

1) Что делать если учетная запись заблокирована или вас взломали?

Если ваша учетная запись заблокирована или вас взломали, то вам необходимо обратиться в службу технической поддержки по адресу <https://help.max.ru> и описать вашу проблему. Специалисты поддержки постараются вам помочь как можно быстрее.

В рамках обращения старайтесь указать:

- номер телефона, на который зарегистрирован ваш аккаунт
- дату и время, когда обнаружили блокировку/взлом
- какие действия выполнялись перед блокировкой/взломом (например, включали VPN, входили с нового устройства, посещали новые ресурсы и т.п.)
- использовали ли вы сторонние клиенты или модифицированные приложения

Важно! Не отправляйте повторные вопросы каждые несколько часов – это увеличивает нагрузку на систему и увеличивает время ожидания ответа на ваш вопрос.

2) Дополнительные рекомендации по безопасности

Пока вы ожидаете ответа поддержки, рекомендуем выполнить дополнительные действия:

1. Проверить устройство на безопасность

- Просканируйте телефон или компьютер антивирусным приложением. Сделайте скриншот результатов сканирования.
- Убедитесь, что на устройстве нет вредоносных программ, автокликеров или подозрительных приложений.
- Удалите сторонние или модифицированные версии мессенджера (если использовались).
- Обновите операционную систему до актуальной версии (особенно обновления безопасности).

2. Проверить сетевую безопасность

- Отключите VPN, прокси и анонимайзеры.
- Избегайте публичных Wi-Fi сетей без защиты.
- Убедитесь, что SIM-карта зарегистрирована на вас и не перевыпускалась без вашего ведома.

Если устройство окажется заражённым, это может быть причиной подозрительной активности или взлома.

Сразу после разблокировки/возврата аккаунта рекомендуем:

1. Включите двухфакторную защиту (2FA)

Добавьте дополнительный пароль для входа.

2. Привяжите электронную почту

Подтвердите актуальный e-mail для восстановления доступа.

3. Проверьте активные сессии

Завершите все незнакомые устройства.

4. Соблюдайте цифровую гигиену

- Не передавайте коды подтверждения
- Не устанавливайте приложения с недоверенных источников
- Не устанавливайте модифицированные версии
- Не передавайте аккаунт третьим лицам

3) Предостережение о мошенниках

Злоумышленники могут выдавать себя за знакомых, сотрудников банков, сотрудников правоохранительных и государственных органов, поддержку или представителей компаний. Их цель — получить ваши деньги, коды или доступ к аккаунту.

Если вы уже столкнулись с мошенником:

- Немедленно прекратите переписку/звонок.
- Не отправляйте дополнительные данные или деньги незнакомым.
- Сообщите о нарушении через жалобу.