную в Заявлении-Анкетe. 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.

Актуальные номера телефонов размещены на сайте Банка по адресу: tinkoff.ru/contacts. Если при звонке от имени Банка у Вас возникли сомнения в принадлежности номера Банку, Вы можете позвонить по номерам, указанным на сайте или обратиться в Банк по каналам дистанционного обслуживания.

При любых подозрительных обращениях к Вам от имени Банка немедленно проинформируйте об этом Банк .