

Политика противодействия мошенничеству и памятка безопасности Платформы МЕСТА

1. Зачем это нужно

Мошенники пытаются выманить данные и деньги: присылают фишинговые письма/сообщения, создают поддельные сайты и «службы поддержки», предлагают оплату «в обход» Платформы, выдают «обязательные донаты» за доступ и т.п. Ниже - как мы работаем и как защититься.

2. Наши официальные каналы

- сайт и поддомены mesta.app;
- e-mail с домена @mesta.app;
- push-уведомления в веб/мобильных приложениях;
- SMS;
- официальный Telegram-бот Платформы (после привязки; ссылка - в ЛК и на сайте mesta.app).

Сообщения/боты из иных источников следует считать подозрительными. [ОВБ]

3. Что МЕСТА никогда не попросит

Мы никогда не просим: полный номер карты (PAN), CVV/CVC, PIN, SMS/OTP-коды, пароли от банка/почты/Telegram, перевод на «безопасный счёт», установку приложений удалённого доступа (AnyDesk, TeamViewer и т.п.), отправку фото/сканов документов в мессенджеры.

Также мы не запрашиваем в мессенджерах паспортные данные/сканы, СНИЛС, ИНН, реквизиты договоров - загрузка документов, если требуется, выполняется только через Личный кабинет.

4. Фишинг и поддельные сайты - как распознать

Признаки: эмоции/давление («аккаунт заблокирован, подтвердите код»), огромные скидки при оплате не на mesta.app, отправитель не с домена @mesta.app, бот/аккаунт неофициальный, ссылка не на mesta.app, просят ввести коды/пароли, приложены

архивы/исполняемые файлы/АРК, часть ссылок на сайте не работает. Если сомневаетесь - не переходите по ссылкам, не вводите данные. [OBJ]

5. Донаты и «обход» Платформы

Донат - добровольная благодарность Автору и не оплата услуги. «Обязательные донаты», требования перевести деньги в личке, «донат за доступ/координаты», просьбы оплатить аренду/Доп. услуги вне Платформы (на карту/кошелёк/«безопасный счёт») - мошенничество. Оплата бронирований/Доп. услуг производится только через Платформу (эквайринг/СБП). Донаты не возвращаются через Платформу и не участвуют в бонусах/«гарантии явки».

6. Телефонное и мессенджер-мошенничество

Не сообщайте данные карты/пароли/коды «сотрудникам банка/службы безопасности/полиции». МЕСТА не просит перевести деньги «для защиты» или «на безопасный счёт», не направляет скачивать приложения для «помощи». При любом давлении/спешке завершите разговор и свяжитесь с банком/поддержкой по официальным каналам.

7. Если вы ввели данные или установили ПО

1. Срочно смените пароли и выйдите из всех сессий (ЛК/почта/Telegram).
2. Заблокируйте карту и свяжитесь с банком (номер на карте/сайте банка).
3. Удалите подозрительные приложения, проверьте устройство антивирусом.
4. Напишите в поддержку МЕСТА (att@mesta.app) и приложите скриншоты/ссылки.
5. При списаниях - подайте заявление в банк; при ущербе - обратитесь в правоохранительные органы.

8. Как нам сообщить о мошенничестве

Через Личный кабинет (жалоба на объявление/пользователя) или по att@mesta.app. Укажите: ссылку/скрины, канал (e-mail/SMS/бот), дату/время. Мы проведём проверку и при необходимости заблокируем материалы/аккаунт и передадим сведения по запросу компетентных органов.

Ответ предоставляется до 5 рабочих дней.

9. Дополнительно о безопасности

- Скачивайте приложения только из App Store/Google Play или со страницы на mesta.app.
- Не используйте один пароль везде; включите блокировку устройства/экран.
- Проверяйте URL-адрес и ERID/маркировку рекламы (в предусмотренных законом случаях).
- Включите двухэтапную аутентификацию в Telegram и на e-mail (пароль для входа + дополнительный код).

10. Ограничение ответственности

Платформа не несёт ответственности за операции и переписку вне Платформы, за переводы на карты/кошельки, совершённые по указанию третьих лиц, а также за ущерб от установки стороннего ПО. Мы содействуем пользователям в пределах закона и наших правил модерации.

Настоящий раздел не ограничивает права пользователей, предусмотренные законодательством РФ (в том числе Законом РФ «О защите прав потребителей») в отношении услуг Платформы.

11. Изменения памятки

О существенных изменениях уведомляем не менее чем за 10 рабочих дней (e-mail/push/баннер) и публикуем новую редакцию.

12. Контакты

Центр поддержки: через Личный кабинет или att@mesta.app (ответ - до 5 рабочих дней).