

Порядок действий, если взломали доступ к учетной записи на портале Госуслуг

Важно знать, что служба поддержки Госуслуг никогда не запрашивает логины, пароли, коды доступа из смс. Не сообщайте их никому.

Если аккаунт взломали:

1. В день взлома **обязательно** обратитесь в МФЦ и полицию.

2. Восстановите пароль через МФЦ (для этого понадобится оригинал паспорта, номер снилса и телефон)

● Если по какой-то причине **не удалось восстановить пароль через МФЦ** (например, закончился рабочий день или был выходной), то **восстановление** можно сделать **самостоятельно**. Для этого нужно зайти на Портал Госуслуг и сделать **восстановление пароля** для входа в личный кабинет **по номеру сотового телефона**.

● Если злоумышленникам **удалось изменить номер телефона в личном кабинете** и восстановить его по телефону не получается, то следует запросить **восстановление через электронную почту**.

● В случае, если **самостоятельно не получается восстановить пароль**, необходимо **позвонить по телефону службы технической поддержки** Портала Госуслуг 8(800)100-70-10 (сотруднику тех. поддержки понадобятся данные паспорта, номер снилса и телефон).

3. После восстановления и входа в личный кабинет необходимо выполнить следующие действия:

а) откройте раздел **«Документы»** и перейдите по всем вкладкам. Проверьте актуальность паспортных данных. После проверки паспорта запустите проверку и запрос по остальным вкладкам. Если система потребует согласия, дайте его;

б) перейдите во вкладку «Заявления». Проверьте, не было ли каких-либо заявлений. Если да, вы можете обратиться в соответствующее ведомство или самостоятельно отозвать заявление (если такая возможность существует);

в) в разделе **«Профиль»** (нажав на свою аватарку) выберите «Учётная запись». Обязательно измените номер телефона на актуальный. Также смените пароль на сгенерированный или хотя бы состоящий из 10-20 символов, которые должны содержать символы, цифры, большие и маленькие английские буквы.

Если необходимо, измените адрес электронной почты;

г) в разделе **«Банковские карты»** проверьте наличие банковских счетов, которые не принадлежат Вам. Если такие есть, отключите их;

д) проверьте электронные подписи и, при необходимости, отзовите их;

е) в разделе **«Безопасность»** обязательно проверьте настройки входа в систему. Выберите удобный способ входа, например **«СМС на номер»**, **«Одноразовый код (TOTP)»** или Биометрия (если зарегистрирована). Уведомления о входе **лучше включить**.

Контрольный вопрос лучше отключить, если вы сами его не устанавливали.

ж) в разделе **«Действия в системе»** сделайте скриншот экрана на момент сбоя. Это поможет передать информацию сотруднику полиции для дальнейшего расследования. Также нажмите кнопку **«Выйти на других устройствах»**.

з) проверьте **«Межведомственные запросы»**, для этого выйдите из всех своих устройств и снова зайдите, используя новый пароль. Во вкладке **«Межведомственные запросы»** - тут можно увидеть, какие запросы были сделаны на пользователя;

к) проверьте **«Биометрию»**, если вы не давали согласие на их использование, можете отозвать его;

л) проверьте **«Согласие и доверенности»**, для этого нужно зайти во вкладку: **Согласие** - проверьте все действующие согласия и доверенности. Если у вас есть сомнения относительно каких-либо из них, вы можете отозвать их, нажав на соответствующий орган власти. При необходимости вы можете дать согласие снова.

Разрешения - проверьте все действующие разрешения. Если у вас есть вопросы относительно каких-либо из них, вы можете отозвать их.

м) **проверяем наличие кредитов**

- Запросите на Госуслугах список бюро кредитных историй (БКИ), в которых хранится ваша кредитная история – это бесплатно, ответ приходит в течении 5 минут

- Закажите в БКИ отчёты. Это можно делать бесплатно 2 раза в год, дальше – платно. У каждого бюро свои тарифы и условия

- Посмотрите, какие заявки на кредиты подавались от вашего имени. Если на вас взяли кредит – срочно обратитесь в банк или МФО (МФО - специальные небанковские финансовые организации, которые выдают займы физическим и юридическим лицам) и сообщите, что заявку на кредит подали мошенники

н) цифровой архив и связанные аккаунты, проверьте поданные заявления. Если не подавали заявления лично, следует отозвать.

Дополнительно: смените пароли во всех онлайн-банках, личных кабинетах сотовых операторов и на всех особо важных сайтах. Также замените банковские карты.

4. Подайте заявление в отдел полиции по месту фактического проживания. Вы можете подать заявление лично в дежурной части или оставить **обращение на официальном сайте МВД**.

При подаче заявления/обращения укажите точное время взлома, номер телефона, с которого был совершён звонок, а также приложите скриншоты, если они у Вас есть. Если Вам удалось записать разговор, обязательно передайте эту запись сотрудникам правоохранительных органов.

5. Подайте заявление **«Самозапрет на выдачу потребительских кредитов и микрозаймов»**. Для подачи заявления необходимо авторизоваться на портале Госуслуг. Затем выберите раздел **«Доходы и налоги» (в Документах и данных)**, перейдите в раздел **«Установка запрета на кредиты»**. Выберите желаемые условия запрета, проверьте данные в заявлении, и отправьте его. Услуга является бесплатной.

6. Подайте заявление на сайте Росреестра без использования ЭЦП или лично в МФЦ **«О невозможности государственной регистрации, перехода права без личного участия правообладателя»**:

- Для этого вам нужно *зайти* на сайт Управления Росреестра (<https://rosreestr.gov.ru/>) и *авторизоваться* через учётную запись Госуслуг. Затем выберите раздел **«Услуги и сервисы»**, перейдите в подраздел **«Регистрация недвижимости»** и выберите пункт **«Иное»**. Далее выберите услугу **«Внесение записи о невозможности государственной регистрации права без личного участия правообладателя»**. Заполните сведения о правообладателе, введите данные об объекте недвижимости, дате и номере регистрации права. Данные можно получить, заказав *бесплатную онлайн-выписку ЕГРН на портале Госуслуг в разделе Земля Дом*. После этого проверьте заявление и отправьте его.

- Если вы хотите подать заявление через МФЦ – есть возможность записаться на приём любым удобным способом.

Для получения услуги вам понадобятся только паспорт гражданина РФ и информация об объекте недвижимости (кадастровый номер и адрес, а также дата и номер регистрации права).

Обращаем Ваше внимание, при возникновении вопросов и проблем по взлому доступа к учетной записи на портале Госуслуг проводится онлайн-консультация граждан **Центром правовой помощи гражданам в цифровой среде**.