

Suvestinė redakcija nuo 2017-11-21 iki 2022-10-25

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2013, Nr. [65-3284](#), i. k. 113223VISAK000V-309

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS PRIE SOCIALINĖS
APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS DIREKTORIAUS
Į S A K Y M A S**

**DĖL VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ
TVARKOMŲ ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO TELEFONU TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2013 m. birželio 17 d. Nr. V-309
Vilnius

1. T v i r t i n u Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) Teisės skyrių šį įsakymą paskelbti leidinyje „Valstybės žinios“;

2.2. Fondo valdybos Komunikacijos ir tarptautinių ryšių skyrių šį įsakymą paskelbti Fondo valdybos interneto svetainėje ir Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėje;

2.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų direktorius užtikrinti pasirašytiną visų savo įstaigos darbuotojų ir valstybės tarnautojų, aptarnaujančių klientus, supažindinimą su šiuo įsakymu;

2.4. Fondo valdybos Personalo valdymo skyrių su šiuo įsakymu pasirašytinai supažindinti Fondo valdybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, aptarnaujančius klientus, kurie nėra Fondo valdybos informacinės sistemos naudotojai, taip pat po šio įsakymo įsigaliojimo priimtus naujus Fondo valdybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, aptarnaujančius klientus;

2.5. Fondo valdybos Informacinės sistemos eksploatavimo ir informacijos valdymo skyrių:

2.5.1. supažindinti su šiuo įsakymu Fondo valdybos Dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis visus Fondo valdybos darbuotojus – DVS naudotojus;

2.5.2. skaitmenines šio įsakymo kopijas išsiųsti Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojams, Fondo valdybos veiklos skyriams, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniams skyriams ir kitoms Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigoms.

3. N u s t a t a u, kad šio įsakymo 1 punktą įsigalioja 2014 m. sausio 2 d.

DIREKTORIUS

MINDAUGAS SINKEVIČIUS

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309
(Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2014 m. spalio 28 d. įsakymo Nr. V-675 redakcija)

VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ TVARKOMŲ ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO TELEFONU TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato asmens duomenų teikimo telefonu sąlygas ir procedūrą, taikomus asmenų autentifikacijos būdus ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimo priemones.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registro nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 25 d. nutarimu Nr. 435 “Dėl Lietuvos Respublikos apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registro steigimo, jo nuostatų patvirtinimo ir veiklos pradžios nustatymo“, ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos ir santrumpos:

3.1. **Asmens duomenys** – bet kokie Fondo administravimo įstaigų tvarkomi draudėjų, apdraustųjų ir Fondo administravimo įstaigų mokamų išmokų gavėjų duomenys, taip pat bet kokie kiti asmens duomenys, kaip jie apibrėžti Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, tai yra informacija, kuri nėra priskiriama bendro pobūdžio informacijai, kaip ji yra apibrėžta šiame Apraše.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

3.2. **Autentifikacija** – Kliento atpažinimo, tai yra jo asmens tapatybės patvirtinimo šio Aprašo III skyriuje nurodytais tapatybės patvirtinimo telefonu būdais procesas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

3.3. **ADIS duomenų bazė** – Fondo valdybos apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo ir konsultavimo elektroninės paslaugų sistemos duomenų bazė, kurioje saugomi balso pavydžiai bei telefono numeriai, pagal kuriuos gali būti nustatoma asmens tapatybė, taip pat tvarkomi Apraše nurodyti Klientų duomenys.

3.4. **ADIS modulis** – Fondo valdybos apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo ir konsultavimo elektroninės paslaugų sistemos modulis, skirtas vykdyti balso atpažinimą.

3.5. **Balso žymuo** – šio Aprašo nustatyta tvarka įrašytas ir Fondo administravimo įstaigų teisės aktų nustatyta tvarka saugomas Kliento balso žymuo.

3.6. **Bendro pobūdžio informacija** – kaip tai yra apibūdinta Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklėse, patvirtintose Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymu Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“.

3.7. **Darbuotojas** – valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

3.8. **EDAS** – Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema, kurios naudojimo tvarka nustatyta Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklėse, patvirtintose Fondo valdybos direktoriaus 2007 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-665 „Dėl Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklių patvirtinimo“.

3.9. **EGAS** – Elektroninė gyventojų aptarnavimo sistema, kurios naudojimo tvarka nustatyta Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimosi taisyklėse, patvirtintose Fondo valdybos direktoriaus 2009 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-780 „Dėl Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklių ir Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos elektroniniu parašu pasirašyto dokumento specifikacijos EGAS V1.0 patvirtinimo“.

3.10. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniai skyriai (toliau – Teritoriniai skyriai) ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Užsienio išmokų tarnyba (toliau – UIT).

3.11. **IKP** – Fondo valdybos informacinės sistemos Kliento identifikavimo kodų ir Apraše nurodytų Kliento duomenų tvarkymo įrankis.

3.11¹. **Klausimai, leidžiantys tinkamai autentifikuoti Klientą** – Fondo valdybos direktoriaus ar jo pavaduotojo patvirtinti klausimai, susiję su Fondo administravimo įstaigų Klientui teikiamomis konkrečiomis paslaugomis, tvarkomais jo asmens duomenimis, Konsultantų užduotini Klientui, autentifikuojant jį šio Aprašo 13¹ punkte nurodytu būdu.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

3.12. **Klientas** – fizinis asmuo – draudėjas, apdraustasis ar išmokų gavėjas, kuris yra pateikęs prašymą, kad jam šio Aprašo nustatyta tvarka telefonu būtų teikiami jo asmens duomenys, jį autentifikuojant jo pasirinktais šiame Apraše nurodytais būdais, arba kuris autentifikuojamas šio Aprašo 13¹ punkte nurodytu būdu, taip pat draudėjo vadovas arba draudėjo įgaliotas fizinis asmuo (toliau – draudėjo įgaliotas asmuo), kuris yra pateikęs prašymą, kad jam šio Aprašo nustatyta tvarka būtų teikiami su draudėju susiję asmens duomenys, jį autentifikuojant jo pasirinktais šiame Apraše nurodytais leistiniais būdais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

3.13. **Kliento identifikavimo kodas** (toliau – KID) – šio Aprašo nustatyta tvarka konkrečiam Klientui suteikta unikali simbolių seka, susidedanti iš didžiosios lotyniškos raidės ir aštuonių skaičių, kuri naudojama kaip vienas iš Kliento, skambinančio telefonu, autentifikavimo būdų.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

3.14. **Klientus aptarnaujantis darbuotojas** – tiesiogiai Klientus Fondo administravimo įstaigos priimamajame aptarnaujantis Darbuotojas.

3.15. **Kodų generatorius** – Fondo valdybos informacinės sistemos priemonė unikaliems kodams generuoti.

3.16. **Konsultantas** – Fondo valdybos Klientų aptarnavimo valdymo skyriaus Darbuotojas, kuriam pavesta teikti Klientų aptarnavimo telefonu paslaugas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

3.17. Neteko galios nuo 2017-07-01

Punkto naikinimas:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

3.18. **Tretieji asmenys** – bet kokie asmenys, išskyrus Klientą, taip pat Konsultantus ir Klientus aptarnaujančius darbuotojus, kurie šio Aprašo nustatyta tvarka aptarnavo Klientą, taip pat Fondo administravimo įstaigų darbuotojus, įgaliotus kontroliuoti Konsultantus ir Klientus aptarnaujančius darbuotojus ar tirti jų galimai padarytus veiklos pažeidimus.

4. Asmens duomenis telefonu šiame Apraše nustatyta tvarka gali teikti tik Konsultantai. Visiems kitiems Fondo administravimo įstaigų Darbuotojams telefonu teikti asmens duomenis draudžiama.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

5. Asmens duomenys telefonu teikiami tik Klientams, paskambinusiems telefono numeriu 1883 arba (+370) 5 250 0883, bei atlikus Kliento autentifikavimą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

6. Klientas – fizinis asmuo – draudėjas, apdraustasis ar išmokų gavėjas, pageidaujantis, kad jo asmens duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka jam būtų teikiami telefonu, turi būti šio Aprašo IV, V, VI skyrių nustatyta tvarka pasirinkęs bent vieną iš jo asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdų – naudojant KID, balso žymenį arba telefono numerį, o jeigu toks Klientas nėra pasirinkęs nei vieno iš tokių asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdų, jis autentifikuojamas šio Aprašo 13¹ punkte nurodytu būdu.

Klientas – draudėjo vadovas, pageidaujantis, kad jo, kaip vadovo, atstovaujamo draudėjo duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka jam būtų teikiami telefonu, turi būti šio Aprašo IV, V, VI skyrių nustatyta tvarka pasirinkęs bent vieną iš šių jo asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdų – naudojant KID, balso žymenį arba telefono numerį. Kliento – draudėjo vadovo autentifikacija galima tik šioje pastraipoje nurodytais, jo pasirinktais būdais.

Klientas – draudėjo atstovas (išskyrus to draudėjo vadovą), pageidaujantis, kad jo atstovaujamo draudėjo duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka jam būtų teikiami telefonu, turi būti šio Aprašo IV, V skyrių nustatyta tvarka pasirinkęs bent vieną iš šių jo asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdų – naudojant KID arba balso žymenį. Kliento – draudėjo atstovo (išskyrus to draudėjo vadovą) autentifikacija galima tik šioje pastraipoje nurodytais, jo pasirinktais būdais.

Klientas, pageidaujantis, kad kito fizinio asmens – draudėjo duomenys, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, šio Aprašo nustatyta tvarka jam būtų teikiami telefonu, turi būti šio Aprašo IV, V skyrių nustatyta tvarka pasirinkęs bent vieną iš šių jo asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdų – naudojant KID arba balso žymenį. Teikiant Klientui kito fizinio asmens – draudėjo duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, Kliento autentifikacija galima tik šioje pastraipoje nurodytais, jo pasirinktais būdais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

7. Konsultantas Klientui jo asmens duomenis telefonu gali suteikti, tik jei Klientas patvirtina savo asmens tapatybę šio Aprašo nustatyta tvarka vienu iš 6 punkte nurodytų ir atitinkamu atveju leistinų būdų. Jeigu paskambinęs asmuo teisingai nenurodo visų atitinkamai autentifikacijai reikalingų duomenų arba autentifikacijai naudojami KID, balso žymuo ar telefono numeris yra

anuliuoti ar sunaikinti, taip pat kai Klientas neturi jam suteiktų įgaliojimų (kai jie būtini), tokiam asmeniui telefonu teikiama tik Bendro pobūdžio informacija.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

8. Telefonu tinkamai autentifikuotam (atsižvelgiant į šio Aprašo 6 punkto nuostatas dėl autentifikacijos būdų leistinumą konkrečiu atveju) Klientui gali būti teikiami tik paties Kliento asmens duomenys ir draudėjų-fizinių asmenų duomenys, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, o tuo atveju kai Klientas yra draudėjo atstovas– su jo atstovaujamu draudėju susiję asmens duomenys. Išskyrus šiame punkte nurodytas išimtis, Klientui telefonu negali būti teikiami kito asmens duomenys, net esant pastarojo sutikimui. Draudėjų, kurie nėra fiziniai asmenys, duomenys, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikiami telefonu nereikalaujant, kad skambinantysis patvirtintų asmens tapatybę telefonu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

2 skyrius. Neteko galios nuo 2017-07-01

Skyriaus naikinimas:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

III SKYRIUS KLIENTO ATPAŽINIMO UŽTIKRINIMAS

10. Konsultantas, išklaęs paskambinusio asmens klausimą ir pageidavimą gauti ne Bendro pobūdžio informaciją, bet asmens duomenis, prieš pateikdamas prašomą informaciją, paprašo asmens nurodyti, kokį asmens tapatybės patvirtinimo būdą asmuo pageidauja naudoti. Priklausomai nuo pasirinkto būdo taikoma atitinkamai 11, 12, 13 arba 13¹ punkte nustatyta procedūra. Jeigu skambinantysis pageidauja gauti draudėjo-fizinio asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, šie duomenys teikiami tik skambinančiajam nurodžius šio asmens vardą, pavardę ir asmens kodą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

11. Paskambinusio Kliento tapatybės patvirtinimas pagal KID vyksta šia tvarka:

11.1. Konsultantas, išklaęs asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmens duomenis ir patvirtinti savo tapatybę pagal KID, prieš pateikdamas prašomą informaciją, paprašo asmens nurodyti KID;

11.2. Konsultantas įrašo asmens nurodytą KID į IKP ir paspaudžia duomenų gavimui reikalingos taikomosios sistemos atidarymo nuorodą;

11.3. Konsultantas IKP patikrina, ar nurodytas KID yra galiojantis (buvo suteiktas konkrečiam asmeniui ir nėra anuliuotas), ir:

11.3.1. jei KID yra negaliojantis, apie tai informuoja paskambinusį asmenį, pasiūlydamas patikrinti, ar nurodydamas KID nesuklydo; asmeniui pageidaujant, Kliento tapatybės patvirtinimo procedūra gali būti iš karto kartojama iš pradžių, tačiau ne daugiau kaip 2 kartus;

11.3.2. jei KID yra galiojantis, toliau atliekamos 11.4–11.5 punktuose nurodytos procedūros;

11.4. IKP Konsultantui pateikia asmens, kuriam suteiktas nurodytas KID, vardą, pavardę, taip pat jam suteiktus įgaliojimus (jeigu tokie yra);

11.5. Konsultantas paprašo skambinančio asmens nurodyti Kliento, kuriam suteiktas jo nurodytasis KID, vardą ir pavardę, ir jei skambinantis asmuo pasako teisingą (tai yra IKP su konkrečiu KID susietą) vardą ir pavardę, taip pat jeigu IKP įrašyta, kad Klientas turi reikiamus įgaliojimus (kai jų reikia), laikoma, kad Klientas atpažintas ir jam galima teikti Kliento, jo atstovaujamo draudėjo asmens duomenis, taip pat neatstovaujamo draudėjų asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

12. Paskambinusio Kliento tapatybės patvirtinimas pagal balso žymenį vyksta šia tvarka:

12.1. Konsultantas, išklaęs asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmens duomenis ir patvirtinti savo tapatybę pagal balso žymenį, įjungia ADIS duomenų bazę ir prašo skambinančio asmens nurodyti savo vardą ir pavardę;

12.2. Konsultantas ADIS duomenų bazėje patikrina, ar Kliento tokiu vardu ir pavarde balso žymuo yra įtrauktas į ADIS duomenų bazę, ir:

12.2.1. jei balso žymuo nėra įtrauktas į ADIS duomenų bazę, apie tai informuoja paskambinusį asmenį;

12.2.2. jei balso žymuo yra įtrauktas į ADIS duomenų bazę, toliau atliekamos 12.3–12.5 punktuose nurodytos procedūros.

12.3. Tuo atveju, jeigu ADIS duomenų bazėje yra kelių asmenų, tapačiais vardais ir pavardėmis, balso žymenys, Konsultantas papildomai prašo skambinančio asmens nurodyti gimimo datą, o jeigu ir vėl nurodomi kelių asmenų, tapačiais vardais, pavardėmis ir gimimo datomis balso žymenys, Konsultantas papildomai prašo skambinančio asmens nurodyti socialinio draudimo numerį arba asmens kodą.

12.4. Kai Konsultantas nustato skambinančio asmens nurodyto Kliento balso žymenį, jis įjungia ADIS modulį ir prašo skambinančio asmens pasakyti Konsultanto nurodytą frazę arba frazių rinkinį ir yra vykdomas balso atpažinimas.

12.5. Jeigu skambinančiam asmeniui pasakius Konsultanto nurodytą frazę arba frazių rinkinį ir jeigu skambinančio asmens balsas atitinka Kliento balso žymenį, įrašytą ADIS modulyje, taip pat jeigu ADIS duomenų bazėje įrašyta, kad Klientas turi reikiamus įgaliojimus (kai jų reikia), laikoma, kad Klientas atpažintas ir jam galima teikti Kliento, jo atstovaujamo draudėjo asmens duomenis, taip pat jo neatstovaujamo draudėjų asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

13. Paskambinusio Kliento tapatybės patvirtinimas pagal telefono numerį vyksta šia tvarka:

13.1. Konsultantas, išklaęs asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmens duomenis ir patvirtinti savo tapatybę pagal telefono numerį, pažymi tai ADIS duomenų bazėje. Jei paskambinęs asmuo nurodo, kad pageidauja gauti jo atstovaujamo draudėjo (išskyrus draudėją, kurį jis atstovauja, kaip draudėjo vadovas) asmens duomenis (išskyrus draudėjo – juridinio asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais), taip pat neatstovaujamo draudėjo – fizinio asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, Konsultantas nurodo, kad tam turi būti atliekama Kliento autentifikacija Aprašo 11 arba 12 punkte nurodytu būdu ir, Klientui pasirinkus vieną iš tų būdų, toliau atliekamos atitinkamai Aprašo 11 arba 12 punkte nurodytos autentifikavimo procedūros;

13.2. Konsultantas ADIS duomenų bazėje patikrina, ar skambinančio asmens telefono numeris yra įrašytas į ADIS duomenų bazę ir jo naudojimas asmens tapatybės patvirtinimui nėra anuluotas ir:

13.2.1. jei telefono numeris nėra įrašytas į ADIS duomenų bazę arba jo naudojimas asmens tapatybės patvirtinimui yra anuluotas, apie tai informuoja paskambinusį asmenį;

13.2.2. jei telefono numeris yra įrašytas į ADIS duomenų bazę ir jo naudojimas Kliento tapatybės patvirtinimui nėra anuluotas, toliau atliekamos 13.3–13.4 punktuose nurodytos procedūros;

13.3. ADIS duomenų bazėje pateikiamas Kliento, su kuriuo buvo susietas įvestas telefono numeris, vardas, pavardė, asmens kodas ir socialinio draudimo numeris, taip pat jam suteikti įgaliojimai (jeigu tokie yra);

13.4. Konsultantas paprašo skambinančio asmens nurodyti Kliento, su kuriuo buvo susietas konkretus telefono numeris, vardą, pavardę, asmens kodą ir socialinio draudimo numerį ir jei

skambinantis asmuo pasako teisingus (tai yra ADIS duomenų bazėje su konkrečiu telefono numeriu susietus) duomenis, taip pat jeigu ADIS duomenų bazėje įrašyta, kad Klientas turi reikiamus įgaliojimus (kai jų reikia), laikoma, kad Klientas atpažintas ir jam galima teikti Kliento, draudėjo, kurį Klientas atstovauja, kaip to draudėjo vadovas, asmens duomenis, taip pat draudėjų – juridinių asmenų duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

13¹. Paskambinusio Kliento tapatybės patvirtinimas pagal teisingus atsakymus į jam užduotus klausimus apie Klientą vyksta šia tvarka:

13^{1.1}. Konsultantas, išklausęs asmens pageidavimą gauti asmens duomenis bei įsitikinęs, kad Klientas nėra pasirinkęs kitų šiame Apraše nurodytų autentifikavimo būdų, paprašo nurodyti skambinančiojo asmens kodą bei pateikia papildomus klausimus, leidžiančius tinkamai autentifikuoti Klientą. Jei paskambinęs asmuo nurodo, kad pageidauja gauti jo atstovaujamo draudėjo asmens duomenis (išskyrus draudėjo – juridinio asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais), taip pat neatstovaujamo draudėjo – fizinio asmens duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, Konsultantas nurodo, kad tam turi būti atliekama Kliento autentifikacija 11 arba 12 punkte nurodytu būdu ir, Klientui pasirinkus vieną iš tų būdų, toliau atliekamos atitinkamai 11 arba 12 punkte nurodytos autentifikavimo procedūros. Jei paskambinęs asmuo nurodo, kad pageidauja gauti draudėjo, kurį jis atstovauja kaip to draudėjo vadovas, asmens duomenis, Konsultantas nurodo, kad tam turi būti atliekama Kliento autentifikacija 11, 12 arba 13 punkte nurodytu būdu ir, Klientui pasirinkus vieną iš tų būdų, toliau atliekamos atitinkamai 11, 12 arba 13 punkte nurodytos autentifikavimo procedūros.

13^{1.2}. skambinančiajam teisingai atsakius į visus užduotus klausimus apie asmenį, kurio asmens kodas buvo pateiktas Konsultantui, laikoma, kad skambinantysis asmuo yra autentifikuotas kaip Klientas, kurio asmens kodas buvo nurodytas Konsultantui. Konsultantas tai pažymi ADIS duomenų bazėje ir gali skambinančiajam teikti Kliento asmens duomenis, taip pat draudėjų – juridinių asmenų duomenis, kurie pagal įstatymą laikomi viešais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

IV SKYRIUS

KLIENTO IDENTIFIKAVIMO KODO SUTEIKIMAS IR ANULIAVIMAS

14. Asmuo, pageidaujantis, kad jo asmens duomenys arba su jį įgaliojusių draudėju susiję asmens duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka būtų teikiami telefonu, jo asmens tapatybę nustatant pagal KID, privalo būti pateikęs prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID (jo forma pateikta 1 priede) ir turėti galiojantį KID. Tai asmuo gali padaryti per EGAS, EDAS arba atvykęs į bet kurį Teritorinį skyrių ar UIT.

15. Klientas, norėdamas gauti KID naudodamasis EGAS arba EDAS, turi EGAS taisyklėse arba EDAS taisyklėse nustatyta tvarka pateikti EGAS arba EDAS esančios formos prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID.

16. Į Teritorinį skyrių ar UIT atvykęs Klientas, norėdamas pateikti prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID ir gauti KID, Klientus aptarnaujančiam darbuotojui privalo pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Klientus aptarnaujantis darbuotojas pateikia Klientui Aprašo tekstą susipažinti, prisijungia prie IKP, suveda Kliento asmens kodą, IKP sugeneravus KID, atspausdina prašymą, pateikia Klientui prašymą pasirašyti, Klientui pasirašius prašymą, užregistruoja jį bei patvirtina prašymo gavimo faktą. Klientui pateikiamas KID kodas ir jis informuojamas apie jo galiojimo laiką.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

17. KID sukuriamas automatiškai Kodų generatoriumi. Visi prašymai dėl asmens duomenų

teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID, nepriklausomai nuo pateikimo būdo, registruojami. IKP tvarkomi visų Klientų, pateikusių prašymus, duomenys: vardas (vardai), pavardė (pavardės), asmens kodas, suteikti įgaliojimai ir KID, taip pat KID, kurie negalioja (yra anuliuoti), duomenys.

18. KID yra unikalūs, tai yra toks pat KID negali būti suteiktas daugiau nei 1 asmeniui, KID anuliavus, toks pat KID negali būti sugeneruotas (suteiktas) tam pačiam ar kitam asmeniui, kartą sugeneruotas KID negali būti pakartotinai sugeneruotas, nepriklausomai nuo to, ar jis buvo suteiktas konkrečiam asmeniui.

19. KID įsigalioja, kai užregistruojamas prašymas, pagal kurį jis išduotas.

20. KID netenka galios (anuliuojamas) šiais atvejais:

20.1. praėjus 5 metams nuo jo įsigaliojimo datos – automatiškai;

20.2. Klientui pateikus prašymą anuliuoti KID – nuo to momento, kai duomenys apie anuliavimą įrašomi IKP, laikantis 22 punkte nurodytų terminų;

20.3. Klientui pateikus naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID – nuo to momento, kai duomenys apie anuliavimą įrašomi IKP, laikantis 22 punkte nurodytų terminų;

20.4. jei 3 kartus iš eilės autentifikacija nepavyksta (skambinančiojo nurodyti vardo ir (ar) pavardės duomenys neatitinka IKP esančių vardo ir (ar) pavardės duomenų, susietų su atitinkamu KID), nepriklausomai nuo intervalų tarp nesėkmingų autentifikacijos bandymų;

20.5. Asmeniui, pateikusiam prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID Teritorinio skyriaus ar UIT Klientus aptarnaujančiam darbuotojui, parašu nepatvirtinus pagal tą prašymą sugeneruoto KID gavimo fakto.

21. Naujo prašymo dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID pateikimas savaime laikomas ir prašymu anuliuoti iki tol galiojusį KID.

22. Klientas savo KID gali anuliuoti tokiais būdais:

22.1. paskambinęs telefono numeriu 1883 arba (+370) 5 250 0883, autentifikavęsis šiame Apraše nustatytu būdu arba nurodęs vardą (vardus), pavardę (pavardes) ir asmens kodą ar socialinio draudimo numerį ir pranešęs, kad pageidauja anuliuoti savo KID – Konsultantas pokalbio metu KID anuliuoja;

22.2. per EGAS arba EDAS pateikęs naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID arba prašymą anuliuoti KID – tokiu atveju KID anuliuojamas automatiškai, ne vėliau kaip per 5 minutes nuo atitinkamo prašymo užregistravimo momento;

22.3. atvykęs į Teritorinį skyrių ar UIT ir Klientus aptarnaujančiam darbuotojui pateikęs tapatybę patvirtinantį dokumentą ir naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID ar prašymą anuliuoti KID (jo forma pateikta 2 priede; pastarąjį prašymą asmuo gali pateikti ir neturėdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento – tada jis privalo pateikti 22.1 punkte nurodytus duomenis) – tokiu atveju Klientus aptarnaujantis darbuotojas iš karto įrašo prašymo duomenis į IKP ir Kliento identifikavimo kodas anuliuojamas nedelsiant.

23. Jeigu skambinančio asmens autentifikacija nepavyksta (skambinančiojo nurodyti vardo (vardų) ir (ar) pavardės (pavardžių) duomenys neatitinka IKP esančių vardo (vardų) ir (ar) pavardės (pavardžių) duomenų, susietų su atitinkamu KID), Konsultantas tai pažymi IKP. Jei tai įvyksta tris kartus (nepriklausomai nuo to, kokie laiko tarpai yra tarp nesėkmingų autentifikacijos bandymų), KID automatiškai anuliuojamas. Klientui du kartus nurodžius klaidingus autentifikacijos duomenis, Konsultantas apie tai informuoja Klientą: „Atsiprašau, Jūs du kartus neteisingai nurodėte Kliento autentifikacijai naudojamus duomenis. Trečią kartą nurodžius klaidingus duomenis, Jūsų nurodytas Kliento identifikavimo kodas bus anuliuotas“.

24. Norint atnaujinti asmens duomenų teikimo telefonu paslaugą asmens tapatybę nustatant naudojant KID, po to kai KID buvo anuliuotas, turi būti pateiktas naujas prašymas dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal KID (išskyrus 20.3 punkte nurodytą atvejį) ir suteiktas naujas KID šio Aprašo nustatyta tvarka.

25. Informaciją apie suteiktą (galiojantį) KID Klientas gali gauti per EGAS arba EDAS. Asmuo, pamiršęs savo KID, gali šio Aprašo nustatyta tvarka pateikti prašymą dėl naujo KID

suteikimo.

26. Kliento identifikavimo kodas suteikiamas ar anuliuojamas nemokamai.

27. KID yra konfidencialus ir skirtas tik konkrečiam Klientui, todėl Klientui yra draudžiama jį atskleisti tretiesiems asmenims. Klientas, sužinojęs (įtaręs), kad jis tapo žinomas tretiesiems asmenims, privalo šio Aprašo nustatyta tvarka KID pakeisti nauju (anuliuoti).

V SKYRIUS

KLIENTO BALSO ŽYMENIS PATEIKIMAS IR SUNAIKINIMAS

28. Asmuo, pageidaujantis, kad jo asmens duomenys arba su jį įgaliojusių draudėjų susiję asmens duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka būtų teikiami telefonu, jo asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį, privalo būti pateikęs prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį (jo forma pateikta 1 priede) ir pateikęs savo balso žymenį. Prašymą asmuo gali pateikti per EGAS, EDAS arba atvykęs į bet kurį Teritorinį skyrių ar UIT, o balso žymenį – atvykęs į bet kurį Teritorinį skyrių ar UIT.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-443](#), 2015-09-01, paskelbta TAR 2015-09-01, i. k. 2015-13302

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

29. Klientas, norėdamas pateikti prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį naudodamasis EGAS arba EDAS, turi EGAS taisyklėse arba EDAS taisyklėse nustatyta tvarka pateikti EGAS arba EDAS esančios formos prašymą.

30. Į Teritorinį skyrių ar UIT atvykęs Klientas, norėdamas pateikti prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį ir (arba) pateikti savo balso žymenį, Klientus aptarnaujančiam darbuotojui privalo pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Klientus aptarnaujantis darbuotojas pateikia Klientui Aprašo tekstą susipažinti, prisijungia prie ADIS duomenų bazės, suveda Kliento asmens kodą, atspausdina prašymą, pateikia Klientui prašymą pasirašyti, Klientui pasirašius prašymą, užregistruoja jį bei patvirtina prašymo gavimo faktą. Klientas pateikia balso žymenį Teritorinio skyriaus ar UIT priimamajame naudojant balso įrašymo įrangą. Teikiant balso žymenį asmuo turi pasakyti darbuotojo nurodytą frazę ar frazių rinkinį.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

31. *Neteko galios nuo 2015-09-02*

Punkto naikinimas:

Nr. [V-443](#), 2015-09-01, paskelbta TAR 2015-09-01, i. k. 2015-13302

32. Visi prašymai dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį, nepriklausomai nuo pateikimo būdo, registruojami. ADIS duomenų bazėje tvarkomi visų Klientų, pateikusių prašymus dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį, duomenys: vardas (vardai), pavardė (pavardės), asmens kodas, suteikti įgaliojimai ir balso žymuo bei jo įrašymo, sunaikinimo datos.

33. Įrašyto balso žymuo gali būti naudojamas asmens tapatybei nustatyti po to, kai užregistruojamas prašymas, pagal kurį jis pateiktas.

34. Balso žymuo sunaikinamas šiais atvejais:

34.1. praėjus 5 metams nuo jo įrašymo datos – automatiškai;

34.2. Klientui pateikus prašymą sunaikinti balso žymenį (jo forma pateikta 2 priede) – šiuo atveju balso žymuo sunaikinamas, laikantis 36 punkte nurodytų terminų;

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

34.3. Klientui pateikus naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę

nustatant pagal balso žymenį – šiuo atveju balso žymuo sunaikinamas, laikantis 36 punkte nurodytų terminų.

35. Naujo prašymo dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį pateikimas savaime laikomas ir prašymu sunaikinti iki tol galiojusį balso žymenį.

36. Klientas gali pateikti prašymą sunaikinti balso žymenį tokiais būdais:

36.1. paskambinęs telefono numeriu 1883 arba (+370) 5 250 0883, autentifikavęsis šiame Apraše nustatytu būdu arba nurodęs vardą (vardus), pavardę (pavardes) ir asmens kodą ar socialinio draudimo numerį ir pranešęs, kad pageidauja sunaikinti savo balso žymenį – Konsultantas pokalbio metu sunaikina balso žymenį;

36.2. per EGAS arba EDAS pateikęs prašymą sunaikinti jo balso žymenį – tokiu atveju balso žymuo sunaikinamas automatiškai, ne vėliau kaip per 5 minutes nuo atitinkamo prašymo užregistravimo momento;

36.3. atvykęs į Teritorinį skyrių ar UIT ir Klientus aptarnaujančiam darbuotojui pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir prašymą sunaikinti balso žymenį (pastarąjį prašymą asmuo gali pateikti ir neturėdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento – tada jis privalo pateikti 36.1 punkte nurodytus duomenis) – tokiu atveju Klientus aptarnaujantis darbuotojas iš karto įrašo prašymo duomenis į ADIS duomenų bazę ir balso žymuo sunaikinamas nedelsiant.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

37. Jeigu skambinančio asmens autentifikacija nepavyksta Konsultantas tai pažymi duomenų bazėje. Jei tai įvyksta tris kartus iš eilės (nepriklausomai nuo to, kokie laiko tarpai yra tarp nesėkmingų autentifikacijos bandymų), Konsultantas apie tai informuoja Klientą: „Atsiprašau, Jūsų autentifikacija nepavyko. Jums siūloma pateikti naują balso žymenį“.

38. Asmuo, norėdamas atnaujinti galimybę telefonu gauti asmens duomenis asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį po to, kai balso žymuo buvo sunaikintas, turi pateikti naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal balso žymenį ir naują balso žymenį šio Aprašo nustatyta tvarka.

39. Informaciją apie tai, ar balso žymuo yra pateiktas ir tai, ar jis buvo sunaikintas Klientas gali gauti per EGAS, EDAS, el. paštu arba paštu.

40. Balso žymenys įrašomi ir sunaikinami nemokamai.

41. Fondo administravimo įstaigos joms pateiktus balso žymenis tvarko pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bei jį įgyvendinančių teisės aktų reikalavimus.

VI. SKYRIUS

TELEFONO NUMERIO, NAUDOJAMO ASMENS TAPATYBEI NUSTATYTI, NUSTATYMAS IR ANULIAVIMAS

42. Asmuo, pageidaujantis, kad jo asmens duomenys arba su jį įgaliojusi draudėju susiję asmens duomenys šio Aprašo nustatyta tvarka būtų teikiami telefonu, jo asmens tapatybę nustatant pagal jo telefono numerį, privalo būti pateikęs prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį (jo forma pateikta 1 priede). Tai asmuo gali padaryti per EGAS, EDAS arba atvykęs į bet kurį Teritorinį skyrių ar UIT.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

43. Klientas, norėdamas pateikti prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, naudodamasis EGAS arba EDAS, turi EGAS taisyklėse arba EDAS taisyklėse nustatyta tvarka pateikti EGAS arba EDAS esančios formos prašymą.

44. Į Teritorinį skyrių ar UIT atvykęs Klientas, norėdamas pateikti prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, Klientus

aptarnaujančiam darbuotojui privalo pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Klientus aptarnaujantis darbuotojas pateikia Klientui Aprašo tekstą susipažinti, prisijungia prie ADIS duomenų bazės, suveda Kliento prašyme nurodytą telefono numerį, atspausdina prašymą, pateikia Klientui prašymą pasirašyti, Klientui pasirašius prašymą, užregistruoja jį bei patvirtina prašymo gavimo faktą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

45. Visi prašymai dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, nepriklausomai nuo pateikimo būdo, registruojami. ADIS duomenų bazėje tvarkomi visų Klientų, pateikusių prašymus dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, duomenys: vardas (vardai), pavardė (pavardės), asmens kodas, suteikti įgaliojimai ir tapatybės nustatymui naudojamas telefono numeris, jo nustatymo bei anuliavimo datos.

46. Nustatytas telefono numeris gali būti naudojamas asmens tapatybei nustatyti po to, kai užregistruojamas prašymas, pagal kurį jis pateiktas.

47. Telefono numeris, naudojamas asmens tapatybei nustatyti, anuliuojamas šiais atvejais:

47.1. praėjus 5 metams nuo asmens prašymo įsigaliojimo datos – automatiškai;

47.2. Klientui pateikus prašymą dėl telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimo (jo forma pateikta 2 priede) – nuo to momento, kai duomenys apie anuliavimą įrašomi ADIS duomenų bazėje, laikantis 49 punkte nurodytų terminų;

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

47.3. Klientui pateikus naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį – nuo to momento, kai duomenys apie anuliavimą įrašomi ADIS duomenų bazėje, laikantis 49 punkte nurodytų terminų.

48. Naujo prašymo dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį pateikimas savaime laikomas ir prašymu dėl anksčiau naudoto telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimo.

49. Klientas gali pateikti prašymą dėl telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimo tokiais būdais:

49.1. paskambinęs telefonu numeriu 1883 arba (+370) 5 250 0883, autentifikavęsis šiame Apraše nustatytu būdu arba nurodęs vardą (vardus), pavardę (pavardes) ir asmens kodą ar socialinio draudimo numerį ir pranešęs, kad pageidauja anuliuoti galimybę vykdyti jo tapatybės nustatymą pagal telefono numerį – Konsultantas pokalbio metu anuliuoja nurodytą telefono numerį;

49.2. per EGAS arba EDAS pateikęs naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį arba prašymą dėl telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimo – tokiu atveju telefono numeris anuliuojamas automatiškai, ne vėliau kaip per 5 minutes nuo atitinkamo prašymo užregistravimo momento;

49.3. atvykęs į Teritorinį skyrių ar UIT ir Klientus aptarnaujančiam darbuotojui pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį arba prašymą dėl telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimo (pastarąjį prašymą asmuo gali pateikti ir neturėdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento – tada jis privalo pateikti 49.1 punkte nurodytus duomenis) – tokiu atveju Klientus aptarnaujantis darbuotojas iš karto įrašo prašymo duomenis į ADIS duomenų bazę ir telefono numeris anuliuojamas nedelsiant.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

50. Jeigu skambinančio asmens autentifikacija nepavyksta Konsultantas tai pažymi duomenų bazėje. Jei tai įvyksta tris kartus (nepriklausomai nuo to, kokie laiko tarpai yra tarp nesėkmingų autentifikacijos bandymų), Konsultantas apie tai informuoja Klientą: „Atsiprašau, tačiau Jūsų

atpažinimas pagal telefono numerį nepavyko. Jūs jau tris kartus neteisingai nurodėte Kliento atpažinimui naudojamus duomenis, todėl Jūsų galimybė būti atpažintam pagal telefono numerį – anuluota. Prašome pateikti naują prašymą, jei norite būti atpažintas naudojant jūsų asmeninį telefono numerį.“

51. Norint atnaujinti asmens duomenų teikimo telefonu paslaugą asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, po to kai tokia galimybė buvo anuluota, turi būti pateiktas naujas prašymas dėl asmens duomenų teikimo telefonu asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį ir iš naujo nurodytas telefono numeris šio Aprašo nustatyta tvarka.

52. Informaciją apie autentifikavimui naudojamą telefono numerį Klientas gali gauti per EGAS, EDAS. Asmuo, norintis pakeisti autentifikavimui naudojamą telefono numerį, gali šio Aprašo nustatyta tvarka pateikti naują prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu naudojant telefono numerį.

53. Asmens tapatybės nustatymui naudojamas telefono numeris įtraukiamas į ADIS duomenų bazę ir anuliuojamas nemokamai.

VII. SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ, KURIŲ METU TEIKTI ASMENS DUOMENYS, ĮRAŠAI, JŲ SAUGOJIMAS, TEISĖ SUSIPAŽINTI SU JŲ TURINIU

54. Visi Kliento pokalbiai su Konsultantais, kurių metu buvo teikti asmens duomenys, įrašomi ir saugomi 60 mėnesių. Teisę tokius įrašus perklausti (susipažinti su jų turiniu) turi tik Klientas, Klientą įgaliojęs draudėjas, Konsultantai, konsultuojantys / konsultavę atitinkamą Klientą, Fondo valdybos darbuotojai, įgalioti kontroliuoti Konsultantus ar tirti jų galimai padarytus veiklos pažeidimus, teisės aktų nustatyta tvarka ir atvejais – taip pat ir teisėsaugos institucijos bei kiti subjektai (pateikę atitinkamą prašymą ir teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinę savo tapatybę).

54.1. Fondo valdybos darbuotojai, įgalioti kontroliuoti Konsultantus, nustatę Aprašu numatytos tvarkos pažeidimą, privalo nedelsiant apie tai informuoti Fondo valdybos padalinį, koordinuojantį ir užtikrinantį asmenų aptarnavimą reglamentuojančių norminių teisės aktų reikalavimų įgyvendinimą bei kokybišką ir efektyvų paslaugų klientams teikimą Fondo administravimo įstaigose.

54.2. Fondo valdybos padalinys, koordinuojantis ir užtikrinantis asmenų aptarnavimą reglamentuojančių norminių teisės aktų reikalavimų įgyvendinimą bei kokybišką ir efektyvų paslaugų klientams teikimą Fondo administravimo įstaigose, turi teisę perklausti pokalbių įrašus bei vertinti, ar laikomasi Apraše nustatytos tvarkos. Perklausų kiekis ir periodiškumas nustatomas tarnybine užduotimi arba atskiru Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojo pagal kuravimo sritį pavedimu. Nustačius Aprašo pažeidimus nedelsiant raštu informuojamas Fondo valdybos direktorius arba jo pavaduotojas pagal veiklos sritį.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

55. Klientas turi teisę šio Aprašo nustatyta tvarka telefonu pateikti prašymą ir išklausti savo ankstesnį pokalbį su Konsultantu. Klientas, pageidaujantis susipažinti su savo pokalbio turiniu kitu būdu, turi pateikti rašytinį prašymą, atitinkantį teisės aktų, reglamentuojančių privačios informacijos apie save gavimą, reikalavimus.

56. Prašymas pateikti pokalbio įrašą (susipažinti su jo turiniu) turi atitikti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nurodytus reikalavimus. Jame taip pat turi būti tokia informacija: pokalbio su Klientu, kurio įrašą prašoma pateikti, data (laikotarpis), Klientą identifikuojantys duomenys, telefono, iš kurio Klientas skambino, numeris (jei žinomas).

57. Konsultantai ir kiti Fondo administravimo įstaigų darbuotojai, pažeidę šio Aprašo ar kitų teisės aktų nustatytus asmens duomenų apsaugos reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo
įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu
tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo dėl asmens duomenų teikimo telefonu, nustatant asmens tapatybę mano pasirinktu(-ais) būdu(-ais) forma)

[illegible]

PRAŠYMAS
DĖL ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO TELEFONU, NUSTATANT ASMENS
TAPATYBĘ MANO PASIRINKTU (-AIS) BŪDU (-AIS)

2	0			-			-		
---	---	--	--	---	--	--	---	--	--

Vadovaudamasis (-si) Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309 (su vėlesniais pakeitimais; toliau – Aprašas), prašau telefonu teikti asmens duomenis, mano asmens tapatybei nustatyti naudojant:

9

telefono numerj

(parašas)

(Pasirinkdamas asmens tapatybės nustatymo būdą pagal telefono numerį, išipareigoju užtikrinti, kad nurodytu telefono numeriu nepasinaudotų tretieji asmenys, o praradęs tokią galimybę – nedelsiant kreiptis dėl asmens tapatybės nustatymo pagal šį numerį galimybės anuliavimo Aprašo nustatytą tvarką.)

1

mano balso žymenį

(*parašas*)

(Suteikdamas savo balso žymenį sutinku, kad Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigos tvarkytų šiuos mano asmens duomenis su tikslu nustatyti mano asmens tapatybę, skambinant telefonu ir prašant suteikti asmens duomenis.)

7

kliento identifikavimo kodą (KID)

(parašas)

(Suprantu, kad šio kodo (KID) negaliu atskleisti tretiesiems asmenims, o sužinojęs, kad jis tapo žinomas tokiems asmenims, turiu nedelsiant jį anuliuoti Apraše nustatyta tvarka.)

Patvirtinu, kad su Aprašu susipažinau.

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo
2 priedas

(Prašymo dėl pasirinkto(-u) asmens tapatybės nustatymo būdo(-u), teikiant asmens duomenis telefonu, anuliavimo forma)

[illegible]

**PRAŠYMAS
DĖL PASIRINKTO (-Ų) ASMENS TAPATYBĖS NUSTATYMO BŪDO (-Ų),
TEIKIANT ASMENS DUOMENIS TELEFONU, ANULIAVIMO**

2	0			-			-		
---	---	--	--	---	--	--	---	--	--

Vadovaudamasis (-si) Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309 (su vėlesniais pakeitimais), prašau anuluoti mano asmens tapatybės nustatymui, teikiant asmens duomenis telefonu, naudojamą:

1

telefono numeri

(*parašas*)

11

mano balso žymenį ir jį sunaikinti

(parašas)

1

kliento identifikavimo koda

(parašas)

(parašas)

(*vardas ir pavardē*)

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

Nr. V-590, 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

3 priedas. *Neteko galios nuo 2017-07-01**Priedo naikinimas:*Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233**4 priedas.** *Neteko galios nuo 2017-07-01**Priedo naikinimas:*Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233**5 priedas.** *Neteko galios nuo 2017-07-01**Priedo naikinimas:*Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233**6 priedas.** *Neteko galios nuo 2017-07-01**Priedo naikinimas:*Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233**Pakeitimai:**

1.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [VE-277](#), 2013-12-31, paskelbta TAR 2014-01-02, i. k. 2014-00010

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. V-309 "Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-675](#), 2014-10-28, paskelbta TAR 2014-10-28, i. k. 2014-14997

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. V-309 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-443](#), 2015-09-01, paskelbta TAR 2015-09-01, i. k. 2015-13302

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. V-309 "Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo" pakeitimo

4.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-308](#), 2017-06-19, paskelbta TAR 2017-06-19, i. k. 2017-10233

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. V-309 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

5.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-590](#), 2017-11-20, paskelbta TAR 2017-11-20, i. k. 2017-18284

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. V-309 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo