

## FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

### valós idejű videós ügyfél-átvilágításhoz

Az UNION Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító) védett, auditált elektronikus hírközlő eszköz útján végzi a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) és a 45/2018. MNB rendelet által előírtak szerint ügyfél-átvilágítási kötelezettségét („valós idejű ügyfél-átvilágítás”). A valós idejű ügyfél-átvilágítási alkalmazás azt a célt szolgálja, hogy a Biztosító a Pmt. 7. §-ában foglalt ügyfél-átvilágítási kötelezettségének az ügyfelek (a továbbiakban: Ügyfél) számára kényelmes, személyes megjelenést nem igénylő módon tudjon eleget tenni.

Tájékoztatjuk, hogy a valós idejű ügyfél-átvilágítás legalább kétfaktoros, amelyek közül egyik kép-és hangátvitelt lehetővé tevő elektronikus hírközlő eszköz. A valós idejű ügyfél-átvilágítás során a teljes kommunikációt, ideértve a valós idejű ügyfél-átvilágítással kapcsolatos valamennyi tájékoztatást és az Ön ehhez történő kifejezett hozzájárulását a Biztosító visszakereshető módon, kép-és hangfelvételen rögzíti.

#### 1. Előzetes tudnivalók

Kérjük, még a video hívás elindítása előtt, előre készítse ki személyi igazolványát vagy útlevelet vagy jogosítványát, illetve lakcím azonosító kártyáját. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben az azonosítás elvégzéséhez szükséges dokumentumok a videó hívás során nem állnak rendelkezésre, úgy a valós idejű videós ügyfél-azonosítást nem tudja folytatni, a Biztosító ebben az esetben megszakítja a folyamatot és azt az első lépéstől meg kell ismételni.

Kérjük ügyeljen arra, hogy a hívás során harmadik személy ne tartózkodjon abban a helyiségben, ahonnan Ön a hívást lebonyolítja, és a hívás teljes időtartama alatt gondoskodjon arról, hogy a más személy ne váljon láthatóvá vagy hallhatóvá.

Kérjük ügyeljen arra, hogy a helyiségben megfelelően világos legyen, mert az online azonosítás csak abban az esetben lesz sikeres, amennyiben az Önről és okmányairól készült felvételeken minden apró részlet pontosan és tisztán kivehető (gépi feldolgozásra is alkalmas). Felhívjuk figyelmét, hogy a videós azonosítás során videó-és képfelvétel készül, amelyre tekintettel javasoljuk, hogy a hívás helyszínét, környezetét úgy válassza meg, hogy a felvételen lehetőség szerint semleges háttér előtt szerepeljen, s a felvételen értéktárgyak, illetve szenzitív információk ne legyenek láthatóak.

#### 2. A valós idejű ügyfél-átvilágítás alkalmazásával igénybe vehető szolgáltatások köre

A Biztosító a 260.000,- Ft összegű éves díjat, továbbá a 650.000,- Ft összegű egyszeri díjat meghaladó új biztosítási szerződés megkötéséhez kapcsolódó ügyfél-átvilágítás körében lehetővé teszi a személyes megjelenés nélküli, valós idejű ügyfél-átvilágítás alkalmazásának lehetőségét.

#### 3. A valós idejű ügyfél-azonosítás igénybevételének feltételei

Ügyfeleink és leendő ügyfeleink a Biztosító szolgáltatásait valós idejű, videós azonosítás alkalmazásával abban az esetben vehetik igénybe, amennyiben az alábbi személyi és technikai feltételek fennállnak.

##### 3.1. Személyi feltételek

A Biztosító valós idejű ügyfél-azonosítással megvalósuló szolgáltatását kizárólag azon személyek vehetik igénybe akik:

- magyar állampolgárok,
- magyar nyelvet értik és beszélnek,
- érvényes kártyaformátumú személyazonosító igazolvánnyal, vezetői engedéllyel, valamint lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal rendelkeznek,
- akik 18. életévét betöltött cselekvőképes természetes személyek, valamint 14-18

életév közötti cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személyek (esetükben kizárólag törvényes képviselőjük közreműködésével),

- e) a saját nevében jár el,
- f) nem minősül a Pmt. szerint kiemelt közszereplőnek,
- g) a Biztosító valós idejű ügyfél-átvilágítással kapcsolatos felhasználási feltételei és adatkezelési tájékoztatója alapján a valós idejű ügyfél-azonosításhoz, és a személyes adatainak kezeléséhez egyértelmű, kifejezett hozzájárulásukat adják.

Az olvasni nem tudó, látássérült, hallássérült, beszédében korlátozott ügyfél kizárólag segítő közreműködő, illetve két tanú jelenlétében veheti igénybe a Biztosító valós idejű ügyfél-azonosítás útján történő szolgáltatását. Esetükben a nyilatkozataik érvényességéhez két tanú jelenléte is szükséges, akik nyilatkozatukkal igazolják, hogy a szolgáltatáshoz és a szolgáltatás során megtenni szükséges nyilatkozatokhoz kapcsolódó tájékoztatásokat az ügyfél a számára érthető módon megkapta.

### **3.2. Technikai feltételek**

A valós idejű ügyfél-azonosítás során mobil eszköz és számítógép egyaránt használható, a szolgáltatás minőségének garantálása érdekében azonban elengedhetetlen, hogy a videós azonosítás során bizonyos környezeti, és technikai körülmények teljesüljenek. A valós idejű ügyfél-azonosítás sikeres, megfelelő minőségben történő elvégzésének tehát elengedhetetlen feltétele, hogy az Ön tekintetében az alábbi környezeti illetve technikai feltételek biztosítottak legyenek:

- a) csendes, nyugodt környezet,
- b) megfelelő fényviszonyok illetve megvilágítás,
- c) a kamera látószögében egyedül Ön tartózkodjon, ide nem értve a látássérült, hallássérült illetve beszédében korlátozott személyeket, akik esetében segítő közreműködő illetve tanúk jelenléte szükséges,
  - o a használt eszköze rendelkezzen mikrofonnal, hangszóróval, kamerával támogatott böngészővel rendelkezzen, melyek Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari
- d) internet elérésének minimum sávszélessége: 2 Mbps

### **4. A valós idejű ügyfél-átvilágítás menete**

Amennyiben Ön a fentiekben meghatározott, ügyfél-átvilágításhoz kötött szolgáltatásunkat kívánja igénybe venni a szolgáltatás teljesítésére és a valós idejű videós ügyfél-átvilágítás lefolytatására az alábbiak szerint kerül sor.

#### **4.1. A Biztosító telefonon felveszi Önnel a kapcsolatot**

A szolgáltatásra vonatkozó igényének beérkezését követően Biztosítónk illetékes ügyintéző kollégája az Ön által megadott telefonos elérhetőségén felveszi Önnel a kapcsolatot, amely során tájékoztatja Önt a valós idejű, videós átvilágítás lehetőségéről és időpontot egyeztet Önnel a videós azonosítás elvégzése céljából. Amennyiben Ön úgy nyilatkozik, hogy a videós azonosítást igénybe kívánja venni, úgy kollégánk az Ön által megadott telefonszámra vagy elektronikus elérhetőségére elküldi Önnel azt az egyedi webes hivatkozást, melyen keresztül a videós azonosítással működő hívás elindítható, továbbá mellékeli a videós azonosítással kapcsolatos tudnivalókat is.

Kérjük, hogy a továbbított tájékoztatókat, nyilatkozatokat és minden információt olvasson el, olyan gondossággal, mintha személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül járna el.

#### **4.2. Bejelentkezés a valós idejű videós ügyfél-átvilágítás megkezdéséhez**

Amennyiben Ön a telefonos egyeztetés során hozzájárult a videós azonosítás elvégzéséhez, úgy a Biztosító kollégájától a megadott e-mail elérhetőségére megkapta a valós idejű videós ügyfél-átvilágítás lefolytatására szolgáló felületre történő belépéshez szükséges egyedi linket, és a videós átvilágítással kapcsolatos információkat. A Biztosító ügyintéző kollégájával egyeztetett időpontban az e-mailben vagy telefonon kapott linkre kattintva jelentkezzen be az azonosításra szolgáló felületre. A bejelentkezést követően a rendszer automatikusan ellenőrzi, hogy a videóhíváshoz szükséges technikai feltételek fennállnak-e, s amennyiben igen ezt követően egy várószoba felületre kerül, ahol látja azt, hogy hányan várokoznak Ön előtt. Amint az ügyintéző kolléga elérhetővé válik, a felület egyúttal egy videós telefonhívással működő kapcsolatot hoz létre Ön és a Biztosító munkatársa között. Ezt megelőzően kérjük készítse elő a

személyazonosság igazolásához szükséges iratait (személyi igazolvány, jogosítvány) és a lakcímet igazoló hatósági igazolványát is, ugyanis a videókapcsolat létrejöttét követően az azonosítás nem szakítható meg az okmány megkeresésével, ebben az esetben a Biztosító ügyintéző kollégájának meg kell szakítania az azonosítást s azt meg kell újra ismételni. A videó kapcsolat létrejöttét követően a Biztosító ügyintéző kollégája meggyőződik arról, hogy a videókapcsolat hang- és képminősége megfelelő a videós átvilágítás lefolytatásához.

#### **4.3. A valós idejű videós ügyfél-átvilágítás lefolytatása**

Az azonosításra szolgáló felületre történő bejelentkezést követően, amennyiben a Biztosító ügyintéző kollégája megállapítja, hogy a videókapcsolat a kép és hang minősége szempontjából is megfelelően létrejött, sor kerül az ügyfél-átvilágítás lefolytatására. A videós ügyfél-átvilágítás folyamatán a Biztosító ügyintéző kollégája vezeti végig, aki mindvégig segíti és tájékoztatja Önt a szükséges lépésekről. Az azonosítás során fel kell mutatnia a személyi azonosító okmányát, lakcímet igazoló hatósági igazolványát, amiről a Biztosító képfelvételt készít, ill. a Biztosító egy fényképfelvételt készít Önről is. Ezt követően sor kerül egy kétfaktoros hitelesítésre, amely keretében a megadott telefonszámára kiküldött ellenőrző kódot kell beírnia a webes felületen. A hitelesítést követően sor kerül a nyilatkozatok áttekintésére, amelyet Önnek egyértelmű, határozott válaszával kell megerősítenie, elfogadnia a sikeres azonosítás érdekében.

Felhívjuk figyelmét, hogy a valós idejű, videós ügyfél-átvilágításra kizárólag akkor kerülhet sor, ha Ön ahhoz, illetve személyes adatainak azzal összefüggésben történő kezeléséhez hozzájárulását adja és azt az azonosítás folyamata során nem vonja vissza. Ezen hozzájárulását ugyanis Ön jogosult bármikor visszavonni a beszélgetés során, ebben az esetben azonban a Biztosító ügyintéző kollégája megszakítja a videós ügyfél-átvilágítást.

**Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító az alábbi esetekben megszakítja a valós idejű videós ügyfél-átvilágítást:**

- a) a technikai feltételek oly módon változnak meg, hogy a videó vagy a kép minősége

nem megfelelő az ügyfél-átvilágítás lefolytatásához,

- b) amennyiben bármely, az azonosításhoz szükséges okmány nem áll rendelkezésére a videókapcsolat során,
- c) amennyiben Ön visszavonja a valós idejű ügyfél-átvilágításhoz és e körben az adatainak rögzítéséhez adott hozzájárulását,
- d) a bemutatott okmányok, okiratok vizuális azonosításának feltételei nem teljesülnek,
- e) amennyiben Ön bármely, az ügyfél-átvilágítás körében szükséges nyilatkozat megtételét megtagadja, vagy észlelhetően befolyás alatt tesz meg valamely nyilatkozatot,
- f) amennyiben olvasni nem tudó, látássérült, hallássérült, beszédében korlátozott ügyfél mellett segítő közreműködő, illetve két tanú nem vesz részt a valós idejű ügyfél-átvilágításban.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a videós ügyfél-átvilágítás bármely okból sikertelenül zárult, az átvilágítást meg kell ismételni. Ebben az esetben az ügyfél-átvilágításra újabb, videós ügyfél-azonosításra vonatkozó időpont egyeztetés, vagy személyes megjelenés útján kerülhet sor.

#### **4.4. A valós idejű videós ügyfél-átvilágítás befejezése**

A Biztosító a valós idejű, videós ügyfél-átvilágítás teljes munkamenetét, az Ön videós ügyfél-átvilágítással kapcsolatos részletes tájékoztatását és az ehhez adott kifejezett hozzájárulását, továbbá a videós ügyfél-átvilágítás során készült kép-és hangfelvételt a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, visszakereshető módon rögzíti és tárolja.

A videó hívás befejezését követően a szolgáltatás minőségének javítása céljából Önnek lehetősége lesz a videó hívás értékelésére. Tájékoztatjuk, hogy a videó hívás értékelése minden esetben önkéntesen történik, a személyes adatainak ezzel összefüggő kezelésére hozzájárulása esetén kerül sor. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a videó hívás értékelésével összefüggő adatkezeléshez Ön nem járul hozzá, úgy a videó hívás értékelésére nem kerül sor, ez azonban nem képezi a valós idejű videós ügyfél-átvilágítás lefolytatásának akadályát, a videós azonosításra tehát ennek hiányában is sor kerülhet.

## **5. Adatkezelési rendelkezések**

A valós idejű ügyfél-árvilágítás körében megvalósuló személyes adatok kezelésével kapcsolatban az adatkezelési célokat, jogalapjait, az adatkezelések időtartamát, a kezelt adatok körét, az adatkezelésekkel kapcsolatos érintetti jogokat, valamint a jogorvoslati lehetőségeket a Biztosító e körben irányadó adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa el a Biztosító [Adatkezelési tájékoztatóját](#) is valós idejű videós ügyfél-átvilágításról.

## **6. Általános rendelkezések**

Felhívjuk figyelmét, hogy a valós idejű, videós ügyfél-átvilágítás igénybevétele esetén fordítson fokozott figyelmet az Ön által használt számítástechnikai eszközök és szoftverek biztonságára, s e körben különös körültekintéssel járjon el, így adatait és számítógépét a Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele során kizárólag megfelelő vírusvédelem használata mellett vegye igénybe.

Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító nem vállal felelősséget az Ön számítástechnikai eszközén és rendszerében történő vírusfertőzések, szoftverhibákból eredő károkért, továbbá azokért a károkért sem, amelyek a Biztosító érdekkörén kívül felmerülő okból következtek be.

Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító a jelen felhasználási feltételeket jogosult bármikor módosítani vagy visszavonni, azzal, hogy az ily módon már végrehajtott valós idejű videós ügyfél-átvilágítás szabályait, érvényességét az esetleges módosítás vagy visszavonás nem érinti.