



# Ügyfélértékelő a közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatának lépéseiről

## Tisztelt Ügyfelünk!

Az Ön kényelme és biztonsága érdekében folyamatosan azon dolgozunk, hogy működésünk során az elektronikus ügyintézés minél gördülékenyebb és szélesebb körű legyen. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény által előírt ügyfél-átvilágításra a 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet által meghatározott feltételek szerint a rendelet előírásainak megfelelően kiépített és üzemeltetett, auditált elektronikus hírközlő eszköz útján, online is lehetőséget biztosítunk.

Számunkra a legfontosabb az Ön, a munkatársaink és partnereink egészsége, ezért arra törekszünk, hogy a jelenlegi járványügyi helyzetben minimalizáljuk a személyes kontaktusokat.

A közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás során nincs szükség személyes jelenlétre Ön és tanácsadója részéről.

## MIRE ALKALMAS A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁS?

Az ismertetett felület lehetővé teszi, hogy Ön személyes megjelenés nélküli azonosítását és személyazonosságának ellenőrzését elvégezzük.

## MIKOR VEHETI IGÉNYBE A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁST?

- Ha Ön életbiztosítás szerződője és a biztosítási ajánlat aláírásakor nem történt meg a biztosítási tanácsadója általi személyes jelenléttel megvalósuló ügyfél-átvilágítás.
- Ha Ön az érvényben lévő életbiztosítási szerződésére eseti díjat fizet be.
- Ha Ön életbiztosítási szerződéssel kapcsolatban szerződőt kíván módosítani, ez esetben mind a korábbi, mind az új szerződőnek lehetősége van közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás útján eleget tenni az átvilágítási kötelezettségnek.
- Ha Ön életbiztosítási szerződésből eredő kifizetés címzettje, kedvezményezettje, bankszámla tulajdonosa.
- Ha Ön az életbiztosítási szerződésre a szerződő helyett díjat fizet be (díjfizető)
- Ha Önnek a biztosítási szerződéséből eredően a jogszabály szerint ismételt ügyfél-átvilágításra van szüksége.

## MIKOR NEM VEHETI IGÉNYBE A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁST?

- Ha Ön 10.000.000 Ft-ot elérő vagy meghaladó életbiztosítási ügyletet kezdeményez (szerződéskötés, eseti díj befizetés, kifizetés)

## MILYEN TECHNIKAI ÉS KÖRNYEZETI FELTÉTELEKRE VAN SZÜKSÉG A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁS SORÁN?

A folyamat bárhol könnyen és gyorsan elérhető, a kapcsolat létesítéséhez néhány egyszerű technikai feltételre van csupán szükség, így az azonosítás elvégezhető akár az Ön asztali számítógépéről, laptopjáról vagy mobil eszközéről (Android, IOS), amennyiben azok kamerás felvétel készítésére alkalmasak.

A kétfaktoros hitelesítéshez szükség lesz a mobiltelefonjának hívószámára, és kérjük, mobiltelefon készüléke az azonosítás folyamat során legyen Önnél.

**Szükséges, hogy az azonosítás ideje alatt Ön egyedül tartózkodjon abban a helyiségben, ahol az azonosítás zajlik. A közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás közben Ön folyamatosan az azonosításra használt készülék kamerája előtt tartózkodjon.**

A szolgáltatás igénybevétele díjmentes.

A kapcsolat létesítése nehézségekbe ütközhet, ha az Ön gépét tűzfal védi, például a munkahelyi eszközéről kívánja elérni az oldalt. Lassú kapcsolat esetén a videó és a hang akadózhat, minősége romolhat.

### Támogatott böngészők:

- Google Chrome v44 vagy frissebb
- Mozilla Firefox v39 vagy frissebb
- Opera (2 évre visszamenőleg)
- Microsoft Edge 15+
- Safari 11+

### Hardware követelmények:

- Processzor: Intel Core i3, i5 vagy i7 sorozat (AMD vagy egyenértékű)
- Netbookokon az alacsony processzor teljesítmény miatt akadózhat a videochat
- RAM: Minimum 2GB

### Internet kapcsolat:

- Minimum ADSL kapcsolat (1 Mbps vagy nagyobb sávszélesség javasolt)
- Chromebook felhasználóknál 3G vagy szélesebb kapcsolat (WIFI használata javasolt)

## MIKOR ÉS MENNYI IDŐT VESZ IGÉNYBE A FOLYAMAT?

A közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás átlagosan 2-3 percet vesz igénybe.

## MILYEN DOKUMENTUMOKRA LESZ ÖNNEK SZÜKSÉGE A FOLYAMATHOZ?

A személyazonosság igazolásához az alábbi érvényes MAGYAR okmányok szükségesek:

- kártya formátumú személyazonosító igazolvány vagy vezetői engedély vagy útlevelel és
- lakcímet igazoló hatósági igazolvány.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben Ön nem rendelkezik a szükséges okmányokkal, és/vagy a magyar nyelvet nem beszéli és érti olyan szinten, hogy a folyamat során leírt lépéseket, kérdéseket kétséget kizáróan megértse és a szükséges nyilatkozatokat megtegye, úgy a közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás lehetőségét nem tudja igénybe venni!

**Az azonosítási folyamat alatt abban a helyiségben nem tartózkodhat más személy.**

## HOGYAN TÖRTÉNIK A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁSI FOLYAMAT?

- 1** Ön a SIGNAL-IDUNA Biztosító Zrt. honlapján az alábbi linken tudja kezdeményezni a közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítást: <https://videoazonositas.signal.hu/agreement>
- 2** A link megnyitását követően nyilatkoznia kell arról, hogy a [személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatót](#) elolvasta, annak feltételeit megismerte és elfogadta, továbbá a [közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatát](#) megismerte. Ennek érdekében mind az adatkezelési tájékoztató linkjét, mind a Közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítási tájékoztató linkjét meg kell nyitnia, azt meg kell ismernie és ezt követően pipálja ki a két hozzájárulási mezőt, majd a „Tovább” gombra kattintva a rendszer tovább irányítja Önt.
- 3** Kérjük, hogy itt adja meg személyes adatait (nevét, anyja nevét, születési hely és idő), azonosításhoz szükséges okmányainak nyilvántartási számát, a pontos kötvényszámot, amely szerződéssel kapcsolatban kívánja elvégezni a közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítást, és adja meg mobil telefonszámát, külön mezőben az előhívóval (20, 30, 70, stb.), valamint az email címét.
- 4** Ezt követően a rendszer automatikusan kompatibilitás vizsgálatot végez, melyet Önnek csak engedélyeznie kell a végén az „**Engedélyezés**” gomb megnyomásával.
- 5** A kompatibilitás vizsgálat kiterjed az Ön készülékének – hangszóró-, mikrofon és kamerarendszer –, valamint a médiaszerver ellenőrzésére is. Kérjük, kövesse az oldal utasításait. Amennyiben a hangszórója megfelelő, úgy az „**Igen**” gombra, majd a mikrofon, a webkamera és a médiaszerver vizsgálat esetében a „**Tovább**” gombra kell kattintania.

Amennyiben probléma merülne fel az ellenőrzés során bármely pont esetében, kérjük, kattintson az „**Újratöltés**” gombra.

A VideoChat kompatibilitás vizsgálat ezennel elkészült, kérjük, kattintson a „**Tovább az ügyfélszolgálatához**” gombra.

**6**

Az ügyfél-átvilágítási folyamat előtt tájékoztatót kap a legfontosabb előkészületekről.

- elő kell készíteni az okmányait,
- videó rögzítéshez világos helyiségben kell tartózkodnia,
- hozzá kell járulnia a közvetett elektronikus ügyfél-átvilágításhoz, majd a „Tovább” gombra kattintva a rendszer tovább irányítja Önt.

**7**

Jogszabály által előírt 2 faktoros hitelesítéshez ellenőriznünk kell az Ön által a regisztrációs felületen megadott mobiltelefonszámát. Néhány másodpercen belül egy SMS érkezik az Ön készülékére. Kérjük, az SMS üzenetben szereplő azonosító kódot adja meg a felületen, majd ezt követően kattintson az „AZONOSÍTÁS” gombra.

**8**

Önnek meg kell tennie a kiemelt közszereplői nyilatkozatát is, majd ezt követően kattintson az „TOVÁBB” gombra.

**9**

Önnek meg kell tennie a tényleges tulajdonosi nyilatkozatát is, majd ezt követően kattintson az „TOVÁBB” gombra.

**10**

Ezt követően elindul a hang és videó rögzítése, melynek során az első lépésben az Ön arcképéről kell fényképfelvételt készítenie. Ennek érdekében kérjük, a készülék kamerájába úgy nézzen, hogy az Ön arca a videón megjelenő ovális részbe kerüljön.

Ügyeljen arra, hogy

- az arca legyen jól kivehető, ne takarja el semmi,
- nézzen egyenesen a kamerába,
- ha szemüveget visel, tisztán látszódjanak a szemei,
- a kép legyen jól megvilágított és éles.

**11**

Önnek a személyazonosító igazolvány első oldaláról kell fényképfelvételt készítenie. Kérjük, úgy tartsa az okmányát a készülék kamerája elé, hogy az a képernyőn megjelenő kerethez illeszkedjen. Amennyiben Ön mobil telefonról végzi az azonosítást, akkor lehetősége van a készülék kamerájának váltására a jobb minőségű fényképfelvétel érdekében.

Ügyeljen arra:

- A képen az okmány minden adata jól olvasható legyen.
- Az okmány legyen jól kivehető, ne takarja el semmi.
- A képen ne legyen látható elmosódás, vagy tükröződés.
- A kép legyen jól megvilágított, éles és tiszta.

Ha fentieknek megfelelőnek ítéli a képernyőn látottakat, akkor nyomja meg „Fénykép készítés” gombot. A program ellenőrzi a kép minőségét és jelzi, ha új kép készítését javasolja. Önnek lehetősége van újabb fénykép készítésére, vagy a fénykép elfogadás gombbal továbblépni.

**11**

Önnek a személyazonosító igazolvány hátsó oldaláról kell fényképfelvételt készítenie. Kérjük, úgy tartsa az okmányát a készülék kamerája elé, hogy az a képernyőn megjelenő kerethez illeszkedjen. Amennyiben Ön mobil telefonról végzi az azonosítást, akkor lehetősége van a készülék kamerájának váltására a jobb minőségű fényképfelvétel érdekében.

Ügyeljen arra:

- A képen az okmány minden adata jól olvasható legyen.
- Az okmány legyen jól kivehető, ne takarja el semmi.
- A képen ne legyen látható elmosódás, vagy tükröződés.
- A kép legyen jól megvilágított, éles és tiszta.

Ha fentieknek megfelelőnek ítéli a képernyőn látottakat, akkor nyomja meg „Fénykép készítés” gombot. A program ellenőrzi a képminőségét és jelzi, ha új kép készítését javasolja. Önnek lehetősége van újabb fénykép készítésére, vagy a fénykép elfogadás gombbal továbblépni.

**12**

Önnek a lakcímet igazoló hatósági igazolványának lakcímet tartalmazó oldaláról kell fényképfelvételt készítenie. Kérjük, úgy tartsa az okmányát a készülék kamerája elé, hogy az a képernyőn megjelenő kerethez illeszkedjen. Amennyiben Ön mobil telefonról végzi az azonosítást, akkor lehetősége van a készülék kamerájának váltására a jobb minőségű fényképfelvétel érdekében.

Ügyeljen arra:

- A képen az okmány minden adata jól olvasható legyen.
- Az okmány legyen jól kivehető, ne takarja el semmi.
- A képen ne legyen látható elmosódás, vagy tükröződés.
- A kép legyen jól megvilágított, éles és tiszta.

Ha fentieknek megfelelőnek ítéli a képernyőn látottakat, akkor nyomja meg „Fénykép készítés” gombot. A program ellenőrzi a képminőségét és jelzi, ha új kép készítését javasolja. Önnek lehetősége van újabb fénykép készítésére, vagy a fénykép elfogadás gombbal továbblépni.

**13**

Kérjük, nyomja meg a befejezés gombot, majd értékelje az általunk biztosított közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítási szolgáltatást

## **MI TÖRTÉNIK MIUTÁN ÖN BEFEJEZTE A KÖZVETETT ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁST?**

Jogszáabály szerinti a munkatársaink néhány munkanapon belül ellenőrzik az Ön közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítást és az ellenőrzés lezárását követően ennek eredményéről a rendszer egy SMS értesítést küld Önnek. Amennyiben Ön sikertelen azonosításról kap értesítést, akkor lehetősége van a közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítást ismételt elvégezni, vagy személyes ügyfél-átviliágítás érdekében felkeresni tanácsadóját, vagy személyes ügyfélszolgálatunkat.

### **ADATVÉDELEM**

Jelen adatkezelési tájékoztató útján tájékoztatjuk Önt az adatok kezelésével kapcsolatos legfontosabb információkról.

#### **Adatkezelő:**

A személyes adatok kezelője: a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.  
Cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
E-mail: info@signal.hu  
Weboldal: www.signal.hu

#### **Adatkezelés célja:**

A Pmt.-ben foglalt ügyfél-átviliágítási kötelezettség teljesítése, biztonságos, védett, előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján közvetett elektronikus módon végezett ügyfél-azonosítás, az ügyfél szabad döntése alapján.

#### **Adatkezelés jogalapja:**

A közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítás során a kép-és hangfelvétel rögzítése, a személyes adatok kezelése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, illetve a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja alapján, az érintett kifejezett hozzájárulása alapján. A Pmt.-ben foglalt ügyfél-átviliágítási kötelezettség teljesítés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, mely szerint az adatkezelés a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. A jogi kötelezettséget a Pmt. keletkezteti.

#### **Érintettek köre:**

Biztosító ügyfelei, leendő ügyfelei

#### **Kezelt adatok köre:**

- A közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítás során a teljes munkamenetet, az Ön közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítással kapcsolatos részletes tájékoztatását, valamint az ehhez történő kifejezett hozzájárulását jogszabályi előírás alapján, visszakereshető módon, kép- és hangfelvételen rögzítjük. A kezelt adatok köre kiterjed a Pmt.-ben előírt ügyfél-átviliágítás elvégzéséhez szükséges adatokra, valamint a közvetett elektronikus átviágítási folyamat során a munkamenet egyes részeit képező adatokra, melyek különösen de nem kizárólag: az ügyfélről és az általa bemutatott okmányokról készült kép-és hangfelvétel, az ügyfél email címe, mobiltelefonszáma, IP címe, ügyfélkérdésekre adott válaszok, azonosítás sikerességével kapcsolatos döntés és tájékoztatás.
- Tartalom értelmezésére és értékelésére alkalmas gépi funkciók adatai: Dokumentum felismerés, dokumentum detektálás, olvasás (MRZ, vonalkód), arc detektálás, kódolás, összemérés, élesség vizsgálat és élőségvizsgálat adatai és kiértékelése, a kiértékelés eredményei.

#### **Adatkezelés időtartama:**

Az azonosítás során kezelt személyes adatokat, valamint ezen személyes adatokat tartalmazó okiratok másolatait – ideértve a videóazonosítás során kezelt személyes adatokat is – a Pmt. 56. § (2) bekezdése alapján a biztosítási szerződés megszűnésétől, vagy az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 évig őrizzük meg. Az ügyfél által visszavont hozzájárulás, illetve az ügyfél-átviliágítás sikertelensége esetén a rögzítést követően töröljük az adatokat.

Közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítás során Ön bármikor jogosult az adatrögzítéshez való hozzájárulását visszavonni, mely esetben az azonosítás folyamata megszakad.

A közvetett elektronikus ügyfél-átviliágítás során mesterséges intelligencián alapuló funkciók mellett végezzük az ügyfél képmás készítésének ellenőrzését és kiértékelését. Ennek keretében sor kerül annak ellenőrzésére, hogy az átviágítás alanyaként a távoli helyszínen megjelenő ügyfél valós, élő személy, az online átviágításra szolgálórendszer valós időben személyesen használja, és az élő kép nem manipulált.

A közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítás során alkalmazásra kerülnek a tartalom értelmezésére és értékelésére alkalmas gépi funkciók: dokumentum felismerés, dokumentum detektálás, olvasás (MRZ, vonalkód), arc detektálás, kódolás, összemérés, élesség vizsgálat és élőségvizsgálat adatai és kiértékelése, a kiértékelés eredményei. Az ügyfél-átvilágítási eljárás során a gépi funkciók segítségével az ügyfél által megadott adatok alapján kerül kiértékelésre a vizsgálat eredménye.

A közvetett elektronikus ügyfél-átvilágítási eljárás során az ügyfélről rögzített fényképet és a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványban szereplő képmást az auditált elektronikus hírközlő eszköz segítségével összehasonlítjuk, ahol az összehasonlításról kapott érték segítségével munkatársaink elvégzik a fentiekben leírt ellenőrzést és értesítést.

Adatkezeléssel kapcsolatos további, a fentieket kiegészítő részletes tájékoztatás az alábbi linken elérhető [ADAT-KEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) dokumentumában.

Fontosnak tartjuk, hogy Ön kényelmesen és biztonságosan otthonából intézhesse biztosítási ügyeit, ezért szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük az Ön elégedettsége érdekében. Örömmünkre szolgál, hogy igénybe veszi legújabb, legkorszerűbb szolgáltatásunkat.

Budapest, 2024. március 20.

Köszönjük együttműködését!

Üdvözlettel:  
SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

SIG 4464



1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
+36 1 458 4200  
www.signal.hu • info@signal.hu

**SIGNAL IDUNA** 