Любой человек имеет возможность персонального телефонного консультирования с использованием кодового слова. Наличие такого секретного кода позволяет специалистам ПФР идентифицировать личность звонящего, а гражданин прямо по телефону может получать не общую, а расширенную персональную информацию о размере пенсии или социальных выплат, сумме прибавки, дате доставки пенсии, учтенном стаже и других личных данных, которые есть в распоряжении ПФР. Установить кодовое слово можно самостоятельно в личном кабинете гражданина на сайте Пенсионного фонда (вкладка «Профиль пользователя»). В разделе «Настройки идентификации личности посредством телефонной связи» необходимо выбрать опцию «Подать заявление об использовании кодового слова для идентификации личности» и указать кодовое слово. Кодовым словом может быть ответ на секретный вопрос или секретный код, состоящий из букв и (или) цифр.  
Также заявление об использовании кодового слова для идентификации личности можно подать непосредственно в клиентской службе ПФР по месту жительства, но необходимо помнить, что прием граждан ведется только по предварительной записи.

.