**Как отличить звонок настоящей службы безопасности банка от мошенников**

Сотрудник службы безопасности Т‑Банка может позвонить, чтобы вы лично подтвердили операцию, по нескольким причинам:

* операция необычна для вас — например, переводите много денег незнакомцу или впервые покупаете на незнакомом сайте;
* мошенник пытается украсть деньги — например, его может выдать модель устройства, геопозиция и необычные действия со счетом;
* вы столкнулись с мошенниками и сами что‑то делаете с деньгами — например, делаете перевод, но на получателя уже жаловались другие клиенты.

Во время звонка сотрудник банка обязательно представится, объяснит причину обращения и спросит, делаете ли вы перевод и покупку. Что будет дальше, зависит от ситуации и ваших ответов.

**Вы не делали операцию.** Если это была покупка, то мы отклоним операцию. Если перевод, то сотрудник службы безопасности отменит его, вернет деньги на счет и предложит перевыпустить карту, чтобы защитить засвеченные данные в будущем.

**Вы действительно совершили операцию.** Попросим вас рассказать, какую именно операцию проводите и для чего. Эту информацию запросим, если перевод или платеж необычны для вас или мы получили запрос с недостоверного сайта. Так мы убедимся, что вы не попали на мошенников. В некоторых случаях также предложим созвониться по видеосвязи, если будем сомневаться, что общаемся именно с вами.

**Как узнать настоящую службу безопасности банка**

**По информации, которую спрашивают.** Настоящему сотруднику банка не нужны ваши личные данные и действия с вашей стороны со счетом, чтобы подтвердить операцию или отменить ее. Мошенники действуют по‑другому. Они обязательно попросят вас что‑то сделать: перевести деньги на «защищенный счет» или назвать личные данные. Чтобы этого не случилось, посмотрите на список данных, которые спрашивают мошенники.

**Данные, которые запрашивают только мошенники**

* Коды из СМС и пуш‑уведомлений. Иногда их может запросить сотрудник банка, но только если клиент позвонил в банк сам;
* данные карты Т‑Банка или другого банка: номер, срок действия и трехзначный код с обратной стороны;
* ПИН‑код;
* кодовое слово;
* номер договора;
* контрольные вопросы.

**По поведению.** Мошенники стараются звучать убедительно: обращаются по имени и отчеству, называют какую‑то информацию о вас, используют в своей речи банковские термины, переключают с одного сотрудника на другого. Но вот что должно вас насторожить:

Тинькофф Банк