

ALLIANZ.HU

MY ALLIANZ TOKEN KÖZVETETT ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁS

2023. JÚLIUS 12.

Felhasználói leírás

TARTALOM

My Allianz Token ügyfél-átvilágítási folyamat	3
1. Mi az a My Allianz Token?	3
Mire használható?	3
Mire szolgál az alkalmazásba beépített Mesterséges Intelligencia?	3
2. Első lépések: Hogyan telepítsem az alkalmazást?	3
3. Nyitóoldal: Milyen funkciók érhetőek el?	4
Ügyfél-átvilágítás gomb	4
Aláírás gomb	4
Az e-mail levél feladója:	4
Ügyfélportál	5
Értesítések	5
4. Ügyfél-átvilágítás	5
Nyilatkozatok	5
Okmányfotók és arckép készítése	5
Arckép készítése	7
Adatellenőrzési képernyő, adatok jóváhagyása és beküldése	7
5. Aláírandó dokumentumok	8

MY ALLIANZ TOKEN ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁSI FOLYAMAT

1. MI AZ A MY ALLIANZ TOKEN?

A My Allianz Token az Allianz Hungária Zrt. hivatalos alkalmazása ügyfelei számára.

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, zárt és biztonságos rendszeren keresztül, közvetett ügyfél-átvilágításra is lehetőséget biztosítunk az alkalmazáson keresztül.

A mesterséges intelligencia alapú alkalmazás lehetővé teszi az Ügyfelek személyes megjelenés nélküli ügyfél-átvilágítását (azonosítását és a személyazonosság igazoló ellenőrzését), a szükséges jognyilatkozatok megtételét és biztonságos tárolását, valamint a tárolt adatok visszakereshetőségét és ellenőrzését (továbbiakban: ügyfél-átvilágítás).

Mire használható?

Az életbiztosításokhoz kapcsolódó ügyintézés esetén, személyes adatok változása vagy szolgáltatási igények benyújtása esetén ügyfél-átvilágításra van szükség, amely jelenleg mind a biztosító, mind az ügyfél oldaláról személyes találkozás keretében kerül lefolytatásra. A My Allianz Token alkalmazás használatával ez a folyamat gyors, könnyen érthető és követhető, valamint teljesen digitálissá válik, személyes találkozó nélkül.

Az ügyfél-átvilágítás mellett az alkalmazás egyszerűsített Ügyfélportál regisztrációt és belépést biztosít. A későbbiekben további funkciókkal bővíthet az alkalmazás.

A My Allianz Token felhasználási feltételeit, a részletes szabályokat a honlapunk Dokumentumtár oldaláról letölthető Ügyféltájékoztató és felhasználási feltételek a közvetett ügyfél-átvilágításhoz című dokumentumban találja: https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/dokumentumtar.html#myallianztokendoc

Mire szolgál az alkalmazásba beépített Mesterséges Intelligencia?

Az alkalmazás több ponton is mesterséges intelligencia alapú funkciókat lát el, ezekről az alábbi tájékoztatást adjuk.

Igazolványképek adatainak felismerése és automatikus beolvasása

A beolvasás azt jelenti, hogy az adatok az okmányról felolvasásra és így a folyamat későbbi pontjában meghatározott képernyőn kitöltésre kerülnek, ezek pótlására / javítására ezen az adatellenőrzési képernyőn van lehetőség.

Önarckép készítés valós idejének ellenőrzése

Annak ellenőrzésére, hogy

- az átvilágítás alanyaként a távoli helyszínen megjelenő ügyfél valós, élő személy,
- az auditált elektronikus hírközlő eszközt valós időben személyesen használja, és
- az élő kép nem manipulált,

ügyfeleink az alkalmazásban véletlen szerűen generált ujjszám felmutatásával tudnak eleget tenni az önarckép készítésnek. A kép kiértékelését mesterséges intelligencia végzi.

Az eszköz biometrikus adatot nem kezel. Az átvilágítás során készült arcképet az eszköz kizárólag az önarckép részeként tárolja, azonosításra nem használja. A kézmozdulat felismerésének értékelése során az eszköz az ujjlenyomatot nem vizsgálja, arra nem is alkalmas.

2. ELSŐ LÉPÉSEK: HOGYAN TELEPÍTEM AZ ALKALMAZÁST?

Az alkalmazást az – életbiztosítási szerződésének kötésekor megadott és így rendszereinkben regisztrált – e-mail címére kapott küldeményben szereplő gombokra kattintva tudja letölteni android vagy iOS típusú telefonjára.

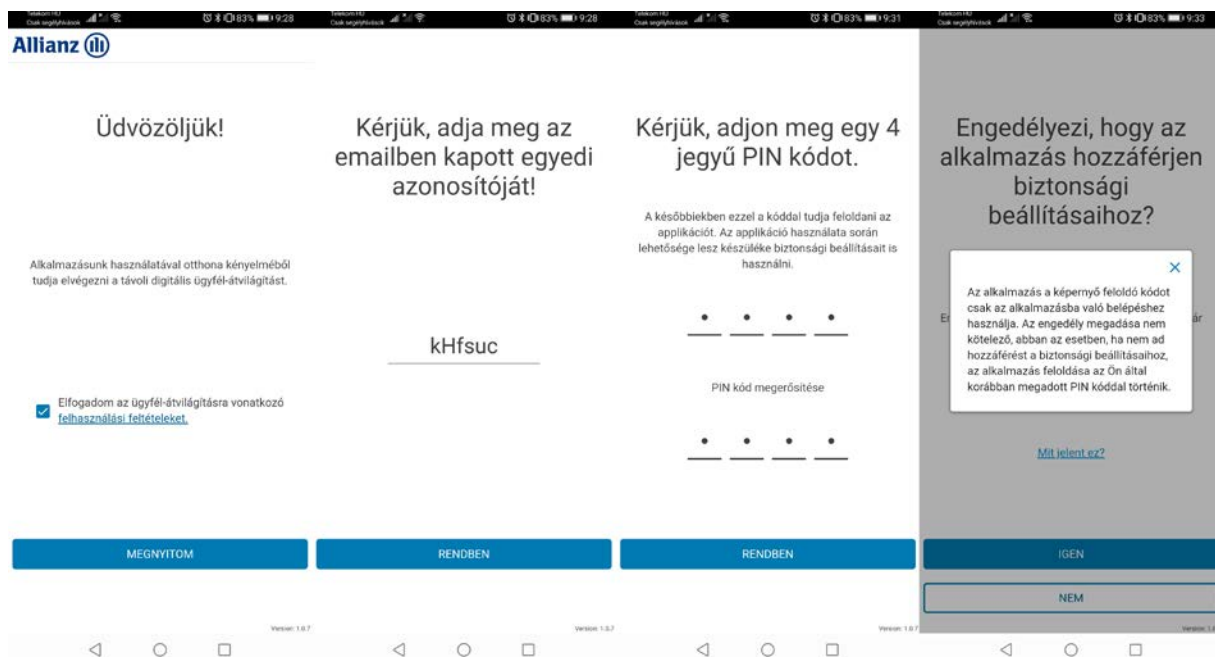
Az e-mail levél tárgya: „My Allianz Token ügyfél-átvilágítás”.

A letöltés során kérjük, adja meg a szükséges engedélyeket, hogy az alkalmazás ikonja felkerüljön a kezdőképernyőre.

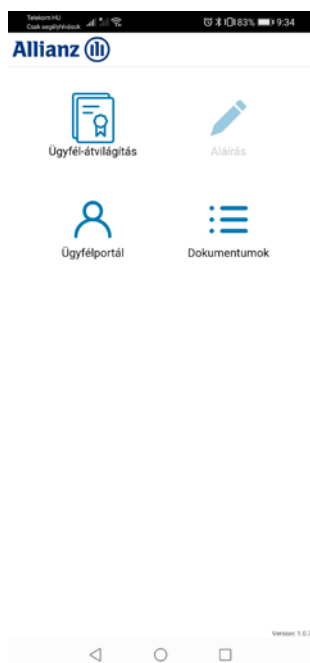
Az alkalmazás futtatásához, az Ön ügyletéhez kapcsolódó feladatok elvégzéséhez személyes kódot generálunk, amit szintén a fenti e-mail tartalmaz (**egyedi azonosító**). Az alkalmazás telepítése utáni első képernyőn szükséges rögzítenie ezt az azonosítót.

Az alkalmazás feloldásához egy tetszőleges négy jegyű belépési kód (PIN kód) megadása szükséges. Kérjük, jegyezze meg a kódot, mert később ezzel tud majd belépni. A PIN kód az illetéktelen felhasználóktól védi az alkalmazást, a bankkártya vagy mobiltelefonhoz tartozó PIN kódokhoz hasonlóan.

Amennyiben egyszerűsíteni szeretné az alkalmazásba való belépést, a biztonsági beállításokban engedélyt adhat, hogy a jelszó automatikusan beírásra kerüljön a telefon biztonsági kulcsának (pl. ujjlenyomat, FaceID) használatával. Ezt a funkciót – **a készüléke beállítások menüpontja alatt** – bármikor kikapcsolhatja. A telefonon tárolt biztonsági kulcsokat az Allianz Hungária Zrt. nem kezeli, azokhoz nem fér hozzá, harmadik félnek nem ad hozzáférést, azokat a mobilkészüléke kezeli.



3. NYITÓOLDAL: MILYEN FUNKCIÓK ÉRHETŐEK EL?



A képernyőn az alábbi funkciógombokat találja. Amennyiben valamely funkciógomb halványított, abban az esetben ez a funkció (még) nem elérhető az Ön számára.

Ügyfél-átvilágítás gomb

Az ügyfél-átvilágítási folyamat indításához és elvégzéséhez ezt a gombot kell megnyomnia, mely átirányítja Önt az ügyfél-átvilágítási felületre.

Amennyiben az ügyfél-átvilágítás során Önnek nincs teendője, a funkciógomb nem elérhető.

Aláírás gomb

Bizonyos ügyletekhez kialakítottuk ügyfeleink számára a minősített digitális aláírási lehetőséget. Amennyiben az ügyintézéshez adott dokumentum aláírására van szükség, ezt az aláírást megteheti az alkalmazásunkban. Amennyiben aláírandó dokumentuma van, arról e-mail értesítést küldünk és az alkalmazásban is elérhetővé válik ez a gomb. Mind az értesítőben található gomb, mind az alkalmazáson belüli „Aláírás” gomb megnyomásával átirányítjuk a hiteles aláírást végző felületre (Namirial eSAW szolgáltatás), ahol egyszerűen, a rendszer által küldött SMS kóddal tudja hitelesíteni dokumentumát.

Az e-mail levél feladója:

„eSignAnyWhere <noreply@signanywhere.com>”

Ügyfélportál

Az ügyfélportál gomb megnyomásával Ön egyszerűsített módon tud belépni saját Allianz-os fiókjába. Amennyiben még nem regisztrált, az alkalmazásból egyszerűsített regisztrációt biztosítunk.

Értesítések

Az alkalmazás a telepítést követően értesítéseket küld, amennyiben teendője van folyamatban lévő életbiztosítási ajánlata vagy társaságunknál kötött életbiztosítási szerződése kapcsán. Az üzenetre kattintva beléphet az alkalmazásba és ellenőrizheti, kezelheti teendőit (pl. ügyfél-átvilágítás elvégzése, dokumentum aláírása).

Amennyiben Ön rendelkezik My Allianz Token applikációval, akkor Ügyfélportálos ügyeihez biztonsági kódját a My Allianz Token alkalmazásban kapja meg. Ezt a kódot tudja használni megerősítésként az ügyfélportálos tranzakcióihoz.

4. ÜGYFÉL-ÁTVILÁGÍTÁS

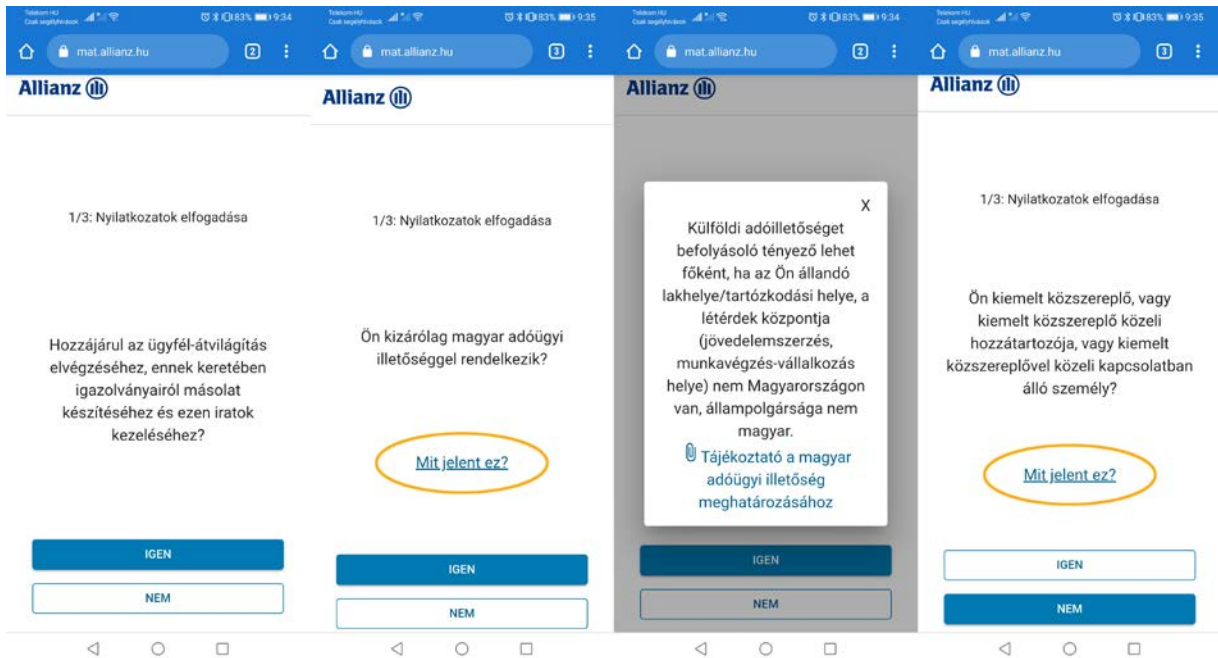
Az alkalmazásban az „Ügyfél-átvilágítás” gombra kattintva indítható a folyamat.

A következő képernyő a fő funkció blokkokat / elemeket tartalmazza:

Nyilatkozatok

A nyilatkozási kérdések esetén, a törvényi előírásoknak megfelelő, kiegészítő információkat a „Mit jelent ez?” gombra kattintva érheti el.

Azon nyilatkozási válaszok esetén, melyek az ügyfél-átvilágítási folyamat megszakítását eredményeznék, megerősítő kérdést jelenítünk meg felugró ablakban. Megerősítés esetén az ügyfél-átvilágítást csak hagyományos, személyes megjelenéssel tudjuk elvégezni. Alkalmazásunkban tájékozódhat az ügyfél-kapcsolati pontjainkról.



Okmányfotók és arckép készítése

Az ügyfél-átvilágítási folyamat a következő okmányokkal végezhető el:

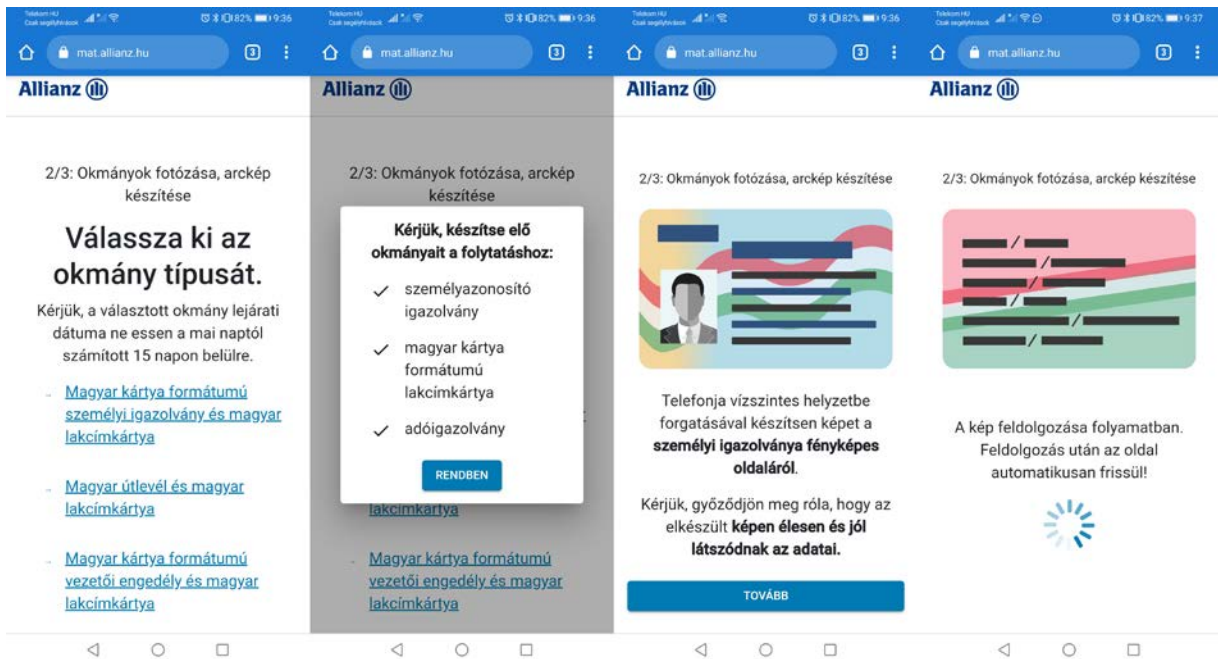
- Magyar, kártya formátumú személyi igazolvány és hozzá a lakcímkártya
- Magyar, kártya formátumú vezetői engedély és hozzá a lakcímkártya
- Magyar útlevél és hozzá a lakcímkártya

A fenti okmányok mellé minden esetben kérjük előkészíteni az adóigazolványt is, melyről fénykép nem készül, de a folyamat során szükséges lesz az adószám megadása is.

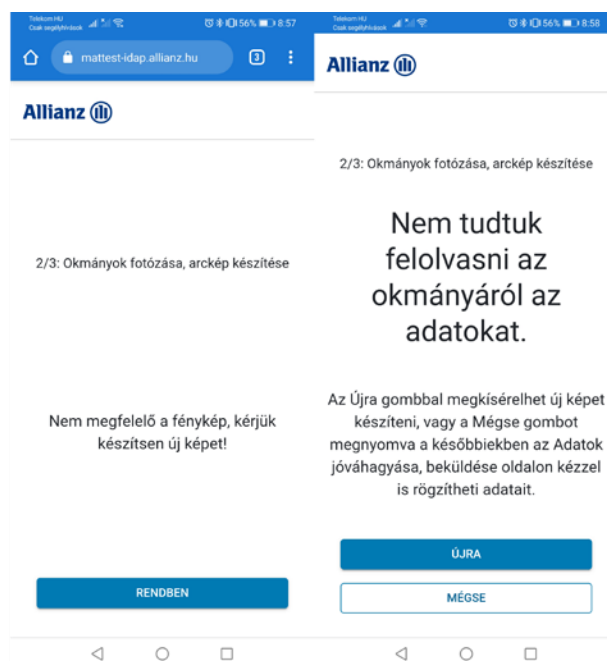
Amennyiben a fenti okmányok közül egyik sem áll rendelkezésre, úgy az ügyfél-átvilágítást csak hagyományos, személyes megjelenéssel tudjuk elvégezni. Alkalmazásunkban tájékozódhat az ügyfélkapcsolati pontjainkról.

Az okmányok fotózásához kérjük, készülékét forgassa vízszintes helyzetbe és a megfelelő képminőség érdekében figyeljen a kép élességére.

Az okmányok szkennelésének sikerességéről / sikertelenségéről az alkalmazás minden esetben ad visszajelzést és többszöri próbálkozás is lehetséges. A 2. próbálkozás után felugrik egy megerősítő képernyő, ebben az esetben az ÚJRA gomb megnyomásával megkísérelhető egy újabb fotó beküldése, vagy a MÉGSE gomb megnyomásával az előzőleg készített fotó beküldését van lehetőség megerősíteni és ezzel a folyamatban tovább lépni.



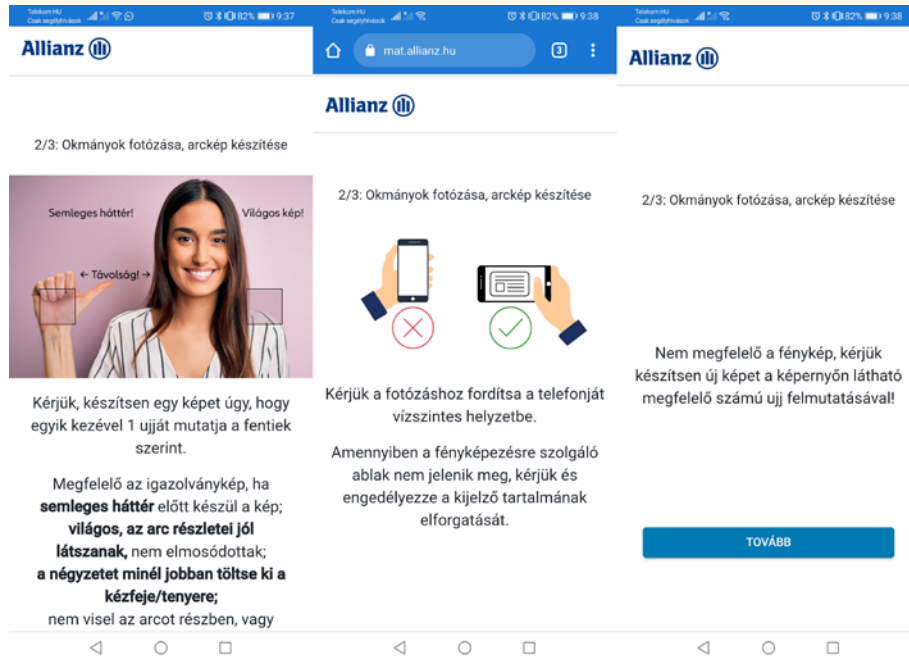
A sikertelen beolvasás a fentiekben azt jelenti, hogy az adatok az okmányról nem, vagy nem teljes körűen kerültek felolvasásra, azok megadására / pótlására / javítására az adatellenőrzési képernyőn lesz lehetőség.



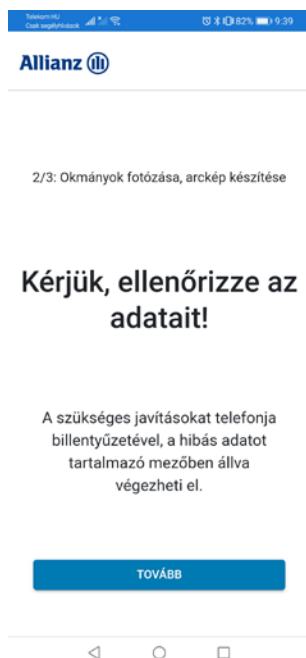
Arckép készítése

A megfelelő arckép készítéséhez a képernyőn rövid tájékoztatást és vizuális segédletet szerepeltetünk. Megkérjük, hogy az önarckép készítésekor a képernyőn szerepeltetett számot mutassa fel egyik kezével.

A megfelelő képminőség érdekében, kérjük, hogy kövesse a tájékoztatóban foglaltakat.



Adatellenőrzési képernyő, adatok jóváhagyása és beküldése



Az alkalmazás által sikeresen beolvasott adatok az adatellenőrzési képernyő adott mezőibe automatikusan betöltésre kerülnek.

A képernyőn szereplő minden mező (az emelet / ajtó kivételével) kötelezően kitöltendő / lenyíló listából kiválasztandó. Amennyiben valamelyik adat nem, vagy hiányosan kerülne beküldésre, az alkalmazás piros hibaüzenettel jelez az adott adatmezőnél.

Kérjük, a beküldést megelőzően figyelmesen tekintse át az adatait és szükség szerint egészítse / javítsa ki azokat, figyelve az ékezetekre is.

Az adatok ellenőrzését és beküldését követő képernyőn a mobiltelefonszáma hitelesítésére kerül sor.

Felhívjuk figyelmét, hogy a beküldés gombra kattintva, és az SMS kód általi hitelesítést követően az adatok automatikusan átkerülnek a biztosítóhoz, azok megváltoztatására az alkalmazáson belül nem lesz lehetősége.

5. ALÁÍRANDÓ DOKUMENTUMOK

A záró képernyőn az ügyfél-átvilágítás során rögzített adatok beküldésére vonatkozó sikeres, vagy sikertelen üzenetet adja vissza az alkalmazás.

Sikertelen adatbeküldés esetén, kérjük, vegye fel a kapcsolatot üzletkötőjével vagy hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat a képernyőn megadott telefonszámok egyikén.

Sikeres adatbeküldés esetén adatainak kiértékelésére kerül sor. A kiértékelés alapján, amennyiben minden adat és fotó rendben rendelkezésre áll, az Allianz Hungária Zrt. legkésőbb 48 órán belül e-mailben küld értesítést, hogy az alkalmazásban megadott válaszok/nyilatkozatok alapján a nyilatkozási dokumentum aláírása szükséges az ügyfél-átvilágítási folyamat sikeres befejezéséhez.

Az e-mail levél feladója: eSignAnyWhere noreply@signanywhere.com

Az e-mail levél tárgya: Kérjük, írja alá a mellékelt borítékot

Amennyiben élet ajánlati (szerződés-kötési) folyamatban történik az ügyfél-átvilágítás, akkor az ajánlatot is szükséges ugyanolyan digitális aláírással aláírni.

Kérjük, az ajánlat aláírását megelőzően tekintse át a biztosító által korábban megküldött szerződési feltételeket és fogadja el az aláírandó dokumentumok hitelesítéséhez.

A dokumentumok aláírása digitális minősített (hitelesített) aláírással történik, amelyhez a biztosító által megbízott külső szolgáltató, a Namirial GmbH az adott ügyletre vonatkozó egyszeri tanúsítványt állít ki. A tanúsítvány és a minősített aláíráshoz kapcsolódó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum az aláíró oldalon lesz elérhető (<https://allianz-cee.signanywhere.com/>).

Élet ajánlati folyamatban indított ügyfél-átvilágítás esetén a folyamat az iratoknak az Ön (és az adott szerződésben érintett partnerek – főbiztosított, kockázati biztosítottak) általi elektronikus aláírásával fejeződik be. Az aláírt dokumentum, illetve a kapcsolódó technikai dokumentum (mely az aláírás technikai részleteit és adatait tartalmazza) a felületről válik letölthetővé.

Allianz Hungária Zrt.