УСЛУГА АУТЕНТИФИКАЦИИ

Содержание

1. Выбор языка общения 3

2. Аутентификация личности: описание услуги 3

3. Аутентификация личности: до начала разговора 3

4. Аутентификация личности: Smart-ID 4

5. Аутентификация личности: Mobiil-ID 5

6. Аутентификация личности: во время разговора 6

7. Возможные ошибки 6

7.1 Возможные ошибки при использовании Smart-ID 6

7.2 Возможные ошибки при использовании Mobiil-ID 7

7.3 Возможные ошибки при аутентификации во время разговора 7

1. Выбор языка общения

- Позвонив на нашу информационную линию, Вы сможете выбрать подходящий язык общения. Языком общения возможно выбрать эстонский или русский язык, по мере возможности мы также обслуживаем на некоторых других языках.
- Автоответчик инфотелефона зачитывает сообщение со следующим содержанием:
  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.
- Сделав соответствующий выбор, Вас обслужат на выбранном языке.

2. Аутентификация личности: описание услуги

Услуга аутентификации позволяет идентифицировать Вас с помощью Mobiil-ID или Smart-ID.
Аутентификация может быть выполнена либо до начала разговора, либо по инициативе чиновника во время разговора.

В зависимости от выбранного метода аутентификации, сначала Вас попросят указать исходные данные:

- личный код при использовании Smart-ID,
- номер мобильного телефона и личный код при использовании Mobiil-ID.

3. Аутентификация личности: до начала разговора

- После выбора языка общения (или отмены выбора) автоответчик зачитывает сообщение со следующим содержанием:
  Для персонализированной консультации просим Вас идентифицировать себя. Для идентификации с помощью Smart-ID нажмите цифру 1, с помощью Mobiil-ID нажмите цифру 2. Для продолжения без идентификации, нажмите цифру 3. Спасибо!

- Если Вы не сделаете выбор, вызов будет поставлен в очередь по умолчанию без идентификации.

4. Аутентификация личности: Smart-ID

- Если для идентификации выбрали Smart-ID, автоответчик инфотелефона зачитывает сообщение со следующим содержанием:
  Для аутентификации с помощью Smart-ID, введите свой личный код и нажмите «решётка». Для отмены нажмите «звездочка».
- Пожалуйста, введите 11-значный личный код на цифровой клавиатуре телефона.
  Если Вы допустили ошибку при вводе кода, Вы можете начать вводить его снова, нажав клавишу «звездочка».
- Если Вы уверены, что личный код введен правильно, нажмите клавишу «решётка».
- Автоответчик инфотелефона зачитывает сообщение со следующим содержанием:
  Идёт аутентификация Вашей личности.
- Если личный код действителен, а Smart-ID связан с личным кодом, то зачитывается код подтверждения, и открывается приложение Smart-ID.
- В тоже время услышите сообщение:

  Ваш проверочный код…. Пожалуйста, убедитесь, что тот же код отображается на экране Вашего мобильного телефона. Для отмены нажмите «звездочку». Чтобы снова услышать код, нажмите «решётка».
- Если проверочный код на дисплее устройства соответствует показанию проверочного кода, введите код PIN1. Если код проверки не совпадает, по соображениям безопасности ваша идентификация должна быть отменена либо из приложения устройства, либо с телефона, нажав клавишу «звездочка».
- Если введете правильный код PIN1 в приложении Smart-ID, Вы аутентифицированы и звучит сообщение «*Ваша личность аутентифицирована*», и вызов переходит в очередь.

5. Аутентификация личности: Mobiil-ID

- Если для идентификации выбрали Mobiil-ID, автоответчик инфотелефона зачитывает сообщение со следующим содержанием:
  Для аутентификации с помощью Mobiil-ID, введите свой личный код и нажмите «решётка». Для отмены нажмите «звездочка».
- Если позвонили с мобильного телефона, где есть приложение Mobiil-ID, для подтверждения можете сразу нажать на клавишу «решётка».
- Если хотите использовать другой телефон для идентификации с Mobiil-ID, введите свой номер телефона. Если Вы уверены, что номер верный, для завершения нажмите клавишу «решётка». Ввод номера можно начать сначала, нажав на клавишу клавишу «звездочка».
- Услышите сообщение «*Пожалуйста, введите свой личный код и нажмите «решётка». Для отмены нажмите «звездочка».*»
- Пожалуйста, введите 11-значный личный код на цифровой клавиатуре телефона. Если допустили ошибку при вводе кода, Вы можете начать вводить его снова, нажав клавишу «звездочка».
- Если уверены, что личный код введен правильно, нажмите клавишу «решётка» Автоответчик инфотелефона зачитывает сообщение со следующим содержанием «*Идёт аутентификация Вашей личности, пожалуйста подождите*.»
- Если личный код действителен, а Mobiil-ID связан с личным кодом, то зачитывается код подтверждения, и открывается приложение Mobiil-ID.
- В тоже время услышите сообщение «*Ваш проверочный код… . Пожалуйста, убедитесь, что тот же код отображается на экране Вашего мобильного телефона. Для отмены нажмите «звездочку*». *Чтобы снова услышать код, нажмите «решётка»*.»
- Если проверочный код на дисплее устройства соответствует показанию проверочного кода, введите код PIN1. Если код проверки не совпадает, по соображениям безопасности ваша идентификация должна быть отменена либо из приложения устройства, либо с телефона, нажав клавишу «звездочка».
- Если введете правильный код PIN1 в приложении Mobiil-ID, Вы аутентифицированы.
- Звучит сообщение «*Ваша личность аутентифицирована*», и вызов переходит в очередь.

6. Аутентификация личности: во время разговора

- Если по какой-либо причине Вы не выбрали аутентификацию до очереди ожидания, а во время разговора Вам необходима информация, содержащая налоговую тайну, тогда у Вас есть возможность идентифицировать себя во время разговора.
- Для аутентификации чиновник спросит Ваше устное согласие и метод аутентификации: Smart-ID или Mobiil-ID.
- На протяжении всего процесса идентификации с Вами на связи сотрудник и сможет при необходимости Вас проинструктировать.
- В зависимости от выбранного метода, сотрудник вводит необходимые данные – 11-значный личный код при использовании Smart-ID, и номер мобильного телефона и личный код при использовании Mobiil-ID.
- Если введенные данные верны и есть соответствующий доступ с таким номером мобильного телефона и личным кодом, чиновнику отображается проверочный код.
- Чиновник просит Вас проверить, отображается ли тот же проверочный код в приложении на Вашем мобильном устройстве.
- Если убедились в правильности проверочного кода, введите код PIN1.
- Для завершения идентификации, чиновник нажимает кнопку «Закончить идентификацию».

7. Возможные ошибки

7.1 Возможные ошибки при использовании Smart-ID

- Если в начале ввода номера сразу нажмете клавишу «звездочка», идентификация абонента будет отменена, и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.
- Если этот мобильный телефон не имеет Smart-ID, Вы услышите сообщение «*Этот номер телефона не имеет Smart-ID*», и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.

- Если код PIN1, введенный в Smart-ID, неоднократно неверен или по какой-либо другой причине идентификация с помощью Smart-ID не удалась, Вы услышите сообщение «*Аутентификация не удалась*», и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.

7.2 Возможные ошибки при использовании Mobiil-ID

- Если в начале ввода номера сразу нажмете клавишу «звездочка», идентификация абонента будет отменена, и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.
- Если введенный личный код недействителен или не связан с Mobiil-ID данного телефонного номера, Вы услышите сообщение «*Неверно введенный личный код*», и вызов будет переведен в режим ожидания очереди без идентификации.
- Если этот мобильный телефон не имеет Mobiil-ID, Вы услышите сообщение «*Этот номер телефона не имеет Mobiil-ID*», и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.
- Если код PIN1, введенный в Mobiil-ID, неоднократно неверен или по какой-либо другой причине идентификация с помощью Mobiil-ID не удалась, Вы услышите сообщение «*Аутентификация н удалась*», и вызов перейдет в очередь ожидания без идентификации.

7.3 Возможные ошибки при аутентификации во время разговора

- Если введенный мобильный телефон не имеет Mobiil-ID или личный код не связан с этим Mobiil-ID или Smart-ID, соответствующее сообщение будет отображаться чиновнику, и чиновник может либо повторить идентификацию, либо отменить процесс.
- Если Вы отмените идентификацию, чиновнику будет воспроизведено соответствующее сообщение, и чиновник сможет начать идентификацию снова или отменить идентификацию.