

«Оплатите бронь отеля с огромной скидкой, но трижды»

Наталья, Железнодорожный

История о том, как мы с подругой испортили себе нервы и чуть было не лишились отпуска. На известном сайте-агрегаторе для бронирования отелей попала хорошая гостиница: расположение, интерьер, цена – все отлично. Правда, ни одного отзыва. Но мы решили, что просто отель новый.

Оформила бронь и почти сразу получила сообщение в мессенджере от менеджера отеля. Он написал, что получил письмо от сайта бронирования – они не смогли проверить мою банковскую карту, и надо повторить бронь. Мне прислали ссылку, по которой надо было подтвердить бронирование.

Перешла по ссылке, там предлагали «завершить резервирование», то есть оплатить. Ввела данные своей карты и с меня списалась сумма за проживание. Но менеджер утверждал, что деньги не поступили. Поэтому нужно сделать возврат – и для этого еще раз ввести данные карты. А затем заново пройти процедуру резервирования.

Менеджер торопил с оплатой. Но я решила дождаться, пока переведенные деньги вернуться на счет, а вместо пополнения баланса я получила сообщение о повторном списании денег.

После этого решила звонить на горячую линию сайта-агрегатора – там я и узнала, что никакая оплата через их систему бронирования не проходила. Видимо, я стала жертвой мошенников.

Агрегатор обещал разобраться и проверить отель. Эта проверка заняла месяц. В итоге все закончилось не так плохо: сервис бронирования предложил несколько альтернативных вариантов проживания с максимальными скидками и даже компенсировал то, что списали мошенники, за собственный счет.

Тот отель с сайта сервиса пропал. Но в выдаче было еще много подобных предложений без отзывов и даже с похожими названиями.

Совет эксперта по противодействию мошенничеству:

К сожалению, встретить аферистов можно даже на самых проверенных и надежных ресурсах. В этой схеме злоумышленники создают фальшивые аккаунты на сайтах бронирования отелей и привлекают туристов низкими ценами и выгодными предложениями.

После бронирования человек получает сообщение от псевдоменеджера отеля. Пользователя уверяют, что его карта не прошла проверку сервиса-агрегатора или оплата не проходит. При этом клиент получает сообщения через сторонний мессенджер, а не через сайт бронирования.

Мошенники довольно часто стараются увести пользователя с проверенной площадки, чтобы система безопасности сервиса не заблокировала ссылки на фишинговые сайты.

Страница, на которой просят повторить бронирование, подтвердить данные карты или провести оплату, обычно оформлена в той же стилистике, что и сайт-агрегатор. Все это делается для того, чтобы у человека не было никаких подозрений, что перед ним сайт-подделка, а его деньги уходят мошенникам.

Списание средств может происходить до тех пор, пока клиент не поймет, что его обманули. Но в некоторых случаях через фишинговые сайты аферисты просто воруют данные карты и списывают с нее все деньги.

В этой истории злоумышленники воспользовались доверием клиентов к известной системе бронирования. На руку им сыграл и высокий спрос в горячий сезон. Но не стоит поддаваться эмоциям и желанию побыстрее оформить бронь, чтобы не упустить выгодное предложение. Спешка может обойтись вам очень дорого и оставить не только без долгожданного отпуска, но и без всех денег на счете.

Наталье повезло. Если бы сайт бронирования так не заботился о своей репутации, вернуть деньги было бы сложно. Банк ничего бы ей не компенсировал, ведь она по невнимательности сама перевела аферистам деньги.

Как обезопасить себя

- Первый сигнал об опасности в этой истории – сообщение от представителя компании в стороннем мессенджере, а не в чате официального сайта или приложения. Не стоит уходить с надежной площадки, где служба безопасности отслеживает переписку и блокирует подозрительные ссылки.
- Еще больше должно насторожить предложение менеджера отеля перейти по внешней ссылке для оплаты вместо того, чтобы провести ее через сайт сервиса. Ни в коем случае нельзя вводить данные банковской карты на непроверенных сторонних ресурсах. Внимательно изучайте сайт, прежде чем переводить через него деньги.
- Если вы получили подтверждение брони, а представитель отеля уверяет, что с ним возникли проблемы, сразу же свяжитесь с сервисом бронирования и расскажите о случившемся. Сайт-агрегатор сам проверит, какие технические проблемы возникли, и сам их устранил.
- До оплаты брони обязательно изучите отзывы об отеле – и на самом сервисе бронирования, и на других ресурсах. Найдите официальный сайт отеля, его расположение на карте. Возможно, вам действительно попалась новая гостиница, но в таком случае будьте крайне внимательны, чтобы не стать жертвой мошеннического проекта. Проводите оплату только на страницах агрегатора.