



Ügyfélértékelő a közvetlen 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 29/2024. (VI. 24.) MNB rendelet által meghatározott feltételek szerint, a rendelet előírásainak megfelelően kiépített és üzemeltetett, auditált elektronikus hírközlő eszköz útján, online is lehetőséget biztosítunk.

A közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás során nincs szükség személyes jelenlétre Ön és tanácsadója részéről. Ön az általunk e-mailben megküldött nyilatkozatokat, személyes okmányait, valamint a folyamathoz szükséges egyéb dokumentumokat elektronikusan alá tudja írni.

MIRE ALKALMAS A KÖZVETLEN ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁS?

Az ismertetett felület lehetővé teszi, hogy Ön személyes megjelenés nélküli azonosítását és személyazonosságának ellenőrzését elvégezzük, ezen kívül arra is alkalmas, hogy a szükséges jognyilatkozatokat megtegye felénk. Tehát az ismertetett folyamat kizárólag azonosításra és a szerződés aláírásának folyamatára szolgál, az ezt megelőző szerződéskötésről való tárgyalás ezen kívül történik.

Amennyiben szerződéskötés érdekében történik az azonosítási folyamat, a kötési folyamat lépéseit a tanácsadója ismerteti Önnel.

MILYEN TECHNIKAI ÉS KÖRNYEZETI FELTÉTELEKRE VAN SZÜKSÉG A KÖZVETLEN 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. Szükséges, hogy az azonosítás ideje alatt Ön egyedül tartózkodjon abban a helyiségben, ahol az azonosítás zajlik. 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 akadozhat, minősége romolhat.

Támogatott böngészők:

- Windows és Linux asztalon friss Chrome, Firefox vagy Edge, maximum 3 verzióval lemaradva az éppen aktuális stabil verziótól.
- MacOS-en és iOS-en Safari.
- Androidon: friss Chrome, maximum 3 verzióval lemaradva az éppen aktuális stabil verziótól.
- iOS-en: friss Safari, maximum 3 verzióval lemaradva az éppen aktuális stabil verziótól.

Hardware követelmények:

- Asztali számítógépen és laptopon is minimum 4 GB RAM szükséges a software zavartalan működéséhez.

Internet kapcsolat:

- Az internetkapcsolat minősége nagy mértékben befolyásolja az azonosítási folyamat sikerességét. Vezetékes vagy WIFI-re csatlakozást javasoljuk mobil internetkapcsolat helyett.

MIKOR ÉS MENNYI IDŐT VESZ IGÉNYBE A FOLYAMAT?

Amennyiben szerződéskötéssel kapcsolatosan szükséges elvégeznie az azonosítást, úgy azt követően az Ön tanácsadója elküldi a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. részére a szükséges dokumentumokat, majd az aláírással kapcsolatban operátorunk felveszi Önnel a kapcsolatot és egyeztet egy, a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágításra alkalmas időpontot.

MILYEN DOKUMENTUMOKRA LESZ ÖNNEK SZÜKSÉGE A FOLYAMATHOZ?

A személyazonosság igazolásához az alábbi érvényes MAGYAR okmányok szükségesek:

- kártya formátumú személyazonosító igazolvány vagy vezetői engedély vagy útlevél 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 elhangzottakat kétséget kizáróan megértse és a szükséges nyilatkozatokat megtegye, úgy a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás lehetőségét nem tudja igénybe venni!

Adatainak megadását követően nyilatkoznia kell arról, hogy közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatával és a személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatást megkapta, annak feltételeit megismerte és elfogadta.

Az adatok és nyilatkozatok megadása után (regisztráció) a rendszer ellenőrzi készüléke kompatibilitását (böngésző, kapcsolat, hangszóró, mikrofon, kamera). A technikai feltételek megfelelősége esetén tudja kezdeni az azonosítási folyamatot.

HOGYAN TÖRTÉNIK A KÖZVETLEN ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁSI FOLYAMAT?

- 1** Munkatársunk (továbbiakban: operátor) telefonon megkeresi Önt, és előre egyeztetik az Ön számára megfelelő időpontot a közvetlen elektronikus aláírási folyamathoz.
- 2** A link megnyitását követően nyilatkoznia kell arról, hogy a [személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatót](#) elolvasta, annak feltételeit megismerte és elfogadta, továbbá a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatát megismerte. Ennek érdekében mind az adatkezelési tájékoztató linkjét, mind a Közvetlen 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** A hívás során az Ön által megadott e-mail címre tájékoztató levelet vagy az Ön által megadott telefonszámra SMS-t küldünk, melyben megtalálja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyedi hivatkozási linket és a gyakorlati tudnivalókat.
Fontos! Az operátor a megbeszélt időpontot megelőző 30 percen belül megküldi Önnek azt a hivatkozást, melyre kattintva be tud jelentkezni a felületre. Ez a link 30 percig érvényes.
Kérjük, hogy kattintson az Ön egyedi hivatkozási linkjére, melyet e-mailben vagy SMS-ben kapott tőlünk!
- 4** Az azonosítási felületre lépve az Üdvözlő képernyőn a „Tovább” gomb megnyomásával tudja elindítani a folyamatot. A videóhíváshoz szüksége lesz kamerára és mikrofonra. A „Kamera engedélyezése” gomb megnyomásával kérjük, ezeket hagyja jóvá! Ez után ellenőrizzük az eszközeinek az elérését, amelyekkel kapcsolatban a böngészője fog egy-egy üzenetet feldobni. Kérjük, kattintson a „Tovább” gombra.
- 5** Az azonosítási weboldalon tovább haladva Önnek nyilatkoznia kell arról, hogy az „Adatkezelési tájékoztatót” és az „Ügyféltájékoztató a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatának lépéseiről” tájékoztatót elolvasta és elfogadta. **Kérjük, hogy az itt szereplő dokumentumokat tölts le és olvassa el úgy, mintha a személyes ügyfélszolgálaton kézbe kapná a szerződéskötéshez szükséges összes tudnivalót.** Amennyiben egyetért az abban foglaltakkal, a „Tovább” gomb megnyomásával a rendszer tovább irányítja Önt.
- 6** A következő, a „Hasznos tanácsok” oldalon megtalál minden olyan információt, amelyre az azonosítási folyamat sikerességéhez szüksége lehet. Kérjük figyelmesen olvassa át a megvilágítással, a kamera elhelyezésével, a szükséges igazolványokkal kapcsolatos javaslatainkat. Kérjük, hogy az azonosítási folyamat során egyedül tartózkodjon a helyiségben!

Az azonosításhoz stabil internet kapcsolatra van szükség. Wifi hálózat helyett javasoljuk a kábeles csatlakozást. Mobilinternet esetén ellenőrizze a megfelelő lefedettséget!

7

A „Tovább” gomb megnyomásával az „Előnézet és finomhangolás” képernyőre jut. Kérjük ellenőrizze a web-kamera képét, a hangszórót és a mikrofont, majd kattintson a „Kezddetjük gombra”. A „Videó minőségének ellenőrzése” oldalon leellenőrizheti annak minőségét. Amennyiben a videó rossz minőségű vagy akadozik az azonosítási folyamat sikeressége nem garantálható. Kérjük, ebben az esetben - lehetőségei szerint - próbáljon meg egy másik hálózathoz csatlakozni vagy eszközt váltani és újrakezdeni az azonosítási folyamatot. Ha mindent rendben talált, akkor a Tovább gombot megnyomva folytathatja a folyamatot.

8

Operátorunk néhány másodperc múlva bejelentkezik. Kérjük, várjon az összekapcsolásra.

9

Most már előben látja operátorunkat, aki üdvözlí Önt és irányítja a beszélgetést. Kérjük, határozottan válaszoljon az operátorunk által feltett kérdésekre.

Operátorunk még egyszer megerősíti, hogy Ön megfelelően látja és hallja őt, tájékoztatja Önt a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágításról, valamint arról, hogy a folyamatról az Ön kifejezett hozzájárulásával kép- és hangrögzítés történik.

Önnek nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy a 4. pontban ismertetett adatkezelési és közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítási tájékoztatót megismerte, a kép- és hangrögzítéshez a hozzájárulását megadja.

A közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás során nagyon fontos, hogy Ön

- úgy nézzen bele a kamerába, hogy arcképe felismerhető és rögzíthető legyen,
- érthető módon közölje az ügyfél-átvilágításhoz használt okmány azonosítóját,
- úgy mozgassa az ügyfél-átvilágításhoz használt okmányait, hogy az azon található biztonsági elemek és adatsorok felismerhetők és rögzíthetők legyenek.

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

A biztonsági ellenőrzés része, hogy a folyamat során a program egy azonosítást és megerősítést szolgáló kódot küld SMS-ben az Ön által megadott telefonszámra, melyet Önnek be kell olvasnia az operátornak. A telefonszámát a biztonság kedvéért operátorunk újra leellenőrizteti Önnel.

Ezután az operátor megerősíti az okmányok megfelelőségét.

10

A sikeres megerősítést, majd arc- és okmányrögzítést követően az operátor két nyilatkozatot kér Öntől: az egyik a **„Tényleges tulajdonosi nyilatkozat”** (hogy Ön saját nevében jár el), a másik a **„Kiemelt közszereplői nyilatkozat”** (hogy kiemelt közszereplőnek számít-e Ön vagy közeli hozzátartozója).

Amennyiben Ön kiemelt közszereplő, úgy erről nyilatkoznia kell és szükséges a pénzeszköz forrását dokumentumokkal is igazolnia.

Amennyiben nem szerződéskötéshez kötődően, hanem egyéb okból történt az Ön beazonosítása, úgy ezt követően vége a folyamatnak.

11

Amennyiben Önnek szerződéskötéssel kapcsolatban szükséges az azonosítási folyamat, úgy az ehhez kapcsolódó szükséges további nyilatkozatokat az operátor becsatolja a képernyőn látható formában is. Ezeket Ön már korábban e-mailben is megkapta. Ennél a pontnál ismét meg kell erősítenie azt, hogy Ön ezekkel a nyilatkozatokkal egyetért.

12

A nyilatkozatok elfogadása után a folyamat befejeződik, az operátor elköszön Öntől és bontja a hívást. **Fontos! Ha Ön szakítja meg a hívást, úgy az azonosítás sikertelen lesz!**

MILYEN ESETBEN SZAKÍTJUK MEG A KÖZVETLEN ELEKTRONIKUS ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁST?

A jogszabályi előírásoknak megfelelően megszakítjuk a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítást, ha

- Ön a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás során visszavonja az adatrögzítéshez adott hozzájárulását,
- az Ön által bemutatott okmányok, illetve okiratok fizikai és adattartalmi követelményei nem megfelelőek,
- az Ön által bemutatott okmányok, illetve okiratok vizuális azonosításának feltételei nem adóttak,
- a szolgáltató nem tudja elkészíteni a hang- és képfelvételt,
- Ön nem, nem teljes egészében vagy hibásan küldi vissza az azonosítási kódot,
- Ön nem tesz, vagy észlelhetően befolyás alatt tesz nyilatkozatot, vagy
- az eljárás során bármilyen ellentmondás vagy bizonytalanság lép fel.

Tájékoztatjuk, hogy ha a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás bármilyen okból kifolyólag sikertelen, akkor az azonosítást személyesen meg kell ismételni ügyfélszolgálatunkon.

ADATVÉDELEM

A közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás során a teljes munkamenetet, az Ön közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítással kapcsolatos részletes tájékoztatását, valamint az ehhez történő kifejezett hozzájárulását jogszabályi előírás alapján, visszakereshető módon, kép- és hangfelvételen rögzítjük, melyet az alábbi linken elérhető [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN](#) foglaltak szerint kezelünk.

A közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás során Ön bármikor jogosult az adatrögzítéshez való hozzájárulását visszavonni, mely esetben az azonosítás folyamata megszakad.

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

Budapest, 2024. december 15.

Köszönjük együttműködését!

Üdvözlettel:

SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.