СБЕР КИБЕР БЕЗОПАСНОСТЬ | КИБРАРИЙ

Что делать, если ваш аккаунт в Telegram взломали

При подозрениях на взлом учётной записи в мессенджере ваши действия зависят от нескольких факторов: времени, прошедшего с момента взлома и наличия устройства, где выполнен вход в аккаунт

Что делать, если:

1. У вас остался доступ к аккаунту на одном из ваших устройств
   - Завершить все сеансы на неизвестных устройства›
   - Установить/сбросить облачный пароль

   Подробнее ›

2. Злоумышленник завершил вашу сессию, но у вас получилось авторизоваться заново
   - Завершить все сеансы на неизвестных устройствах
   - Удалить аккаунт

   Подробнее ›

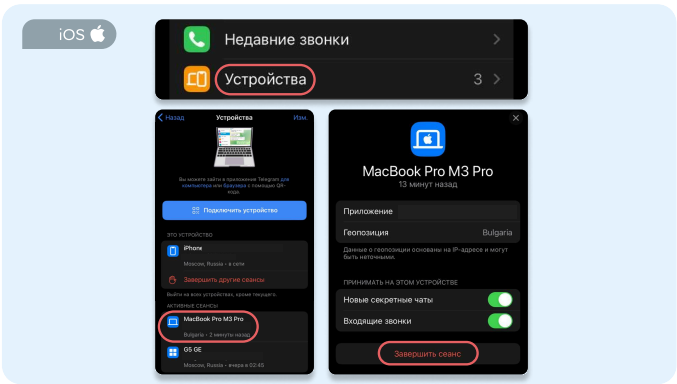
3. У вас никакими способами не получилось авторизоваться в своём аккаунте
   - Написать в поддержку мессенджера

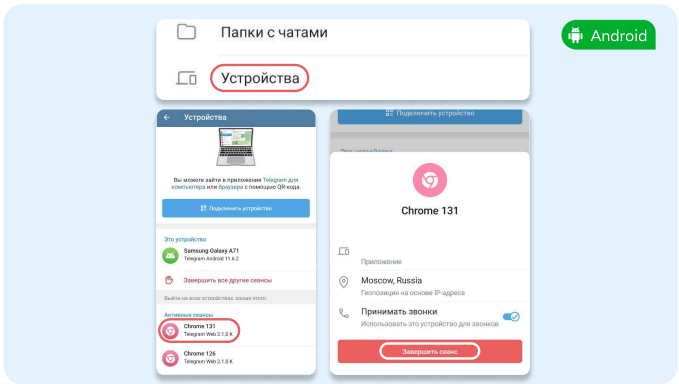
   Подробнее ›

#1. У вас остался доступ к аккаунту на одном из ваших устройств

Завершить все сеансы на неизвестных устройствах

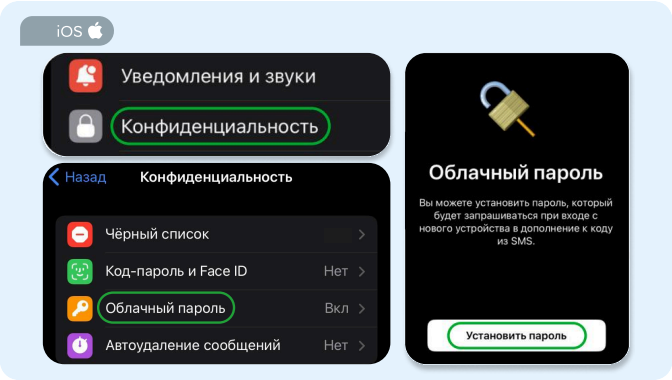
- Завершите все активные сеансы или выберите неизвестные вам устройства и нажмите на «Завершить сеанс»
- В разделе «Активные сеансы» можно увидеть все устройства, с которых был выполнен вход в ваш аккаунт
- Завершите все активные сеансы или выберите неизвестные вам устройства и нажмите на «Завершить сеанс»

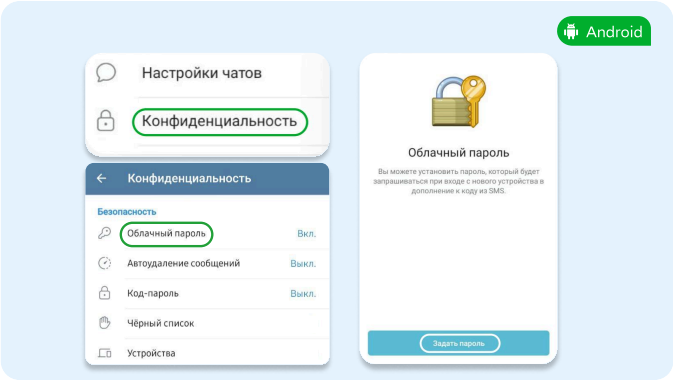




Установить облачный пароль (двухфакторную аутентификацию)

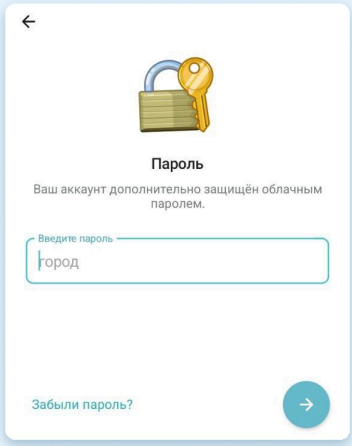
- Перейдите в «Настройки»
- Нажмите на «Конфиденциальность»
- Нажмите на «Облачный пароль»
- Нажмите на «Установить пароль» / «Задать пароль»
- После создания пароля введите адрес электронной почты для восстановления пароля





Сбросить облачный пароль

Если вы забыли ранее установленный облачный пароль, но у вас есть доступ к привязанной к аккаунту почте, то вы можете сменить пароль.

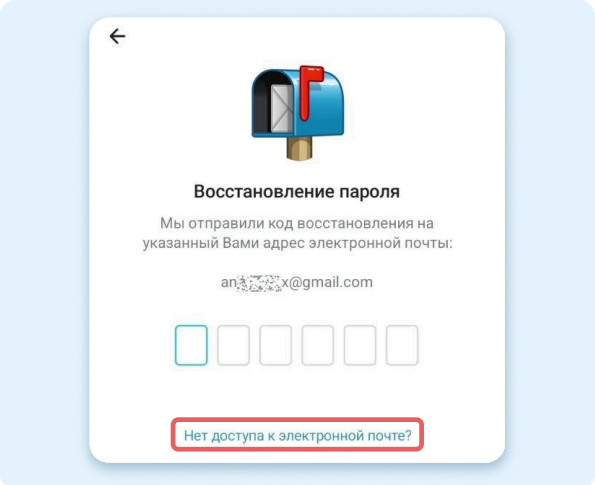


- Перейдите в «Настройки»
- Нажмите на «Конфиденциальность»
- Нажмите на «Облачный пароль»
- Нажмите на «Забыли пароль»
- Введите код, который придёт на указанную почту
- Смените пароль и придумайте кодовое слово

Если вы обнаружили, что злоумышленник самостоятельно поставил облачный пароль и привязал свою электронную почту, то необходимо сбросить «чужую» почту.

Обращаем внимание, что после этого необходимо подождать 7 дней с момента сброса. В данном случае вы не сможете авторизоваться на новом устройстве, пока в аккаунте включен «чужой» облачный пароль. Чтобы не ждать, вы можете удалить свой аккаунт и создать его заново.

- Перейдите в «Настройки»
- Нажмите на «Конфиденциальность»
- Нажмите на «Облачный пароль»
- Нажмите на «Забыли пароль»
- Нажмите на «Нет доступа к электронной почте»
- Следуйте инструкциям



#2. Вы можете зайти в свой аккаунт с вашего устройства

Если злоумышленник авторизовался в вашем аккаунте и его сеанс продлился несколько часов, то у него появляется возможность завершать ранее активные или новые сеансы в данном аккаунте.

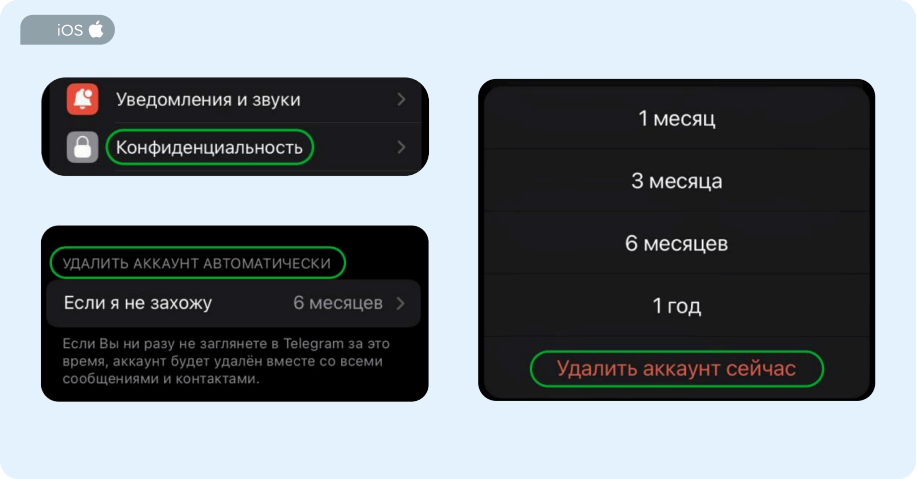
Если вы обнаружили, что злоумышленник перестал предпринимать активные действия в вашем аккаунте, вы можете подождать несколько часов для того, чтобы у вас появилась возможность завершать старые сессии. О том, как завершить старые сессии – см. в предыдущем разделе.

При активных действиях злоумышленника у вас может не быть возможности завершить его сеанс. В этой ситуации поможет только удаление аккаунта Telegram и создание нового с использованием того же номера телефона.

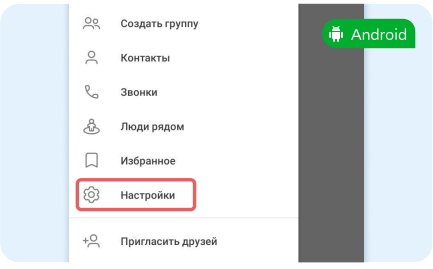
Удаление аккаунта

Моментально удалить аккаунт можно только в приложении для iOS.

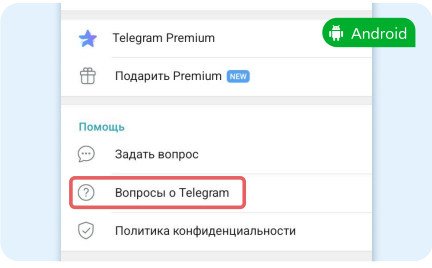
- Перейдите в раздел «Настройки»
- Нажмите на «Конфиденциальность»
- Найдите раздел «Удалить аккаунт автоматически»
- Выберите «Удалить аккаунт сейчас»
- Пролистайте вниз, нажмите «Удалить мой аккаунт», следуйте дальнейшим подсказкам



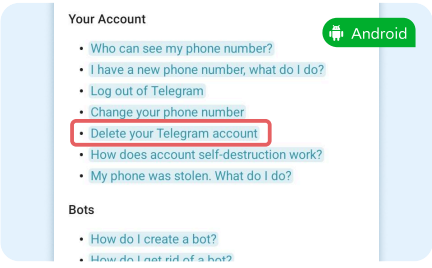
Чтобы удалить свой аккаунт Telegram с Android, нужно:



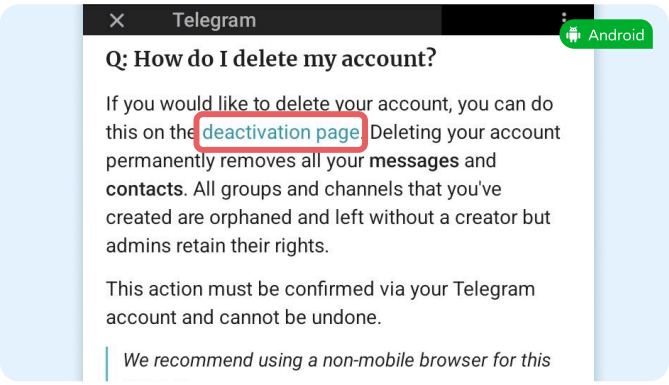
Зайдите в «Настройки»



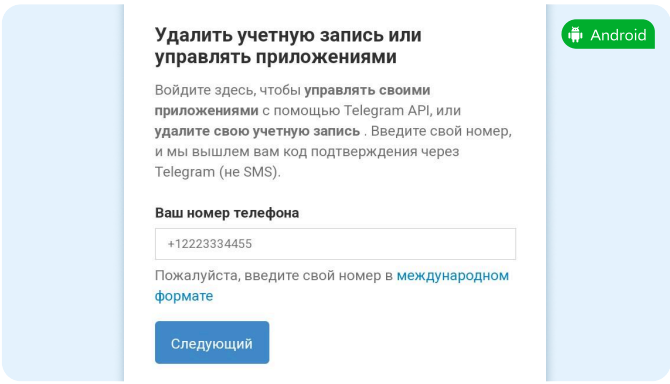
Выберите пункт «Вопросы о Telegram»



Найдите раздел Your Account (7-ой сверху) и нажмите на пункт Delete your Telegram Account



После перехода вы увидите активную синюю ссылку deactivation page. Производители приложения советуют не переходить по ней напрямую, а скопировать и вставить в строку любого браузера, чтобы вам было удобнее, так как код удаления придёт в Telegram



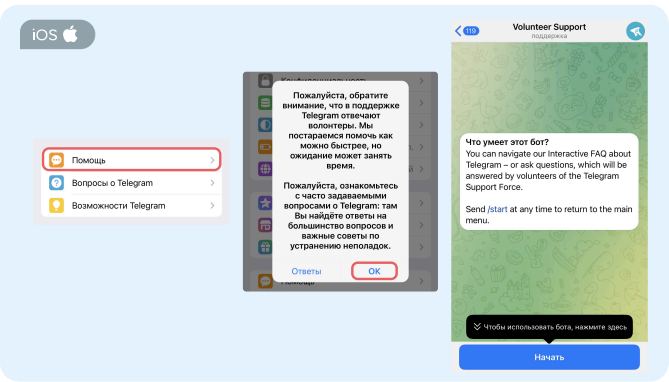
В открывшейся ссылке введите номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт. И следуйте инструкциям сайта

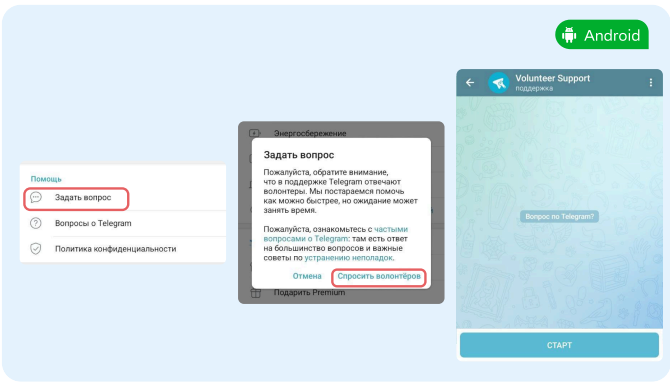
При удалении аккаунта все данные и истории чатов удаляются. Возможность создать новый аккаунт на тот же номер появится через несколько дней

#3. У вас нет доступа к аккаунту

Все вышеописанные действия возможны, только если у вас есть доступ к аккаунту. Если злоумышленники получили полный доступ к аккаунту и сменили пароли. Остаётся только самостоятельно обратиться в техподдержку мессенджера или попросить знакомых написать в волонтёрскую службу поддержки*:

- Перейдите в «Настройки»
- Нажмите «Помощь» (для Android кнопка «Задать вопрос»)
- Следуйте инструкциям в чате





*Обратите внимание, что СберБанк не может повлиять на скорость, качество и полноту ответов со стороны поддержки Telegram

Что изучить ещё

Узнайте больше о безопасности в социальных сетях

Больше информации — в библиотеке знаний по кибербезопасности «Кибрарий»