

Opšti uslovi
za identifikaciju korisnika na daljinu u Preduzeću za telekomunikacije
“Telekom Srbija” a.d.

1. Predmet Opštih uslova

1.1. Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Telekom Srbija) ovim Opštim uslovima za identifikaciju korisnika na daljinu (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuje mogućnost, uslove i način provere i potvrde identiteta fizičkih lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije putem sistema elektronske identifikacije na daljinu, tj. korisnicima i budućim korisnicima usluga Telekoma Srbija omogućava proveru i potvrdu identiteta bez fizičkog prisustva u poslovnica Telekoma Srbija, ukoliko to poslovni proces Telekoma Srbija zahteva ili omogućava.

1.2. Korisnici i budući korisnici Telekoma Srbija mogu koristiti sredstvo provere i utvrđivanja identiteta iz prethodne tačke nakon potvrđivanja da su u celosti upoznati sa ovim Opštim uslovima i da su saglasni sa njihovom primenom, pre davanja pristanka/saglasnosti na obradu podataka o ličnosti u postupku video identifikacije.

1.3. Postupak provere identiteta definisan u tački 1.1. je proces koji se sastoji iz dva povezana i uslovljena dela: digitalnog onboarding-a i video identifikacija (definisan u tački 4. Opštih uslova). Navedeni proces u Opštim uslovima koristi jedinstven naziv-identifikacija korisnika na daljinu.

2. Pravni okvir za primenu identifikacije korisnika na daljinu:

2.1. Pravni osnov za proveru identiteta putem Video identifikacije je Zakon o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018), Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja (“Sl. glasnik RS” br. 94/2017, 52/2021), kao i Uredbom o bližem uređenju uslova koje moraju da ispune šeme elektronske identifikacije za određene nivoe pouzdanosti („Sl. glasnik RS“, br. 60/2018, 68/2024), a u vezi sa Zakonom o elektronskoj trgovini („Sl. glasnik RS“, br. 41/2009, 95/2013 i 52/2009) i Odlukom u uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkih lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije („Sl. glasnik RS“, br. 15/2019, 84/2020).

3. Definicije i značenje pojmova

3.1. U Opštim uslovima koriste se sledeći izrazi i termini:

- **Korisnik** označava fizičko lice, postojećeg i budućeg korisnike usluga “Telekoma Srbija” koji koristi identifikaciju korisnika na daljinu, a u cilju utvrđivanja identiteta;
- **Lični dokument** je važeća isprava sa fotografijom koju je izdao nadležni organ za izdavanje ličnih isprava (npr. lična karta, pasoš), koji sadrže zaštitne elemente i mašinski čitljivu zonu, u kojoj se upisuje i sertifikat za elektronsku identifikaciju na osnovu čega lični dokument

predstavlja sredstvo za elektronsku identifikaciju na daljinu i šemu elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti;

- **Dodatni dokument** svaka druga isprava ili dokument koji sadrži relevantne podatke koji se odnose na utvrđivanje identiteta Korisnika, tj. koja služi da se precizira ili bliže odredi identitet Korisnika (npr. vozačka dozvola, rešenje o utvrđivanju poreza na imovinu, računi za pružene usluge koje glase na ime Korisnika i koje sadrže relevantne podatke potrebne za identifikaciju);
- **Zaštitni elementi ličnog dokumenta** su elementi ličnog dokumenta čija je svrha smanjenje rizika od falsifikovanja ili neovlašćene izmene tog dokumenta;
- **Obrada podataka o ličnosti** je svaka radnja ili skup radnji koja se vrši automatizovano sa podacima o ličnosti-prikupljanje, razvrstavanje, pohranjivanje, strukturisanje, uvid, upotreba;
- **Svrha radnje obrade** je konkretno određen, izričit, ograničen, primeren, bitan i opravdan razlog za obradu podataka o ličnosti koji je definisan u konkretnom postupku, a definisan Obaveštenjem o obradi podataka;
- **Pristanak za obradu podataka o ličnosti** je dobrovoljna, izričita i nedvosmislena saglasnost za obradu podataka o ličnosti kojim se potvrđuje da je Korisnik informisan i upoznat da se podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju u svrhu obrade o kojoj je prethodno obavešten putem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti;
- **Video operater** je zaposleno ili radno angažovano lice u Telekomu Srbija koji vrši poslove video operatera, a koji je posebno obučen i kvalifikovan za sprovođenje postupka potvrđivanja identiteta na daljinu kroz video sesiju;
- **Sesija** je poseban i segmentiran deo postupka koji se sprovodi tokom video identifikacije i ima svoje tehničke, procesne i bezbednosne karakteristike, a odvija se kroz direktnu audio i video komunikaciju između Video operatera i Korisnika.

4. Uslovi i način vršenja identifikacije Korisnika na daljinu:

4.1. Proces identifikacije Korisnika na daljinu moguća je u dve faze:

- Faza digitalnog onboarding-a u kojoj se vrši prikupljanja ličnih podataka (fotografija ličnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta, fotografija lica korisnika, kontakt telefon, e-mail adresa i dr., kao i prikupljanje Dodatnih dokumenata) i sadrži sledeće korake:
 - obrada, analizu i utvrđivanje autentičnosti Ličnog dokumenta,
 - autentifikacija Korisnika poređenjem lica sa fotografijom u Ličnom dokumentu
- Faza video i audio identifikacije u kojoj se vrši potvrda identiteta Korisnika od strane Video operatera i koja se vrši kroz sledeće korake/nivoe:
 - potvrđivanje autentičnosti Ličnog dokumenta,
 - potvrđivanje identiteta Korisnika.

4.2. Korisnik nema pravo da preduzima bilo kakvu aktivnost koja mu nije omogućena Opštim uslovima (kopiranje, reprodukovanje, raščlanjavanje ili dekompilacija postupka video identifikacije...).

4.3. Pre otpočinjanja postupka identifikacije korisnika na daljinu, Telekom Srbija je dužan da pribavi jasnu i izričitu saglasnost Korisnika na ceo postupak identifikacije na daljinu, tj. obradu podataka o

ličnosti koje se odnose na slike dokumenata i lice Korisnika (za poslovni proces za koji je dovoljna ova faza identifikacije na daljinu), kao i na snimanje slike i zvuka i čuvanje snimljenog materijala (video zvučnog zapisa), a sve u skladu sa pozitivnim propisima. Obaveštenje za obradu podataka i Pristanak/saglasnost za obradu podataka o ličnosti saglasno ovoj tački čine poseban dokument dostupan na www.mts.rs i www.globatel.rs.

- 4.4. Korisnik je isključivo odgovoran za istinitost podataka koji daje u svrhu korišćenja identifikacije na daljinu, a Telekom Srbija će reagovati ukoliko otkrije bilo kakvo kršenje prava trećih lica ili korišćenje malicioznog sadržaja, kao i imitaciju i lažno predstavljanje konkretnog korisnika.
- 4.5. U postupku identifikacije na daljinu u fazi video identifikacije, Korisnik i Video operater su u međusobnoj komunikaciji i interakciji, koja zahteva direktnu video i audio vezu između Korisnika i Video operatera, a sprovodi se nakon faze prikupljanja podataka iz stava 4.1., alineja 1. i 2. ove tačke.
- 4.6. Video identifikacija ne sme da započne, ni da se vrši bez izričite pristanka/saglasnosti Korisnika o snimanju video sesije, a sve u skladu sa tačkom 5. Opštih uslova, uz vidljivo lice Korisnika i Video operatera tokom trajanja Sesije, kao i datumom i vremenom snimanja.
- 4.7. Identifikacija na daljinu zahteva fotografisanje Ličnog dokumenta, kao i njegovu analizu u smislu prepoznavanja ispravnosti obrađenih ličnih podataka, tj. utvrđivanja da li je Lični dokument neispravan, nepotpun, nečitljiv, oštećen, nevažeći i sl. U slučaju da Video operater utvrdi neispravnosti Ličnog dokumenta iz razloga navedenih u ovoj tački, utvrđivanje identiteta Korisnika će biti obustavljeno.
- 4.8. Saglasnost iz tačke 4.6. mora biti snimljena (video i audio snimak).
- 4.9. Identitet Korisnika utvrđuju se od strane Video operatera upoređivanjem fizičkog izgleda lica sa fotografije iz Ličnog dokumenta sa fizičkim izgledom Korisnika. Takođe, Video operater vrši i radnju upoređivanja fizičkog izgleda Korisnika sa datumom rođenja iz Ličnog dokumenta kako bi se uverio u starost Korisnika. Video operater ima pravo da traži od Korisnika i dodatne, relevantne informacije koje Korisnik nesumnjivo mora da zna (poput datuma rođenja), a u cilju valjanog utvrđivanja identiteta Korisnika.
- 4.10. Telekom Srbija obezbeđuje potvrdu identiteta Korisnika u toku postupka video identifikacije korišćenjem jednokratne lozinke (OTP) koju dostavlja korisniku na broj telefona, sa vremenskim važenjem OTP-a na period koji je potreban za potvrđivanje identiteta Korisnika.
- 4.11. Korisnik je dužan da pribavi kopiju ličnog dokumenta koji se koristi u postupku identifikacije. Ukoliko nije moguće (iz raznih razloga tehničke ili druge prirode) pribaviti podatak o prebivalištu/boravištu stranke ili drugi podatak koji je propisan regulativom iz oblasti finansiranja terorizma i pranja novca, korisnik je dužan da pribavi očitani izvod Ličnog dokumenta, odnosno kopiju druge službene isprave koje sadrži taj podatak (Dodatni dokument). U slučaju postojanja nemogućnosti pribavljanja podataka na ovaj način, podatak se pribavlja neposredno od Korisnika, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću Korisnika.
- 4.12. Video identifikacija se sprovodi u realnom vremenu i bez prekida. Ukoliko dođe do prekida Sesije usled tehničkih problema (npr. problem sa internetom, uređajem i sl.), ista se može ponoviti još dva puta (tj. Sesija će se sprovesti kao da prethodna Sesija nije postojala), uz pribavljanje saglasnosti Korisnika iz tačke 4.6. Opštih uslova, a prikupljeni lični podaci do trenutka prekida Sesije predviđene ovom tačkom, biće sistemski zaštićeni i skladišteni, a sve saglasno tački 5. Opštih uslova.
- 4.13. Sesija se mora prekinuti u sledećim slučajevima:

- ako nije moguće obezbediti neprekidan prenos slike i zvuka,
- ako se u toku postupka javi bilo kakva sumnja u autentičnost Ličnog dokumenta i/ili identitet Korisnika;
- ako zbog drugih smetnji u komunikaciji, prenosu slike i zvuka ili drugih okolnosti Video operater ne može da utvrdi autentičnost Ličnog dokumenta ili identitet Korisnika;
- ako je prostorija u kojoj se Korisnika nalazi u trenutku sesije slabo osvetljena ili je u ista bučna, usled čega nije moguće utvrditi autentičnost Ličnog dokumenta ili identitet Korisnika, kao i da nije moguće razgovetno čuti glasove Korisnika i Video operatera.

4.14. Sesija se može prekinuti i na zahtev Korisnika, u svakom trenutku Sesije i iz bilo kog razloga, a prikupljeni lični podaci do trenutka prekida video Sesije predviđene ovom tačkom, biće zaštićeni i skladišteni saglasno tački 5. Opštih uslova.

4.15. Postupak Video identifikacija je završen potvrdom identiteta Korisnika od strane Video operatera.

5. Zaštita podataka o ličnosti

5.1. Telekom Srbija se obavezuje da će sa podacima o ličnosti Korisnika postupati saglasno pozitivnim propisima koji regulišu materiju zaštite podataka o ličnosti, kao i Politikom zaštite privatnosti korisnika Telekoma Srbija a.d. Beograd (objavljene i dostupne na sajtu Telekoma Srbija, link: [https://mts.rs/Privatni/Korisnička-zona/Dokumenta-i-uputstva/Uslovi korišćenja](https://mts.rs/Privatni/Korisnička-zona/Dokumenta-i-uputstva/Uslovi_korišćenja)), sve saglasno svrsi realizacije postupka video identifikacije.

5.2. Podaci o ličnosti se prikupljaju , obrađuju i čuvaju samo u Svrhu Video identifikacije, u tehnološkom, organizacionom i kadrovskom procesu koji obezbeđuje zaštićenu obradu podataka.

5.3. Telekom Srbija garantuje Korisniku potpuno šifrovanje komunikacije između Telekoma Srbija i Korisnika (end-to-end encryption) a u cilju u zaštite podataka o ličnosti.

5.4. Ni u kom slučaju se prilikom korišćenja Video identifikacije ne vrši otkrivanje bilo kog podatka o ličnosti Korisnika trećim stranama, uključujući i ustupanje, prodaju, deljenje i slično.

5.5. U svrhu realizacije identifikacije korisnika na daljinu i granicama utvrđenim Svrhom obrade podataka o ličnosti, sve u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, Telekom Srbija angažuje Obradivača u skladu sa Opštim uslovima i Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti korisnika u postupku identifikacije korisnika na daljinu u Telekomu Srbija.

5.6. Ukoliko Korisnik, iz bilo kog razloga, ne pristane na obradu ličnih podataka u navedene svrhe, postupak identifikacije na daljinu neće biti sproveden.

5.7. U slučaju okolnosti koje se odnose na prekid video sesije iz tačke 4.11, 4.12. i 4.13. Opštih uslova, prikupljeni podaci o ličnosti će biti skladišteni na rok od 30 (trideset) dana, i nakon tog roka će biti automatski izbrisani.

5.8. Korisnik je isključivo odgovoran za unos tačnih podataka, kao i izjava datih u postupku video identifikacije koje se odnose na potvrdu ličnih podataka, pribavljanje dokumenata, isprava i dr., a u slučaju usmenog pribavljanja podataka u postupku video identifikacije kojim Korisnik neposredno i usmeno, potvrđuje ili dostavlja neki podatak, isti iskaz/potvrdu, Korisnik daje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću.

- 5.9. Telekom Srbija ima pravo da u slučaju postojanja zahteva suda, nadležnog državnog organa, ovlašćene institucije ili regulatornog tela, učini podatke o Korisniku dostupnim tim organima i telima, sve u skladu sa važećim propisima.
- 5.10. Sve informacije vezane za postupanje i obradu podataka o ličnosti, kao i obrazac za prijavu povrede podataka o ličnosti, dostupne su na Internet strani Telekoma Srbija iz tačke 5.1 i 6.1. Opštih uslova, kao i u poslovnicaama Telekoma Srbija.

6. Informacije i podrška korisnicima

6.1. Sva obaveštenja u vezi sa uslovima korišćenja identifikacije korisnika na daljinu, Korisnik može dobiti na Internet strani www.mts.rs i www.globaltel.rs, u poslovnicaama Telekoma Srbija, pozivom na broj Kontakt centra 0800 100 100 i 0677 1234, kao i preko e-mail adrese: info@telekom.rs i support@globaltel.rs.

7. Prigovori i reklamacije

- 7.1. Sve prigovore i reklamacije u vezi sa primenom i korišćenjem identifikacije na daljinu, Korisnik može uputiti elektronskim putem na adresu info@telekom.rs, kao i u pisanoj formi, u poslovnicaama Telekoma Srbija.
- 7.2. Na sve prigovore iz prethodne tačke, Telekom Srbija će odgovarati u roku i na način za rešavanje prigovora i reklamacija utvrđenih pozitivnim propisima, opštim aktima Telekoma Srbija za rešavanje prigovora i reklamacija, kao i opštim uslovima koji se odnose na pružanje usluga u javnoj mobilnoj i fiksnoj mreži Telekoma Srbija.

8. Završne odredbe

- 8.1. Telekom Srbija zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom ili izmenama pozitivnopravnih propisa koja se odnose na zaštitu podataka o ličnosti, kao i uslova za sprovođenje identifikacije korisnika na daljinu, vrši izmene Opštih uslova u čemu na uobičajen način i blagovremeno obaveštava Korisnika.
- 8.2. U slučaju da se bilo koja odredba Opštih uslova proglasi nevažećom ili neprimenljivom od strane nadležnog organa, ista će se zameniti važećom i primenljivom odredbom koja najviše odgovara, po smislu i svrsi originalnoj odredbi, a ostali delovi Opštih uslova će ostati na snazi i dalje će se primenjivati. Ako se neprimenljiva odredba ne može zameniti drugom odredbom u smislu ovog stava, ista neće uticati na validnost i primenljivost ostalih odredbi Opštih uslova.
- 8.3. Na sva pitanja koja nisu izričito regulisana ovim Opštim uslovima, primenjivaće se odredbe Opštih uslova koji se odnose za pružanje usluga u javnoj mobilnoj i fiksnoj mreži Telekoma Srbija (dostupni na sajtu www.mts.rs/Uslovi korišćenja).
- 8.4. U slučaju eventualnog spora proisteklog iz ili u vezi sa Opštim uslovima, isti će se rešavati pred stvarno nadležnim sudom u Beogradu.

9. Početak primene Opštih uslova

- 9.1. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se danom objavljivanja na Internet strani Telekoma Srbija.