



FICHE PRATIQUE

Récupérer ses comptes compromis

Email, Facebook, Google, Instagram : procédures officielles et bons réflexes.

Réflexes communs à tous les services

- Tentez d'abord la procédure de **récupération de mot de passe** standard.
- Si l'email associé a aussi été changé : passez par les formulaires de récupération avancée.
- Préparez : preuves d'identité, ancien mot de passe, dates et lieux de connexion habituels.

Compte Google

- **g.co/recover** : assistant guidé, peut prendre 24 à 72 h.
- Une fois récupéré : changez le mot de passe, activez la 2FA, vérifiez les filtres de redirection des emails.

Compte Microsoft / Outlook

- **account.live.com/acsrf** : formulaire de récupération.
- Préparez des éléments de preuve : contacts récents, sujets de mails envoyés.

Facebook et Instagram

- **facebook.com/hacked** : procédure dédiée.
- Instagram : Aide à la connexion : vérification d'identité par selfie vidéo.
- Activez ensuite la 2FA et révoquez les applis tierces.

Banque

- Appelez immédiatement votre conseiller ou le numéro d'urgence figurant au dos de la carte.
- Faites opposition, contestez par écrit toute opération frauduleuse sous 13 mois maximum.
- Déposez plainte (la banque vous le demandera pour vous rembourser).

Après récupération

- Vérifiez les **règles de transfert** automatique d'emails.
- Examinez les **applis autorisées** et révoquez celles que vous ne reconnaissez pas.
- Mettez en place la **2FA** (par appli ou clé physique).

Démarches fastidieuses ?

BigFamily Accompagnement prend en charge la coordination de la récupération de vos comptes.

