

ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое услуга «Мобильная безопасность» и в чем ее преимущества?

Это услуга, которая помогает вернуть потерявшийся телефон и обезопасить данные, которые в нем хранятся. В нее входит предоставление нами специализированного мобильного приложения для поиска и защиты телефона, круглосуточная поддержка, коммуникация с нашедшим, предоставление ему вознаграждения, а также доставка найденного телефона его хозяину.

С задачей нахождения телефона помогает справиться приложение «Мобильная безопасность», которое с помощью комплекса функций - таких, как удаленная блокировка, определение геолокации, фотозахват и другие - помогает обнаружить потерявшийся телефон.

В чем же преимущества именно услуги «Мобильная безопасность»?

Удобство. Все функции для поиска телефона собраны в одном приложении, которым удобно и легко пользоваться, а его установка позволяет вам удаленно управлять защитой своего телефона с любого другого устройства с подключением к интернету. Помимо этого, наша служба поддержки на связи круглосуточно, и мы берем организацию возврата телефона вам в руки полностью на себя. Вам достаточно только уведомить нас о пропаже!

Безопасность. Мы назначаем устройствам уникальные ID, нигде не выводя персональную информацию об их владельцах, а также самостоятельно контактируем с человеком, нашедшим телефон. Мы выступаем посредником, и тем самым защищаем личные данные наших пользователей.

Финансовая выгода. Мы самостоятельно выплачиваем вознаграждение нашедшему, а также предоставляем нашим пользователям компенсацию (согласно подключенному пакету), если телефон не был найден в течение 14 дней.

А еще мы возвращаем утерянные телефоны по всему миру! Так что с нами не страшно путешествовать.

2. Как подключиться к услуге и сколько это стоит?

Подключиться можно любым удобным способом:

- на страничке услуги - <https://www.mb.kyivstar.ua/>;

- через поддержку 24/7 по бесплатным номерам 6911, 0 800 306 911 (по территории Украины), +38 067 690 6911 або 044 499 6911;

- отправив SMS на 6911 с кодом выбранного пакета: «3» – для «Защита», «7» – для «Защита+».

После подключения оплата за выбранный пакет снимается с мобильного счета пользователя автоматически по тарифам:

• Пакет «Защита» - 10,50 грн/неделя;

• Пакет «Защита+» - 14,00 грн/неделя.

Приятный бонус - если вы впервые подключаетесь к услуге, первые 7 дней пользования вы получаете бесплатно!

3. Что такое Личный кабинет и для чего он нужен?

Личный кабинет - важная составляющая услуги, именно через него вы получаете контроль над защитой своего телефона. Он автоматически создается на сайте mbezpeka.kyivstar.ua для каждого подключившегося пользователя.

В Личном кабинете вы можете:

1) Вносить правки или дополнять свою персональную информацию;

2) Следить на карте за местоположением вашего телефона в реальном времени, а также просматривать историю его перемещений;

- 3) Активировать блокировку или звуковой сигнал на телефоне в случае его пропажи;
 - 4) Получать и просматривать фотографии, отправленные функцией фотозахвата с камер пропавшего телефона;
 - 5) Видеть историю пользования услугой, включая отправленные и сработавшие команды.
- Как видите, Личный кабинет поможет вам обнаружить и защитить свой телефон в кратчайшие сроки и держать руку на пульсе его защиты.

4. Как войти в Личный кабинет?

Вам нужно просто авторизоваться на сайте mbezpeka.kyivstar.ua, логин для входа - ваш номер телефона, на который зарегистрирована услуга. Пароль вы самостоятельно задаете сразу при регистрации, если услуга активировалась через приложение, или он предоставляется в SMS-приветствии, если вы регистрировались вне приложения (в этом случае мы рекомендуем сменить выданный вам пароль при первом входе в кабинет). Если вы забудете пароль, не беспокойтесь - на странице входа есть опция его восстановления, и, следуя простым инструкциям, вы легко сможете возобновить доступ к Личному кабинету. Обратите внимание, что самостоятельно восстановить пароль вы сможете, если в Личном кабинете внесен ваш e-mail. Если e-mail отсутствует, с восстановлением пароля вам поможет наша служба поддержки.

5. Как работает функция включения звукового сигнала?

Если ваш телефон потерялся, вы можете попробовать найти его в зоне слышимости. С этим вам поможет функция звукового сигнала - вам нужно просто зайти в Личный кабинет и активировать ее нажатием одной кнопки, или обратиться в наш колл-центр с запросом. Команда тут же будет отправлена на ваш телефон с установленным приложением и сигнал воспроизведется на максимальной громкости. Отключить его можно таким же образом в Личном кабинете.

6. Как работает дистанционная блокировка телефона?

При утере телефона мы рекомендуем заблокировать его в первую очередь. Для устройств Android вы можете сделать это как позвонив в наш колл-центр, так и самостоятельно - в Личном кабинете есть возможность заблокировать телефон удаленно в пару кликов, задав ему уникальный разовый пароль для разблокировки. Для устройств iOS мы рекомендуем воспользоваться блокировкой через iCloud и сразу сообщить нам об утере телефона.

7. Как работает определение геолокации телефона?

В устройствах на Android вы можете выставить в настройках приложения периодичность, с которой будет отслеживаться геолокация телефона на карте - как в обычном режиме, так и в заблокированном. В устройствах на iOS эта функция доступна в Личном кабинете. Помимо этого, в Личном кабинете вы можете получить местоположение телефона в реальном времени и просмотреть историю его перемещений.

8. Как работает функция фотозахвата?

Функция доступна только для устройств на Android. При утере телефона, если вы воспользовались функцией удаленной блокировки, камеры телефона будут автоматически делать фото злоумышленника и окружения при попытке разблокировать экран телефона. Помимо этого, зайдя в Личный кабинет, вы можете отправлять приложению команды сделать фото с камер телефона по запросу. Фотографии будут передаваться в вашу галерею в Личном кабинете, где вы можете рассматривать, хранить и скачивать эти фотографии.

9. Как работает функция удаления данных?

Функция доступна только для устройств на Android. В случае утери телефона, вы можете обратиться в наш колл-центр с запросом, или зайти в Личный кабинет и самостоятельно удалить все данные с вашего телефона. Все файлы, которые хранятся на SD-карте и в памяти телефона (включая контакты, сообщения, данные других приложений и т.д.) будут удалены с вашего телефона безвозвратно. Обратите внимание, что это повлечет удаление защитной инфозаставки, которая блокирует телефон при его утере, и невозможность воспользоваться остальными функциями услуги. Поэтому эта функция, хоть и эффективна при защите данных от злоумышленников, но является крайней мерой защиты.

10. Что делать, если телефон с подключенной услугой потерялся?

Прежде всего - позвоните 6911 в нашу службу поддержки и сообщите об утере! Это необходимо для того, чтобы мы могли помочь вам в возврате телефона, а также при выплате компенсации в перспективе, если телефон не получится найти в течение 14 дней. Помимо этого, вы можете самостоятельно воспользоваться функцией определения геолокации, если телефон обнаруживается поблизости - активировать на нем звуковой сигнал, а также дистанционно заблокировать его. Когда злоумышленник будет пытаться его разблокировать, вы получите фото с камер телефона в Личный кабинет.

Благодаря экрану блокировки «Мобильная безопасность», на котором указаны номера нашей поддержки, ваш ID и наличие вознаграждения за возврат, любой нашедший его человек сможет сообщить нам о находке (при этом не получая о вас никакой личной информации). После этого мы сразу свяжемся с владельцем телефона и организуем возврат удобным образом. И да, доставку и вознаграждение нашедшего мы тоже берем на себя!

11. В какой ситуации я получу денежную компенсацию?

Если ваш телефон потеряется и за 14 дней мы не поможем его вернуть, вы получите денежную компенсацию в соответствии с вашим пакетом. Главное, не забудьте сразу сообщить нам о пропаже. Компенсация будет зачислена при условии, что приложение установлено на утерянном телефоне и пользователь услуги предоставил необходимые документы.

Список документов:

- Копия паспорта и идентификационного кода;
- Копия гарантийного талона или фото коробки от утерянного телефона с IMEI кодом - это необходимо для подтверждения, что вы являетесь владельцем телефона;
- Выписка про регистрацию заявки в ЕРДР (едином реестре досудебных расследований).

После отправки документов вы получите заявление, в котором нужно указать реквизиты для перечисления компенсации, и пакет документов будет передан в страховую компанию. Денежная компенсация выплачивается пользователю в течение 10 дней с момента получения компанией RADARME заявления и отправки пакета документов в страховую. Перевод выполняется ЧАО «ГЛОБАЛ ГАРАНТ» на банковский счет пользователя.

12. Какое вознаграждение получит нашедший мой телефон, и кто ее предоставляет?

Вознаграждение обеспечивает компания RADARME, так что вам не придется беспокоиться по этому поводу. За возврат утерянного телефона с подключенной услугой мы предоставляем три вида вознаграждения на выбор нашедшего:

- Денежный перевод на карту или через почту в размере 400 грн;
- Пополнение мобильного счета на 400 грн;
- Подключение пакета "Защита+" услуги бесплатно на 18 месяцев.

Нашедший также может отказаться от вознаграждения в пользу взноса в благотворительную организацию - в этом случае, компания RADARME обязуется выполнить перевод средств.

13. Сколько раз мой телефон может теряться, и компания будет заниматься его возвратом?

У нас нет ограничения относительно того, сколько раз мы будем заниматься возвратом вашего телефона за весь период действия услуги. Мы фиксируем статистику утерь наших пользователей, и обычно телефоны теряются не чаще 1-2 раз в год. И всё-таки, в исключительных случаях RADARME оставляет за собой право ограничить количество раз предоставления услуги пользователю.

14. Как отключить услугу «Мобильная безопасность»?

Чтобы отключить услугу, пользователю нужно отправить бесплатное SMS с текстом "STOP" на 6911. При отключении услуги предполагается, что мобильное приложение также будет удалено с телефона. Деньги за ранее оплаченный период пользователю не возвращаются, но после отправки SMS услуга деактивируется и тарификация прекращается.