



# 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 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.

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 a szerződés aláírásának folyamatára szolgál, az ezt megelőző szerződéskötésről való tárgyalás ezen kívül történik.

A kötési folyamat lépéseit tanácsadója ismerteti Önnel.

## MILYEN TECHNIKAI ÉS KÖRNYEZETI FELTÉTELEKRE VAN SZÜKSÉGE 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:

- 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 akadozhat a videochat
- RAM: Minimum 2GB

### Internet kapcsolat:

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

## MIKOR ÉS MENNYI IDŐT VESZ IGÉNYBE A FOLYAMAT?

A szerződés megkötését követően az Ön tanácsadója elküldi a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. részére a szükséges dokumentumokat, ezt követően az aláírással kapcsolatban operátorunk vagy tanácsadója felveszi Önnel a kapcsolatot és egyeztet egy, a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágításra alkalmas időpontot. A közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás átlagosan 20-25 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 útlevel 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 megfelelése esetén tudja kezdeni az azonosítási folyamatot.

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

1

Amennyiben Ön a tanácsadójával történő beszélgetés során úgy nyilatkozik, hogy a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás ezen formáját kívánja igénybe venni, abban az esetben adategyeztetésre kerül sor. Munkatársunk (továbbiakban: operátor) telefonon megkeresi Önt, és előre egyeztetik az Ön számára megfelelő időpontot.

2

- 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 időpont előtt 30 perccel megküldi Önnek azt a hivatkozást, melyre kattintva be tud jelentkezni a felületre. Ez a link 30 percig érvényes.

3

- Kérjük, hogy kattintson az Ön egyedi hivatkozási linkjére („**Csatlakozás**” gomb), melyet e-mailben vagy SMS-ben kapott tőlünk

4

Az azonosítási weboldalon Önnek először nyilatkoznia kell arról, hogy az „Adatkezelési tájékoztatót” és az „Ügyféltájékoztató a közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás folyamatának lépéseiről” tájékoztatót elolvasta és elfogadta. A dokumentumokat a levélben lévő hivatkozásra kattintva találja. Ezután, ha egyetért az abban foglaltakkal, **pipálja ki a két hozzájárulási mezőt**, majd a „**Tovább**” gombra kattintva a rendszer tovább irányítja Önt.

5

Ezt követően a rendszer automatikusan kompatibilitás vizsgálatot végez, melyet Önnek csak engedélyeznie kell a végén az „**Engedélyezés**” gomb megnyomásával.

6

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.

**7**

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

Operátorunk néhány másodperc múlva bejelentkezik.

**8**

Most már előben látja operátorunkat, aki üdvözi 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 az Ön által megadott SMS és/vagy email elérhetőségre, melyet Önnek be kell írnia, vagy be kell olvasnia az operátornak.

Ezután az operátor megerősíti az okmányok megfelelőségét.

**9**

A sikeres megerősítést 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.*

**10**

A szerződéskötéshez 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.

**11**

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

**Kérjük, hogy a hívás végén értékelje szolgáltatásunkat.**

## 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 adottak,
- 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. Örömmel szolgálunk, hogy igénybe veszi legújabb, legkorszerűbb szolgáltatásunkat.

Budapest, 2021. november 12.

Köszönjük együttműködését!

Üdvözlettel:

SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.



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

**SIGNAL IDUNA** 