



ИНСТРУКЦИЯ

«ГОСУСЛУГИ»: КАК РАСПОЗНАТЬ ВЗЛОМ И КАК ВОССТАНОВИТЬ АККАУНТ

Как понять, что ваш личный кабинет на «Госуслугах» взломали?



Сработала двухфакторная аутентификация

Вы не входили в аккаунт, но получили код из СМС.



Не получилось войти в аккаунт

Пароль, который вы всегда использовали, внезапно перестал работать.

Пришло уведомление о подозрительной активности

Вы не заходили в личный кабинет, но ресурс **зафиксировал посещение с новых устройств**, попытку смены пароля или редактирования персональных данных.

Что делать, чтобы восстановить доступ к учетной записи

ШАГ 1. Восстановите доступ к учетной записи

Если мошенники **НЕ ИЗМЕНИЛИ** контактные данные

Онлайн на «Госуслугах»

На странице входа в аккаунт нажмите «Восстановить доступ». Выберите, куда придет код подтверждения для смены пароля:

- на номер телефона → **4 цифры в СМС;**
- на электронную почту → **ссылка для подтверждения создания нового пароля.**

Сервис может запросить данные для подтверждения личности: паспорт, ИНН или СНИЛС.

Онлайн через банки Сбер, Почта Банк или РНКБ, если вы являетесь их клиентом

Зайдите на сайт или в приложение банка и выполните действия для подтверждения учетной записи на «Госуслугах».

Важно: данные паспорта на «Госуслугах» должны совпадать с данными в банке.

Если мошенники **ИЗМЕНИЛИ** контактные данные

Лично в центре обслуживания

Предоставьте специалисту МФЦ паспорт, СНИЛС и номер телефона. Он поможет восстановить доступ к «Госуслугам».



ШАГ 2. Проверьте настройки безопасности

Выйдите из учетной записи на «Госуслугах» со всех устройств, кроме текущего. Для этого следуйте алгоритму: «Безопасность» → вкладка «Действия в системе» → «Выйти». Повторите тоже самое во вкладке «Мобильные приложения».

ШАГ 3. Проверьте, что изменили мошенники в вашей учетной записи

Обратите внимание на номер телефона, сим-карты, банковские карты, счета, электронные подписи, согласия и доверенности, заявления, связанные аккаунты.

ШАГ 4. Убедитесь, что на вас не оформили кредит

Это нужно сделать, если у вас не установлен самозапрет на кредиты. Для проверки выберите услугу «Получение информации о хранении вашей кредитной истории» и закажите отчет в бюро кредитных историй (БКИ). В присланных документах посмотрите, какие заявки на кредит подавались от вашего имени.

Важно: Если на вас взяли кредит, срочно обратитесь в банк или МФО и сообщите, что заявку на кредит подали мошенники.

ШАГ 5. Защитите свою учетную запись

Вы можете выбрать **один из дополнительных способов или подключить все три:**

- вход с дополнительным способом подтверждения, помимо пароля;
- контрольный вопрос;
- уведомление о входе в личный кабинет с помощью письма на электронную почту.

ЕСЛИ ВАШ АККАУНТ ЗАБЛОКИРОВАН И ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ВОССТАНОВИТЬ ЕГО (см. шаг 1):

- Обратитесь в службу поддержки «Госуслуг»: позвоните на горячую линию **8 800 100 70 10** либо напишите в онлайн-чат через мобильное приложение.
- **Подайте заявление в МВД лично или онлайн через интернет-приемную** на сайте вашего территориального органа. Укажите все известные вам подробности, включая контактные данные, которые злоумышленники могли использовать вместо ваших. Сохраните копию заявления в полицию и талон-уведомление о его приеме.



Подробнее на портале
моифinanсы.рф