

## Берегите ПИН-код

Четырехзначный номер вам сообщит автоматический информатор при активации карты в банке «Тинькофф Кредитные Системы».

ПИН-код нужен в обязательном порядке при снятии наличных денег в банкоматах, а также – по усмотрению торговых точек – при оплате товаров и услуг. По операциям оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях картой банка «Тинькофф Кредитные Системы» введение ПИН-кода не требуется.

При платежах в интернете введение ПИН-кода не требуется. Если кто-то, возможно, под видом банка просит вас указать свой ПИН-код в электронном письме, на интернет-сайте, SMS-сообщении, не делайте этого и обязательно сообщите в банк «Тинькофф Кредитные Системы» по телефону 8 800 555-10-10 (бесплатно по России), чтобы мы приняли меры против мошенников. Сотрудники банка ни при каких обстоятельствах не запрашивают ПИН-код у клиента и не знают его.

Никогда не записывайте ПИН-код на своей банковской карте, а также не держите его в бумажнике или другом месте рядом с картой. Запишите ПИН-код на всякий случай в известном вам месте.

Если вы потеряете или забудете ПИН-код, карту придется перевыпускать за дополнительную плату. Все время перевыпуска вы будете лишены возможности пользоваться картой. Старайтесь не пользоваться банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах. Такие банкоматы могут быть использованы для получения информации о ПИН-коде карты и другой информации злоумышленниками.

## Как снимать наличные деньги в банкомате

- Убедитесь, что банкомат обслуживает карты нужной вам платежной системы MasterCard;
- 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 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 банк «Тинькофф Кредитные Системы» взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Убедитесь, что знаете размер комиссии за снятие наличных. Также помните, что льготный период по кредитной карте не распространяется на операции снятия наличных денег. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

Не принимайте 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 банка «Тинькофф Кредитные Системы» по телефону 8 800 555-10-10 (бесплатно по России, в том числе с мобильных телефонов).

## Как хранить карту и проводить операции

После получения карты поставьте шариковой ручкой свою подпись на специальной полосе на оборотной стороне карты. При отсутствии подписи карта не будет принята к оплате.

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, переписать 16-значный номер карты и трехзначный код и другую информацию, указанную на карте.

Не передавайте карту другим лицам, в т.ч. родственникам и знакомым, за исключением кассира для проведения транзакций.

При совершении операции оплаты с использованием карты 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 карту после проведения операции. Убедитесь, что возвращенная карта принадлежит вам. Запрещается оставлять под любым предлогом карту в организациях торговли.

Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Поставив подпись на платежном чеке, вы соглашаетесь со списанием этой суммы со своего счета.

Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у вас доверия. Воздержитесь от использования карты или крайне осторожно используйте ее в странах повышенного риска: Украина, Турция, Таиланд, Сингапур, Гонконг, Малайзия, Тайвань, Индонезия, Филиппины, Мексика, Австралия, Венесуэла.

В этих странах высок риск копирования данных вашей карты и использования их для изготовления подделок. В таком случае карта может быть скомпрометирована и подлежать перевыпуску, даже если мошеннические операции по ней еще не были проведены. В странах повышенного риска используйте банкоматы в отделениях известных банков и крупных торговых центрах.

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

Банк «Тинькофф Кредитные Системы» использует данные вашего заявления-анкеты, включая кодовое слово, исключительно для идентификации при вашем звонке в Центр обслуживания клиентов. Не сообщайте эти данные третьим лицам. О попытках узнать кодовое слово или другие 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.

Храните карту в безопасном месте, не оставляйте ее в автомобиле, в номере гостиницы.

## Контролируйте состояние счета

Наиболее удобный и надежный способ контроля счета – услуга SMS-банк. Вы будете получать SMS с данными о последней операции всего через несколько секунд после списания денег, и шансы на предотвращение мошенничества в этом случае наиболее высоки.

Если вы получили SMS об операции, которую не совершали, проверьте наличие карты. Если карта у вас, то возможно, данные 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 Банка «Тинькофф Кредитные Системы» 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 нахождения.

Если у Вас подключена услуга SMS-банк, не оставляйте мобильный телефон выключенным на долгое время.

Также обязательно сохраняйте все документы по операциям до момента отражения в выписке по вашей карте. Проверяйте выписку по карте и соответствие указанных в ней операций реально произведенным расходам.

В случае обнаружения каких-либо расхождений позвоните в Центр обслуживания клиентов банка.

## Как сохранить работоспособность карты

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 карту тепловому воздействию.

Не допускайте механического воздействия (не сгибайте и не царапайте) на карту, помните, что она изготовлена из пластика.

Если карта или магнитная полоса карты пришли в негодность, обратитесь для перевыпуска старой карты в Центр обслуживания клиентов банка «Тинькофф Кредитные Системы».

### **Если вы утратили карту**

Прежде всего, как можно скорее, сообщите о случившемся в Центр обслуживания клиентов банка «Тинькофф Кредитные Системы» 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 банка «Тинькофф Кредитные Системы» 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 украдена на территории РФ, после блокировки карты заявите о случившемся в милицию. При краже карты за границей, заявите в полицию или в консульский отдел посольства РФ.

Пожалуйста, сохраняйте копию протокола (квитанцию о заявлении) для последующего предъявления в банк.

### **Если карта изъята в торгово-сервисном предприятии или в банке**

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 банка «Тинькофф Кредитные Системы».

### **Если 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 банка-эмитента, в вашем случае банка «Тинькофф Кредитные Системы». В этом случае обратитесь в Центр обслуживания клиентов.

Помните, что банк, обслуживающий банкомат, вправе не возвращать карту, если она ранее была заблокирована.

### **Если банкомат не выдал запрашиваемую сумму денежных средств либо выдал сумму, отличную от запрашиваемой**

вам необходимо сообщить об этом Центр обслуживания клиентов банка «Тинькофф Кредитные Системы» и оформить претензию. Сотрудник Центра обслуживания клиентов поможет вам в этом.

### **Если у вас возникли претензии по списаниям, отраженным в выписке**

Вам необходимо в сроки, указанные в Общих условиях выпуска и обслуживания карт позвонить в Центр обслуживания клиентов банка «Тинькофф Кредитные Системы» 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 за необоснованную претензию.

**Центр обслуживания клиентов «Тинькофф Кредитные Системы»  
(круглосуточно):**

- **8 800 555-10-10** (круглосуточно, бесплатно по России);
- **+7 495 648-11-11** (круглосуточно, для звонков из других стран; звонок платный).