



AUTENTIMISE TEENUS

SISUKORD

1. Suhtluskeele valimine	3
2. Isiku tuvastamine: teenuse kirjeldus	3
3. Isiku tuvastamine: enne kõnejärjekorda	3
4. Isiku tuvastamine: Smart-ID	4
5. Isiku tuvastamine: Mobiil-ID	4
6. Isiku tuvastamine: kõne ajal	5
7. Võimalikud vead	6
7.1 Võimalikud vead Smart-ID kasutamisel	6
7.2 Võimalikud vead Mobiil-ID kasutamisel	6
7.3 Võimalikud vead isiku tuvastamisel kõne ajal	7

1. Suhtluskeele valimine

- MTA infotelefonidele helistades on Teil võimalik valida endale sobiv suhtluskeel kas eesti või vene keel. Võimalusel vastatakse ka muus keeles.
- Kõnekeskuse automaatvastaja loeb ette järgneva sisuga teate:
Tere! Täname, et helistasite Maksu- ja Tolliametisse. Parema teenindamise tagamiseks kõne salvestatakse. Eestikeelseks teeninduseks valige number üks. Здравствуйте. Спасибо, что позвонили в Налогово-таможенный департамент. Для обеспечения лучшего качества обслуживания разговор записывается. Для обслуживания на русском языке нажмите цифру два.
- Tehes vastava valiku, toimub Teie teenindamine valitud keeles.

2. Isiku tuvastamine: teenuse kirjeldus

Isikutuvastuse teenus võimaldab Teid tuvastada Mobiil-ID või Smart-ID teenuse abil. Tuvastamist saab teha kas enne kõne ootejärjekorda võtmist või kõne ajal teenistuja poolt algatatuna.

Vastavalt tuvastamise meetodile küsitakse Teilt esmalt lähteandmeid:

- Smart-ID kasutamisel isikukoodi,
- Mobiil-ID kasutamisel mobiiltelefoni numbrit ja isikukoodi.

3. Isiku tuvastamine: enne kõnejärjekorda

- Peale keele valiku tegemist (või loobumist) loeb kõnekeskuse automaatvastaja ette järgneva sisuga teate:
Isikupõhiseks nõustamiseks palume Teil ennast tuvastada. Isikutuvastamiseks Smart-IDga vajutage number 1, Mobiil-IDga – vajutage number 2. Jätkamiseks isikutuvastuseta valige 3. Aitäh!
- Kui Teil jääb valik tegemata, siis vaikimisi suundub kõne ootejärjekorda Teid tuvastamata.

4. Isiku tuvastamine: Smart-ID

- Kui valite tuvastamiseks Smart-ID, loeb kõnekeskuse automaatvastaja ette järgneva sisuga teate:
Isiku tuvastamiseks Smart-IDga sisestage palun oma isikukood ja vajutage „ruut“.
Katkestamiseks vajutage „tärn“.
- Sisestage palun telefoni numbriklahvistikult 11-kohaline isikukood. Kui koodi sisestamisel eksite, on Teil võimalik sisestamist uuesti alustades, vajutades klahvi „tärn“.
- Olles veendunud, et isikukood on õigesti sisestatud, vajutage klahvi „trellid“
- Kõnekeskuse automaatvastaja loeb ette järgneva sisuga teate:
Toimub Teie isiku tuvastamine, palun oodake.
- Kui isikukood on kehtiv ja isikukoodiga on seotud Smart-ID teenus, siis loetakse ette kontrollkood ja Smart-ID teenusega seotud seadmel avaneb Smart-ID rakendus.
- Samal ajal kuulete teadet „Teie kontrollkood on Palun kontrollige, et Teie mobiiltelefoni ekraanil kuvatakse sama koodi. Katkestamiseks vajutage „tärn““. Koodi uuesti kuulamiseks vajutage „trellid“.“
- Kui kontrollkood seadme ekraanil kattub ette loetud kontrollkoodiga, palume Teil sisestada PIN1 kood. Kui kontrollkood ei kattu, tuleb Teie tuvastamine turvalisuse huvides katkestada kas seadme äpist või telefonist, vajutades klahvi „tärn“.
- Kui sisestate Smart-ID äppi õige PIN1 koodi, siis olete autenditud ja kostub teade „Teie isik on tuvastatud“ ning kõne suundub järjekorda.

5. Isiku tuvastamine: Mobiil-ID

- Kui valite tuvastamiseks Mobiil-ID, kuulete teadet „Isiku tuvastamiseks Mobiil-IDga telefonilt, millelt helistate, vajutage „ruut“.“
- Kui helistate mobiiltelefonilt, milles on Mobiil-ID äpp, võite kohe vajutada kinnituseks klahvi „ruut“.
- Kui soovite isiku tuvastamiseks kasutada mõnda teist Mobiil-ID teenusega telefoni, sisestage palun oma telefoninumber. Kui olete veendunud numbri õigsuses, siis vajutage lõpetamiseks klahvi „ruut“. Numbriga sisestamist saab uuesti alustada, vajutades klahvi „tärn“.

- Kuulete teadet „*Palun sisestage oma isikukood ja vajutage „ruut“.* Katkestamiseks vajutage „tärn“.“
- Palun sisestage oma telefoni numbriklahvistikult 11-kohaline isikukood. Kui eksite koodi sisestamisel, siis on võimalik sisestamist uuesti alustada, vajutades klahvi „tärn“.
- Kui olete veendunud, et isikukood on õigesti sisestatud, vajutage klahvi „ruut“ ja kuulete teadet „*Toimub Teie isiku tuvastamine, palun oodake.*“
- Kui Mobiil-ID teenus on olemas ja seotud sisestatud isikukoodiga, loetakse Teile ette kontrollkood ja mobiiltelefonil avaneb Mobiil-ID rakendus.
- Samal ajal kuulete teadet „*Teie kontrollkood on Palun kontrollige, et Teie mobiiltelefoni ekraanil kuvatakse sama koodi.* Katkestamiseks vajutage „tärn“. *Koodi uuesti kuulamiseks vajutage „ruut“.*“ Kui kontrollkood seadme ekraanil kattub ette loetud kontrollkoodiga, sisestage palun oma PIN1 kood. Kui kood ei kattu, tuleb isiku tuvastamine turvalisuse huvides katkestada.
- Kui sisestasite Mobiil-ID äppi õige PIN1 koodi, on Teie isik tuvastatud.
- Kuulete teadet „*Teie isik on tuvastatud*“ ja kõne suundub järjekorda.

6. Isiku tuvastamine: kõne ajal

- Kui mingil põhjusel jäi Teil autentimise valik enne ootejärjekorda võtmist tegemata või kõne käigus tekib vajadus väljastada maksusaladust sisaldavat infot, siis on Teil võimalus ennast autentida ka kõne ajal.
- Autentimiseks küsib ametnik Teilt suulise nõusoleku ning sobiva isiku tuvastamise meetodi: kas Smart-ID või Mobiil-ID.
- Kogu isiku tuvastamise protsessi jooksul on teenistuja Teiega ühenduses ning saab Teid vajaduse korral ka juhendada.
- Sõltuvalt valitud meetodist sisestab teenistuja vajalikud andmed – Smart-ID kasutamisel 11-kohalise isikukoodi ning Mobiil-ID kasutamisel mobiilnumbri ja isikukoodi.
- Kui sisestatud andmed on korrektsed ja isikukoodil või mobiiltelefonil on vastav teenus olemas, kuvatakse teenistujale kontrollkood.
- Teenistujale palub Teil kontrollida, kas tema seadmel avanenud isikutuvastamise äpis kuvatakse sama kontrollkood.

- Kui olete veendunud kontrollkoodi õigsuses, sisestage palun isikutuvastuse äpis PIN1 kood.
- Isiku tuvastamise lõpetamiseks vajutab teenistujale nuppu „Lõpeta tuvastamine“.

7. Võimalikud vead

7.1 Võimalikud vead Smart-ID kasutamisel

- Kui vajutate klahvi „tärn“ isikukoodi sisestamise alguses, siis isiku tuvastamine katkestatakse ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.
- Kui sisestatud isikukood ei ole kehtiv või sellise isikukoodiga ei ole seotud Smart-ID teenust, siis kuulete teadet „*Sellel isikukoodil ei ole Smart-ID teenust*“ ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.
- Kui Smart-ID äppi sisestatakse korduvalt vale PIN1 kood või isiku tuvastamine Smart-ID äpiga ebaõnnestub mingitel muudel põhjustel, siis kuulete teadet „*Teie isiku tuvastamine ebaõnnestus*“ ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.

7.2 Võimalikud vead Mobiil-ID kasutamisel

- Kui vajutate klahvi „tärn“ kohe numbri sisestamise alguses, siis isiku tuvastamine katkestatakse ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.
- Kui sisestatud isikukood ei ole kehtiv või see ei ole seotud antud telefoninumbri Mobiil-ID teenusega, siis kuulete teadet „*Valesti sisestatud isikukood*“ ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.
- Kui antud mobiiltelefonil puudub Mobiil-ID teenus, kuulete teadet „*Sellel telefoninumbri ei ole Mobiil-ID teenust*“ ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.
- Kui Mobiil-ID äppi sisestatud PIN1 kood ei ole korduvalt õige või isiku tuvastamine Mobiil-ID äpiga ebaõnnestub mingitel muudel põhjustel, siis kuuleb helistaja teadet „*Teie isiku tuvastamine ebaõnnestus*“ ja kõne suundub ootejärjekorda ilma tuvastuseta.

7.3 Võimalikud vead isiku tuvastamisel kõne ajal

- Kui sisestatud mobiiltelefonil puudub Mobiil-ID teenus või isikukood ei ole seotud selle Mobiil-ID või Smart-ID teenusega, siis kuvatakse teenistujale vastav teade ja teenistuja saab kas isiku tuvastamist korrata või protsessi katkestada.
- Kui Teie katkestate isikutuvastuse, siis kuvatakse teenistujale vastav teade ja teenistuja võib isiku tuvastamist uuesti alustada või isiku tuvastuse katkestada.