

ПИТАННЯ Й ВІДПОВІДІ

1. Що таке послуга «Мобільна безпека» і у чому її переваги?

«Мобільна безпека» - це послуга, яка показує геолокацію ваших близьких, повертає втрачений смартфон і захищає дані, які на ньому зберігаються.

Всі функції дистанційного керування смартфоном та відстеження близьких відбуваються за допомогою мобільного додатка. Також послуга забезпечує цілодобову підтримку, комунікацію з людиною, яка знайшла смартфон, надання їй винагороди, а також доставку знайденого телефону його власнику.

У чому переваги послуги «Мобільна безпека»?

Зручність. Всі функції для пошуку телефону та відстеження близьких зібрано в одному додатку, яким зручно та легко користуватися, а його установка дозволяє вам дистанційно керувати захистом свого телефона з будь-якого іншого пристрою з підключенням до інтернету. Окрім цього, наша служба підтримки на зв'язку цілодобово, і ми беремо організацію повернення телефону вам у руки повністю на себе. Вам достатньо лише повідомити про втрату!

Конфіденційність. Ми назначаємо пристроям унікальні ID, ніде не демонструючи персональну інформацію про їх власників, а також самостійно контактуємо з людиною, що знайшла телефон. Ми виступаємо посередником і тим самим захищаємо персональні дані наших користувачів.

Фінансова вигода. Ми самостійно виплачуємо винагороду тому, хто знайшов телефон, а також надаємо нашим користувачам компенсацію (згідно підключеного пакета), якщо телефон не було знайдено протягом 14 днів.

А ще ми повертаємо втрачені телефони по всьому світу! Тож з нами не страшно подорожувати.

2. Як підключитися до послуги і скільки це коштує?

Підключитися можна будь-яким зручним способом:

- на сторінці послуги - <https://www.mb.kyivstar.ua/>;
- завантаживши додаток з PlayMarket або AppStore;
- через підтримку 24/7 за безкоштовними номерами 6911, 0 800 306 911 (на території України), +38 067 690 6911 або 044 499 6911;
- відправивши SMS на 6911 з кодом обраного пакета: «1» – для «Базовий», «3» – для «Захист», «7» – для «Захист+».

Після підключення оплата за обраний пакет знімається з мобільного рахунку користувача

автоматично за тарифами:

Пакет «Базовий» - 7,00 грн/тиждень;

Пакет «Захист» - 10,50 грн/тиждень;

Пакет «Захист+» - 14,00 грн/тиждень.

Приємний бонус - якщо ви вперше підключаєтеся до послуги, перші 7 днів користування ви отримуєте безкоштовно!

3. Що таке Особистий кабінет і для чого він потрібен?

Особистий кабінет - важлива складова послуги, саме через нього ви контролюєте захист свого телефона. Він автоматично створюється на сайті mbezpeka.kyivstar.ua для кожного підключеного користувача.

У Особистому кабінеті ви можете:

- 1) Змінювати або доповнювати свою персональну інформацію;
- 2) Слідкувати на карті за місцезнаходженням вашого телефона у реальному часі, а також продивлятися історію його переміщень;
- 3) Активувати блокування або звуковий сигнал на телефоні у випадку його втрати;

- 4) Отримувати і продивлятися фотографії, відправлені функцією фотозахвату з камер втраченого телефону;
- 5) Бачити історію користування послугою, включаючи відправлені і відпрацьовані команди. Як бачите, Особистий кабінет допоможе вам знайти і захистити свій телефон у найкоротші строки і тримати руку на пульсі його захисту.

Для функції «Сімейний трекер» Особистий кабінет не використовується. Всі налаштування та відстеження відбуваються у вашому смартфоні.

4. Як увійти у Особистий кабінет?

Вам потрібно лише зареєструватися на сайті mbezpeka.kyivstar.ua, логін для входу - ваш номер телефону, на який зареєстрована послуга. Пароль ви самостійно задаєте відразу при реєстрації, якщо послуга активувалася через додаток, або він надається у SMS-привітанні, якщо ви реєструвалися поза додатком (у цьому випадку ми рекомендуємо змінити виданий пароль при першому вході у кабінет). Якщо ви не зможете пригадати свій пароль, не переймайтеся - на сторінці є опція його відновлення, і, слідуєчи простим інструкціям, ви легко зможете відновити доступ до Особистого кабінету. Звернуть увагу, що самостійно відновити пароль ви зможете, якщо у Особистому кабінеті внесено ваш e-mail. Якщо e-mail відсутній, з відновленням пароля вам допоможе наша служба підтримки.

5. Що таке функція «Сімейний трекер»?

Сімейний трекер дозволяє захистити близьких, та бути впевненим, що у них все в порядку. Функція має такі можливості:

- відстеження місцезнаходження смартфона чи близької людини в реальному часі;
- створення різних груп користувачів (наприклад, «Діти», «Батьки», тощо);
- налаштування на карті індивідуальних місць, які є актуальними для кожної з груп (наприклад, для групи «Діти» - школа, дім, спортивна секція; для групи «Батьки» - ЖКГ, аптека, ринок, тощо);
- можливість створювати на карті «небезпечні» зони (наприклад, для групи «Діти»: озеро, покинуті будівлі; для групи «Батьки»: лікарня, тощо);
- отримання сповіщень, якщо користувач зайшов чи вийшов зі створеної зони;
- керування рівнями доступу для різних категорій учасників.

6. Що таке безпечні та небезпечні зони?

Для того, щоб знати де знаходяться ваші близькі, чи вчасно вони добрались до місця призначення та коли покинули це місце, у вас є можливість створювати місця. В такому випадку ви завжди будете впевнені, що у близьких все добре та не будете витрачати час на нескінченні дзвінки.

Щоб швидко відреагувати та допомогти у випадку небезпеки, ви можете створювати місця, які вважаєте небезпечними, або безпечними. При потраплянні близьких в ту чи іншу зону, ви миттєво отримаєте сповіщення.

- Для пакету «Захист» максимальна кількість місць – 10.
- Для пакету «Захист+» - безлімітно.

7. Як додати близьких в групу та скільки чоловік я можу додати?

Для того, щоб додати своїх близьких в групу та відстежувати їх переміщення необхідно відправити код-запрошення з мобільного додатку на своєму смартфоні.

Запрошений користувач повинен обов'язково встановити додаток «Мобільна безпека» та підключити послугу з використанням коду-запрошення.

- Максимальна кількість учасників в групі – 50.

8. Скільки груп я можу створити?

Максимальна кількість груп - 50.

9. Які сповіщення я буду отримувати і як їх налаштувати?

Ви можете отримувати сповіщення, якщо хтось із учасників групи увійшов/вийшов із створеного місця. В налаштуваннях додатку ви можете змінювати параметри сповіщень для кожного із учасників групи.

10. Як працює функція ввімкнення звукового сигналу?

Якщо ваш телефон загубився, ви можете спробувати знайти його у зоні чутності. З цим вам допоможе функція звукового сигналу - вам потрібно лише зайти у Особистий кабінет і активувати її натисканням однієї кнопки, або звернутися до нашого кол-центру із запитом. Команду одразу буде відправлено на ваш телефон із встановленим додатком і сигнал почне програватися на максимальній гучності. Вимкнути його можна таким же чином у Особистому кабінеті.

11. Як працює дистанційне блокування телефона?

При втраті телефона ми рекомендуємо заблокувати його у першу чергу. Для пристроїв Android ви можете зробити це або зателефонувавши у наш кол-центр, або самостійно - у Особистому кабінеті є можливість заблокувати телефон дистанційно у пару кліків, назначивши йому унікальний разовий пароль для розблокування. Для пристроїв iOS ми рекомендуємо скористатися блокуванням через iCloud і відразу проінформувати нас про втрату телефона.

12. Як працює визначення геолокації телефона?

У пристроях на Android ви можете встановити у налаштуваннях додатка періодичність, з якою буде відстежуватися геолокація телефона на карті - як у звичайному режимі, так і в заблокованому. У пристроях на iOS ця функція доступна у Особистому кабінеті. Окрім цього, у Особистому кабінеті ви можете отримати місцезнаходження телефона у реальному часі і продивитися історію його переміщень.

Для коректного відображення смартфона на карті в особистому кабінеті та відстеження переміщень близьких в додатку, на смартфоні обов'язково постійна повинна бути включена геолокація. Інакше дані можуть передаватись не точно.

13. Як працює функція фотозахвату?

Функція доступна лише для пристроїв на Android. При втраті телефона, якщо ви скористувались функцією дистанційного блокування, камери телефона будуть автоматично робити фото злочинця і оточення при спробі розблокувати екран телефона. Окрім цього, зайшовши у Особистий кабінет, ви можете відправляти додатку команди зробити фото з камер телефона по запиті. Фотографії будуть передаватися у вашу галерею у Особистому кабінеті, де ви зможете переглядати, зберігати і завантажувати ці фотографії.

14. Як працює функція видалення даних?

Функція доступна лише для пристроїв на Android. При втраті телефона, ви можете звернутися у наш кол-центр із запитом, або зайти у Особистий кабінет і самостійно видалити всі дані з вашого телефона. Всі файли, які зберігаються на SD-карті і у пам'яті телефона (включаючи контакти, повідомлення, дані інших додатків та ін.) будуть видалені з вашого телефона безповоротно. Звернуть увагу, що це спричинить видалення захисної інфозаставки, яка блокує телефон при його втраті, і неможливість скористатися іншими функціями послуги. Тому ця функція, хоча і ефективна при захисті даних від злочинців, але являється крайньою мірою захисту.

15. Що робити, якщо телефон з підключеною послугою загубився?

Перш за все, зателефонуйте 6911 у нашу службу підтримки і повідомте нас про втрату! Це необхідно для того, щоб ми могли допомогти вам з поверненням телефону, а також при виплаті компенсації у перспективі, якщо телефон не вийде знайти протягом 14 днів. Окрім цього, ви можете самостійно скористатися функцією визначення геолокації, якщо телефон знаходиться поблизу - активувати на ньому звуковий сигнал, а також дистанційно заблокувати його. Коли зловмисник буде намагатися його розблокувати, ви отримаєте фото з камер телефона у Особистий кабінет.

Завдяки екрану блокування "Мобільна безпека", на якому вказані номери нашої підтримки, ваш ID і наявність винагороди за повернення, будь-яка знайшовша його людина зможе повідомити нас про знахідку (при цьому не отримуючи про вас жодної персональної інформації). Після цього ми одразу зв'яжемося з власником телефона і організуємо повернення зручним способом. До того ж, доставку і винагороду знайшовшого ми також беремо на себе!

16. У якому випадку я отримаю грошову компенсацію?

Якщо ваш телефон загубиться і за 14 днів ми не допоможемо його знайти, ви отримаєте грошову компенсацію згідно вашого пакета. Головне - не забудьте одразу проінформувати нас про втрату. Компенсацію буде нараховано за умови, якщо додаток встановлено на втраченому телефоні і користувач послуги надав необхідні документи.

Перелік документів:

- Копія паспорту і ідентифікаційного коду;
- Копія гарантійного талону або фото коробки від втраченого телефона з IMEI кодом - це необхідно для підтвердження, що ви являетесь власником телефона;
- Витяг про реєстрацію заяви у ЄРДР (єдиному реєстрі досудових розслідувань).

Після відправки документів ви отримаєте заяву, у якій необхідно вказати реквізити для нарахування компенсації, і пакет документів буде передано у страхову компанію. Грошова компенсація виплачується користувачу протягом 10 днів з моменту отримання компанією RADARME заяви і відправки пакета документів у страхову. Нарахування виконується страховою компанією на банківський рахунок користувача.

17. Яку винагороду отримає знайшовший мій телефон, і хто її надає?

Винагороду забезпечує компанія RADARME, тож вам не доведеться перейматися через це. За повернення втраченого телефона з підключеною послугою ми надаємо три види винагороди на вибір знайшовшого:

- Грошовий переказ на карту або через пошту у розмірі 1000 грн;
- Поповнення мобільного рахунку на 1000 грн;
- Підключення пакета "Захист+" послуги безкоштовно на 18 місяців.

Знайшовший також може відмовитися від винагороди у користь внеску у благодійну організацію - у цьому випадку, компанія RADARME зобов'язується виконати переказ коштів.

18. Скільки разів мій телефон може губитися, і компанія буде займатися його поверненням?

У нас немає обмеження відносно того, скільки разів ми будемо займатися поверненням вашого телефона за весь період дії послуги. Ми фіксуємо статистику втрат наших користувачів, і зазвичай телефони губляться не частіше ніж 1-2 рази на рік. І все ж таки, у виняткових випадках RADARME залишає за собою право обмежити кількість разів надання послуги користувачеві.

19. Як відключити послугу «Мобільна безпека»?

Щоб деактивувати послугу, користувачу потрібно відправити безкоштовне SMS з текстом "STOP" на 6911. При відключенні послуги передбачається, що мобільний додаток також буде видалено з телефону. Гроші за раніше оплачений період користувачу не повертаються, але після відправки SMS послуга деактивується і тарифікація припиняється.