



Kedves Értékesítő Kollégák!

Az alábbiakban tájékoztatunk Titeket
a Magyarországon 2020. március 11-én kihirdetett
veszélyhelyzettel összefüggésben **a személyes
ügyfélkontaktusok minimalizálása érdekében
hozott rendelkezésekről.**





1.

UNIWEB KÖTÉSI FOLYAMAT TELJES ELEKTRONIZÁLÁSA:

A változások nem érintik a papíros kötésekét, mivel annak feltétele, hogy egy helyen legyen az tanácsadó és az ügyfél.

Kizárólag azon szerződésekre érvényes a könnyítés, amely esetekben az ajánlat megtevése elektronikus formában történik. Minden esetben **kötelező valós e-mail címet** rögzíteni az ajánlaton.

A **Nem-életbiztosítások (retail): UNION-Menta, UNION-Útitárs, UNION-Gépjárműbiztosítások, UNION-Otthonbiztosítás, PrivateMed Next)**

Folyamat, miután megtörtént az értékesítés:



Ügyfél

- visszaigazolja elektronikusan az ajánlatot
- a tanácsadó elküldi e-mailen az ügyfél által aláírandó nyilatkozatokat az ügyfél számára.
- nyilatkozatokat a **2. pontban leírt módon** aláírja és továbbítja a biztosító részére elektronikusan arról az e-mail címről, amit az ajánlaton megadott



Biztosító

- elküldi a kötvényt és a távértékesítési tájékoztatót

B **Egyszerűsített ügyfél-átvilágítás alá eső biztosításértékesítés**

- UNION-Rizikó Extra, UNION-Napnyugta / Nyugdíjbiztosítás
- Maximum 260 ezer Ft éves díjú vagy maximum 650 ezer Ft egyszeri díjas UL szerződések: **UNION-Nyitány, UNION-Solo, UNION-Go** termékcsalád):

Folyamat, miután megtörtént az értékesítés:



Ügyfél

- visszaigazolja elektronikusan az ajánlatot
- a tanácsadó elküldi e-mailen az ügyfél által aláírandó nyilatkozatokat az ügyfél számára.
- nyilatkozatokat a **2. pontban leírt módon** aláírja és továbbítja a biztosító részére elektronikusan arról az e-mail címről, amit az ajánlaton megadott
- az okmánymásolatait a **2. pontban leírt módon** aláírja és továbbítja a biztosító részére



Biztosító

- elküldi a kötvényt és a távértékesítési tájékoztatót



C Normál ügyfél-átvilágítás alá eső biztosításértékesítés:

260ezer Ft éves díj vagy 650ezer Ft egyszeri díj felett
- **alacsony ügyfélkockázati kategóriában**

! A korábban hozott átmeneti intézkedések **2020. május 1. napjával visszavonásra kerülnek. Új rendelkezésként bevezetjük a videós ügyfél azonosítást az alábbiak szerint:**

Folyamat, miután megtörtént az értékesítés:



Ügyfél

- visszaigazolja elektronikusan az ajánlatot
- nyilatkozatokat a **2. pontban leírt módon** (csak az ügyfélkapun keresztül) aláírja és továbbítja a biztosító részére elektronikusan arról az e-mail címről, amit az ajánlaton megadott



Biztosító

- elvégzi az ügyfél azonosítást a videós alkalmazáson keresztül az ügyféllel előre egyeztetett időpontban
- elküldi a kötvényt és a távértékesítési tájékoztatót

FIGYELEM!

A 2020. március 26. és 2020. április 30. között kötött szerződések esetén:

- **a veszélyhelyzet megszűnését követően 3 hónapon belül a tanácsadónak el kell végezni az ügyfél személyes azonosítását**
- fokozott compliance monitoring a személyes azonosítás elvégzésén
- a jutalék 100%-a visszaírásra kerül, amennyiben 3 hónapon belül a személyes azonosításra nem kerül sor
- a biztosítási szerződésen semmilyen módosítás, semmilyen szolgáltatási igény, rendelkezés (kivéve az eszközalapok közötti átforgatást) nem hajtható végre a személyazonosság igazoló ellenőrzésének elvégzéséig



2.

NYILATKOZATOK ÉS OKMÁNYMÁSOLATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK MÓDJA:

A papírentesség abban az esetben valósulhat meg, amennyiben az ügyfél bármely nyilatkozatát, dokumentumát digitálisan aláírja és időbélyeggel látja el, majd a dokumentumot egy erre dedikált e-mailcímre továbbítja.

A digitális aláírásra és időbélyeggel történő ellátásra az ügyfélnek két lehetséges opciója van:

- ügyfélkapu jogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az ún. „Azonosításra visszavezetett dokumentum hitelesítés (avdh)” eljárással a <https://niszavdh.gov.hu/index> oldalon keresztül
- akinek nincs ügyfélkapuja, az a DOQdrive alkalmazáson keresztül

Ennek a módja a következő:

Az aktiváló link megküldésekor és elfogadásakor a nyilatkozatokat – Nyilatkozat elektronikus úton történő szerződéskötés szabályainak elfogadásáról; Nyilatkozat elektronikus ajánlat elfogadásáról; Általános tájékoztató a személyes adatok kezeléséről; Alkuzsi megbízás – és az okmánymásolatokat az alábbiak szerint kell hitelesíteni.

A

Az ügyfél a <https://niszavdh.gov.hu/index> oldalon keresztül elindítja a dokumentum hitelesítését, az ügyfélkapus azonosítás kiválasztásával. A belépést követően a „küldés e-mailben” funkciót választja az alábbi e-mail cím megadásával: biztositasajanlat@union.hu

B

Az ügyfél regisztrál a DOQdrive rendszerébe annak érdekében, hogy a rendszer elláthassa őt az elektronikus aláírás és időbélyeg technológiával, valamint egy saját, privát felhő tárhellyel és egy egyedi azonosítóval. Magánszemélyek számára ez a szolgáltatás díjmentes, havi 20 db aláírást és időbélyeget tudnak felhasználni, maximum 200 oldal terjedelemben.

A nyilatkozatokat és életbiztosítások esetén az okmánymásolatokat az ügyfél **a DOQdrive rendszeren keresztül hitelesíti**, majd elmenti a saját telefonján/tabletjén/számítógépén. Ezt követően **a dokumentumokat elküldi a következő e-mail címre: biztositasajanlat@union.hu**

A levél tárgyában a termék nevét és ajánlat számot kell feltüntetni a beazonosíthatóság érdekében. Ebben az esetben az így beküldött, elektronikusan aláírt nyilatkozatok szolgálnak az ügyintézés alapjául, a papíralapút nem kell postázni utólag.

FELTÉTEL: arról az e-mail címről küldje az ügyfél a nyilatkozatot, amelyet az ajánlaton megadott.



Mindkét hitelesítési folyamatot segítő mellékelünk egy leírást, mely az ügyfélkapus hitelesítést, illetve a DOQdrive regisztráció folyamatát mutatja be.

A tanácsadó személyes jelenlétének hiánya, valamint nyomtató hiány miatt az ügyfélnek magának szükséges intéznie a GIRO díjbefizetéssel kapcsolatos ügyintézkést: az ajánlat részét képező beszédési megbízást (ha a választott fizetési mód csoportos beszédési megbízás) az ügyfél intézze netbankján keresztül.

! Kérünk mindenkit, hogy a kötésnél figyeljenek arra, hogy amennyiben csak lehetséges az ügyfél válassza az Ügyfél portál aktiválását és az elektronikus kommunikációt.

■ Továbbá figyeljenek arra, hogy minimális mértékben kössék a csekkes díjfizetést a további ügyfél kommunikációk megkönnyítése érdekében.

3.

ÜGYFÉL NYILATKOZATOK ELEKTRONIKUS FOGADÁSA **VV KÉRELEM, LEJÁRAT, SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSOK**

Meglévő ügyfeleink leveleiket vagy elektronikus nyilatkozataikat az union.hu weboldalon, vagy az alábbi linkre kattintva tudják megküldeni nekünk a DOQdrive alkalmazásban történt regisztrációt követően:

<https://biztosito.unionbiztosito.hu/erted/view.php?id=12603>

A dokumentumokat az ügyfél a DOQdrive rendszeren keresztül hitelesíti, majd elmenti a saját telefonján/tabletjén/számítógépén. A hitelesített dokumentumokat e feltöltő felületen keresztül feltölti.

Amennyiben ezen az online felületen tölti fel az ügyfél az elektronikusan aláírt kérelmét, nem szükséges az eredeti, papíralapú kérelem postai úton történő továbbítása.

Az Union Biztosító központi e-mail címére közvetlenül küldött dokumentumok esetén csak abban az esetben fogadhatjuk el a dokumentumot az eredeti, papíralapú kérelem beküldése nélkül, amennyiben az e-mail az ügyfél beazonosított e-mail címéről érkezett.
Ezért javasoljuk, hogy az ügyfeleket a fenti on-line feltöltési felületre irányítsátok.

4.

ÜGYFELEK FELÉ TÖRTÉNŐ **ÍRÁSOS KOMMUNIKÁCIÓ**

Létrehoztunk egy csoportos e-mail címet annak érdekében, hogy azon ügyfeleinket, akik e-mail címmel ugyan rendelkeznek, de elektronikus kommunikációval nem, a postai út igénybevétele nélkül is el tudjuk érni.

Fontos: e-mail-ben kimenő iratokat, csak titkosítva küldhetünk!

A csoportos e-mail címről küldött kimenő levelekben az ügyfelek ezután az unionszerzodesek@union.hu e-mail címet látják majd.



Erről az e-mail címről csak abban az esetben küldhetünk levelet az ügyfélnek, ha az ügyfél beazonosított e-mail címmel rendelkezik. Beazonosított hivatalos e-mail címnek tekinthetjük azokat az e-mail címeket, amiket az ügyfél az ajánlaton vagy azt követően hivatalos kérelemben megadott.

A titkosítás a szokásos módon történik.

Ha nincs megadva e-mail cím, de az ügyfél szeretne e-mail címet megadni, akkor tájékoztatjuk, hogy a 2. számú mellékletben található nyilatkozatot elektronikusan aláírva fotó vagy pdf formájában, az ügyfélkapun keresztül vagy a DOQdrive rendszeren keresztül hitelesítve küldje vissza az unionszerzodesek@union.hu e-mail címre.

Ha régebbi, nem beazonosított e-mail címünk van, kiküldés előtt felhívjuk rögzített vonalon az ügyfelet, tájékoztatjuk, hogy milyen típusú dokumentumot akarunk ide kiküldeni.

Amennyiben az ügyfél a lakcímen kívül semmilyen elérhetőséggel sem rendelkezik, akkor kizárólag postai úton kommunikálunk vele.

Lakásbiztosítási szerződéshez kapcsolódó zálogkötelezett nyilatkozatot, amíg tudunk postázni, addig postán küldjük, utána csak e-mailben küldjük a fentiekben meghatározott módszerek alapján.

5.

ÉLETBIZTOSÍTÁS, SZERZŐDÉS VISSZAVÁSÁRLÁS PM ÁLTAL ELŐÍRT SZEMÉLYES AZONOSÍTÁS

A szolgáltatási igénybejelentések során elfogadható a kitöltött, ügyfélkapun vagy a DOQdrive rendszeren keresztül hitelesített, elektronikusan beküldött nyilatkozat, illetve elfogadható a szkennelt, elektronikusan beküldött, ügyfélkapun vagy a DOQdrive rendszerben hitelesített okmánymásolat az alábbi esetekben:

- Baleseti szolgáltatási igény
- Egészségbiztosítási vagy betegség miatt felmerült igény
- Haláleset
- Részleges visszavásárlás
- Előrehozott szolgáltatás
- Teljes visszavásárlás
- A szerződés lejáratú értékére vonatkozó igény
- Nyugdíjba vonulás miatti igény

! FONTOS! Valamennyi dokumentum, nyilatkozat, okmánymásolat teljes körűen, megfelelően olvasható minőségben álljon rendelkezésre és legyen beazonosítható belőle az igénybejelentő és maga az igény is.

Bízunk Benne, hogy a fenti folyamat támogatja a szerződéskötési és ügyfélkezelési folyamatokat a veszélyhelyzeti szituációban.



6.

SZÁMLA ÉS FELSZÓLÍTÁSI FOLYAMAT

A számlázási és a felszólítási folyamat változatlan marad. Azaz a jelenleg megszokott módon, kerülnek kiküldésre mint a számlák, mint a felszólítók a következő kiegészítéssel:

A Azoknak a csekkes ügyfeleknek, akiknek van regisztrált e-mail címe az Union biztosítóban, kiküldésre kerül az e-mail címükre egy bankkártyás befizetési link, amelyben a következő gyakorisági díjnak megfelelő összeg fog szerepelni. A link mindig az előírás esedékessége előtt 5 nappal kerül kiküldésre. Így az ügyfélnek nem kell postára menni, kifizetni a gyakoriság szerinti díjat.

FIGYELEM! A számlák csekkjein nem csak a következő gyakoriság szerinti díj szerepel, de az addigi hátralék összege + következő gyakorisági díj, ezért a postán kiküldött csekken szereplő összeg eltérhet a linkben szereplőben.

A tervezett kiküldés: 2020.03.25-03.27

B Továbbiakban dolgozunk azon, hogy az azonos körbe tartozó ügyfél két bankkártyás fizetési linket kapjon:

- a. Ahol a következő esedékes díj befizetése szerepel
- b. Az addigi hátralék + a következő gyakoriság szerinti díj

Ahogy elindul ennek a linknek a kiküldése, tájékoztatni fogunk Titeket.

C **Bankkártyás díjfizetés a honlapon**

Továbbiakban dolgozunk azon, hogy minden ügyfelünk számára legyen lehetősége bankkártyás fizetésre a honlapon keresztül.