

ПОРЯДОК

дій користувача у разі викрадення зломисником акаунта в месенджерах “WhatsApp” або “Signal” на мобільному комунікаційному пристрої

1. Якщо ви не можете увійти у свій акаунт у месенджері “WhatsApp” або “Signal”:

- 1.1. Видаліть месенджер з вашого пристрою;
- 1.2. Завантажте відповідний месенджер із офіційного магазину (Google Play або App Store) та перевстановіть його;
- 1.3. Відкрийте месенджер і введіть ваш номер телефону;
- 1.4. Вам надійде код підтвердження SMS – введіть його;
- 1.5. Якщо не вдалося відновити доступ до акаунту – скоріш за все, ваш акаунт викрадено і доступ до вашого листування, як особистого так й у групах, отримано зломисником. У цьому разі вам необхідно виконати дії, вказані в пунктах 2 та 3;

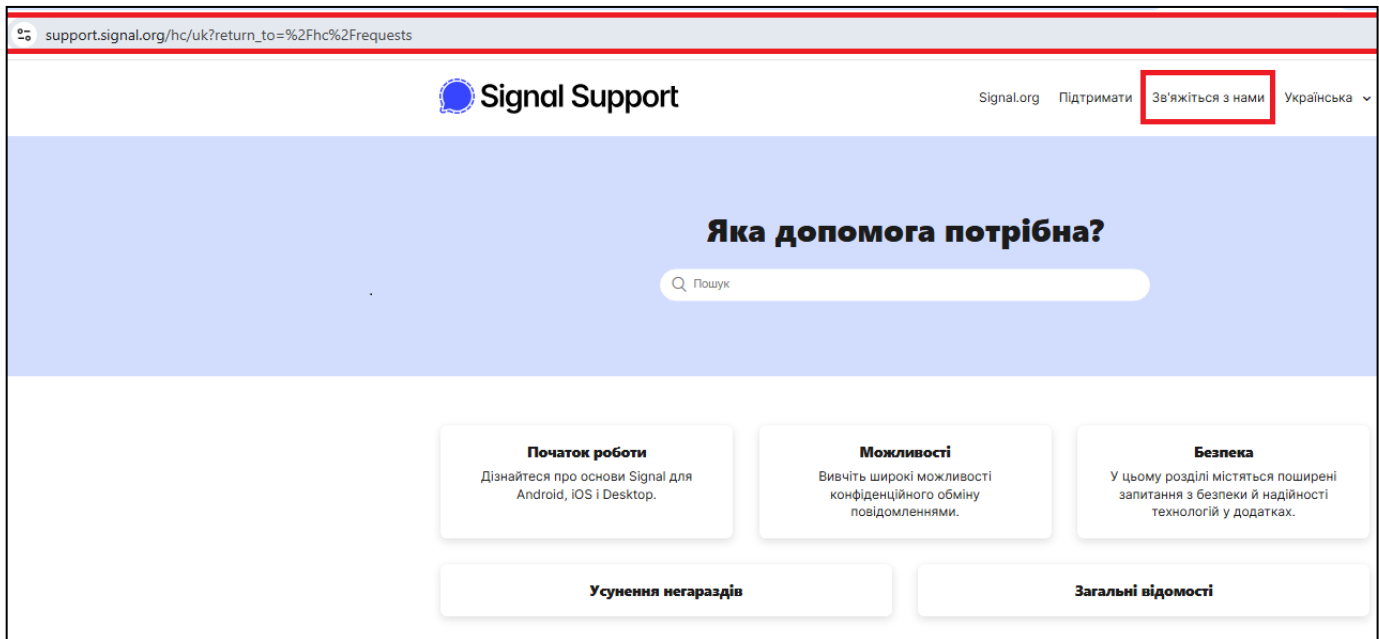
2. Якщо не вдалося відновити доступ до акаунту – негайно повідомте (наприклад, використовуючи інший месенджер, свій акаунт у соціальних мережах або телефон) всі свої контакти, а також всіх адміністраторів груп (каналів) месенджера, в яких ви зазначені як учасник, що ваш акаунт викрадений та його необхідно заблокувати (в налаштуваннях його профілю в месенджері) та видалити з груп.

Також повідомте про викрадення акаунту керівнику служби захисту інформації в автоматизованих системах (відповідального за захист інформації) своєї військової організаційної структури.

3. Після виконання зазначених заходів необхідно написати на офіційну адресу служби технічної підтримки месенджера “Signal” <https://support.signal.org/hc/uk> або “WhatsApp” support@whatsapp.com прохання щодо відновлення або блокування викраденого акаунта, як показано нижче.

3.1. Для месенджера “Signal” необхідно здійснити наступні кроки:

Крок 1. На Web-сторінці натисніть вкладення “Зв’яжіться з нами”.



Крок 2. Заповніть форму, як показано на зображенні.

Служба підтримки Signal > Надіслати запит

Надіслати запит

Ваша адреса електронної пошти *

Введіть адресу електронної пошти повторно *

Яка причина вашого звернення? *

З якою платформою пов'язаний ваш запит? *

Опис *

Зловмисником отримано доступ до мого акаунту Signal, який використовується зловмисником для розповсюдження фішингових повідомлень. З метою припинення розсилки фішингових повідомлень та іншої протиправної діяльності з під мого акаунту прошу як найшвидше надати мені допомогу у його відновленні

Опишіть свою проблему або поділіться з нами своїми зауваженнями.

Додайте посилання на журнал налагодження, щоб ми могли усунути негаради

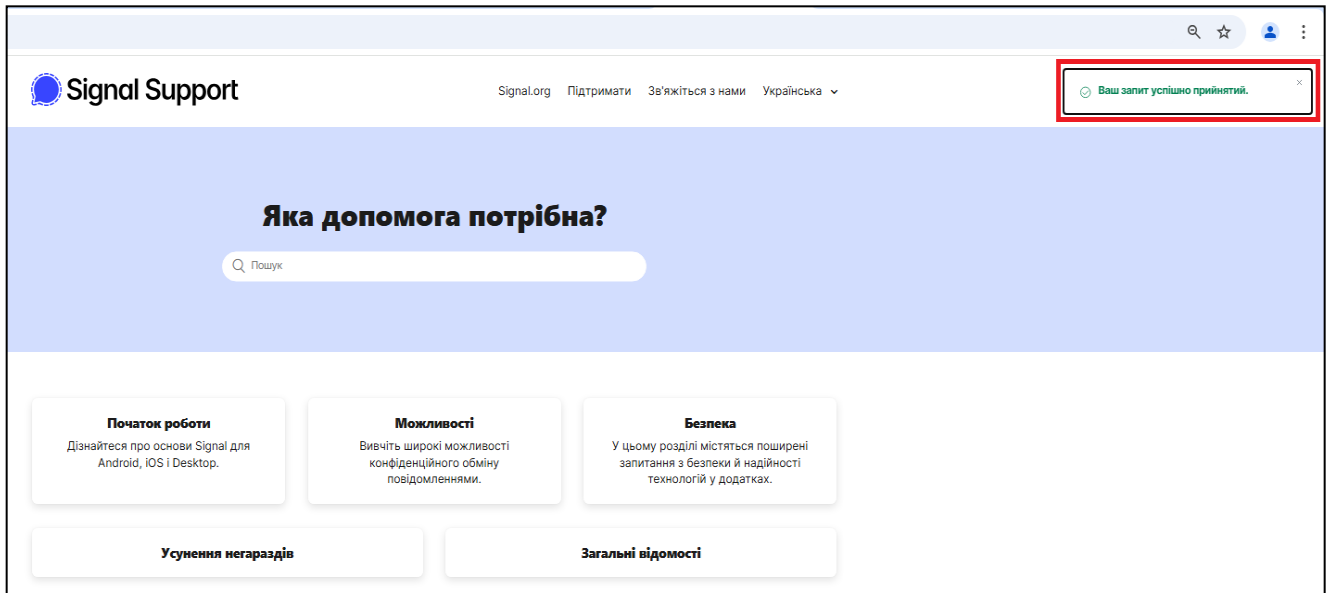
Посилання на журнал налагодження починається з <https://debuglogs.org/>. Тут можна дізнатися більше: <https://support.signal.org/hc/articles/360007318591>

Вкладення

Додати файл або перетягнути файли сюди

Відправити

Крок 3. Якщо все виконано вірно, в правому верхньому куті з'явиться повідомлення “Ваш запит успішно прийнятий”.



Крок 4. Виконайте заходи, визначені службою технічної підтримки месенджера “Signal” (у разі їх надходження). Якщо відповіді немає – повторюйте своє звернення протягом кількох днів, поки з вами не зв’яжеться служба технічної підтримки месенджера “Signal”.

3.2. Для месенджера “WhatsApp” необхідно здійснити наступні кроки:

Крок 1. На Web-сторінці натисніть “Служба підтримки WhatsApp Messenger”.

Крок 2. Заповніть форму, як показано на зображенні.

Функції ▾ Конфіденційність Довідковий центр Блог Для бізнесу Додати

Зв'яжіться з WhatsApp

Служба підтримки WhatsApp Messenger
Якщо у вас є запитання щодо WhatsApp Messenger, [зв'яжіться з нами](#)

Служба підтримки WhatsApp Business
Якщо у вас є запитання, пов'язані з додатком WhatsApp Business, [зв'яжіться з нами](#)

Підтримка спеціальних можливостей і допоміжних технологій у WhatsApp
Щоб повідомити про проблеми, пов'язані зі спеціальними можливостями, або поділитися пропозиціями, [зв'яжіться з нами](#)

Рішення для корпорацій від WhatsApp
Якщо ви зацікавлені в тестуванні наших бізнес-рішень для великих підприємств, заповніть цю [форму](#)

Запитання, пов'язані з Політикою конфіденційності
Якщо у вас є запитання, пов'язані з нашою Політикою конфіденційності, [зв'яжіться з нами](#)

Адреса юридичної особи

WhatsApp LLC
1 Meta Way,
Menlo Park, California 94025,
United States of America (Сполучені Штати Америки)

WhatsApp LLC – це компанія з обмеженою відповідальністю, зареєстрована в штаті Делавер – файл № 5482270

Крок 1

Звернення до WhatsApp

Служба підтримки WhatsApp Messenger
Щоб ми якнайкраще допомогли вам, напишіть нам зі свого телефона. Для цього відкрийте WhatsApp > Налаштування > Довідка > Зв'язатися з нами. Дізнатися більше можна в нашому [Довідковому центрі](#).
Розкажіть нам, як ви використовуєте WhatsApp, надавши необхідну інформацію нижче. Потім виберіть «Надіслати запитання», щоб зв'язатися з нами.

Номер телефону
Укажіть номер телефону, для якого зареєстровано ваш обліковий запис WhatsApp.

UA+380 989147688

Електронна адреса

o.shevchuk@post.mil.gov.ua

Підтвердити адресу електронної пошти

o.shevchuk@post.mil.gov.ua

На якій платформі ви використовуєте WhatsApp?

☐ Android

☒ iPhone

☐ Web і версія для комп'ютера

☐ KaiOS

☐ Інше

Зведіть повідомлення нижче.

Зловмисником отримано доступ до мого акаунту WhatsApp, який використовується зловмисником для розповсюдження фішингових повідомлень. З метою припинення розсилки фішингових повідомлень та іншої протиправної діяльності з під мого акаунту прошу як найшвидше надати мені допомогу у його відновленні.

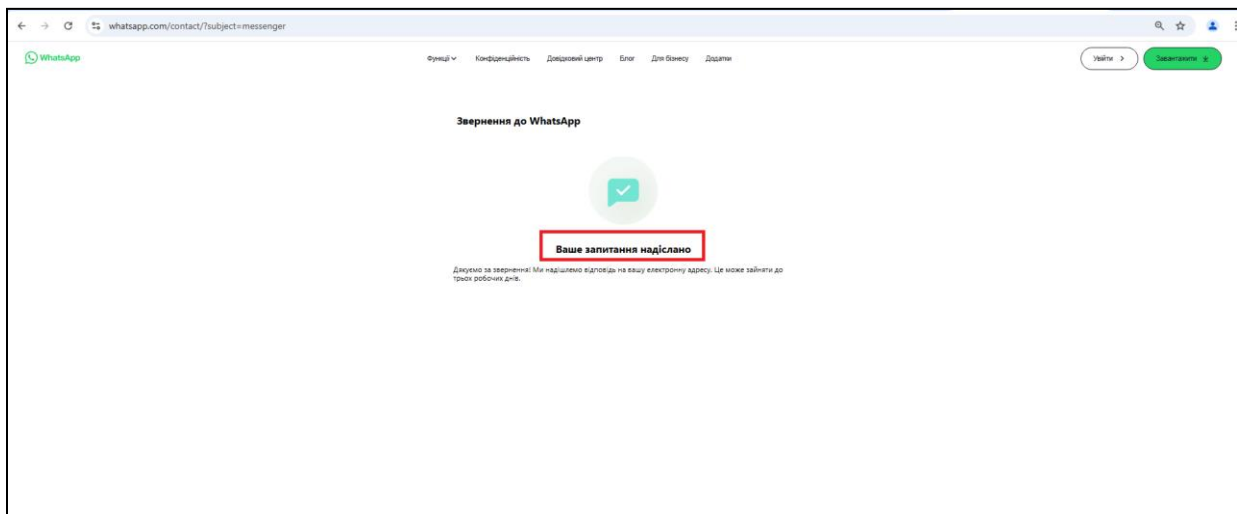
Наступний крок

Крок 2

Крок 3. Натисніть “Надіслати запит”.



Крок 4. Якщо все виконано вірно, з'явиться повідомлення “Ваше запитання надіслано”.



Крок 5. Виконайте заходи, визначені службою технічної підтримки месенджера “WhatsApp” (у разі їх надходження). Якщо відповіді немає – повторюйте своє звернення протягом кількох днів, поки з Вами не зв’яжеться служба технічної підтримки месенджера “WhatsApp”.