

ПАО «Авиакомпания «Сибирь»
 Россия, 633104, НСО, г. Обь-4
 ОГРН: 1025405624430
 ИНН / КПП: 5448100656 / 997650001



Исх. № 10-С-205-15/140

На № _____

от « 23 » июня 2015 г.

от « ____ » _____ 201__ г.

Уполномоченным Агентам
 ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

Руководителям Представительств
 ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

О выявлении мошеннических операций с платежными картами и действиях при их идентификации

Уважаемые коллеги!

В связи с участвовавшими случаями мошенничества при покупке авиабилетов в иностранных агентствах с использованием платежных карт, в случае поступления от клиентов **запросов, соответствующих нескольким или всем критериям:**

- Авиабилет оформлен агентом-нерезидентом или любым онлайн-агентством (edreams, expedia, trip, tripsta, airtickets, orbitz, cheaptickets, biletix, OneTwoTrip, anywayanyday и др. – с различными доменами)
- Авиабилет оформлен за 7 дней и менее - до даты поступления запроса на обмен;
- Авиабилет оформлен на глубину:
 - более 1-го месяца от даты продажи
 - менее 3-х дней от даты запроса
- Авиабилеты оформлены на трансферные перевозки из дальнего зарубежья в страны СНГ (LBD, OSS, EVN, DYU, FRU, BAK, TAS, UGC, FEG и др.)
- Клиент запрашивает обмен авиабилета:
 - Изменение дат вылета на ближайшие даты (до 7 дней с даты поступления запроса)
 - Исключение нескольких полетных сегментов из бронирования, например: билет оформлен DUS DME LBD, просят переоформить на DME LBD
- Клиент не аргументирует отказ от обращения за обменом билета в агентство, первоначально оформившее билет.

СЛЕДОВАТЬ следующим инструкциям:

1. НЕ ПРОИЗВОДИТЬ ОБМЕН или иные операции с такими билетами;
2. Спросить у клиента, где он оформлял билет и причины, по которым клиент не обращается за обменом по месту приобретения билета;





3. Сообщить клиенту, что необходимо уточнить возможность и условия обмена, попросить оставить контактный телефон для обратной связи;
4. Немедленно направлять детальную информацию о запросе, клиенте, бронировании и билетах на bsp.sales@s7.ru;
5. Фиксировать все выявляемые случаи (включая ФИО пассажиров, маршруты, номера карт и контактные телефоны клиентов);
6. Дальнейшие действия по выявленным подозрительным обращениям выполнять только при наличии и в строгом соответствии с распоряжениями руководства продаж ЗАО «Группа компаний С7».

ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'E.S. Dmitruk', written over a faint circular stamp.

Е.С.Дмитрук

Исп.: Эрнст И.В., +7 (495) 228 47 00 доб.4734