

Tájékoztató az elektronikus úton megtett, a biztosítási szerződésre és az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatokra vonatkozó írásbeli nyilatkozatokról (a továbbiakban elektronikus aláírás)

Jelen dokumentum célja, hogy tájékoztatást nyújtson az NN Biztosító Zrt. (1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8., Cg. 01-10-041574) (a továbbiakban: „Biztosító”) által üzemeltetett elektronikus aláírási rendszerről.

Mire használható az elektronikus aláírás?

A Biztosító elkötelezett a digitális transzformáció iránt azzal az alapvető céllal, hogy papírmentes, gyors és megbízható, ügyfélbarát szolgáltatást nyújtson. Ennek keretében MobilSign Aláíró Rendszer-t üzemeltet, amely:

- a) elektronikus úton biztosítja a dokumentumok aláírását, a nyilatkozatok megtételét mind az ügyfél (szerződő(k) és biztosított(ak), kedvezményezett(ek)), mind a Biztosító vonatkozásában,
- b) alkalmas a dokumentumok, nyilatkozatok:
 - ügyfél általi saját kezű, egyedi kézi aláírás dinamikát felhasználó biometrikus aláírására a kézírás dinamikát tartalmazó biometrikus, egyedileg jellemző adat összekapcsolására és annak minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzésére, minősített időbélyeg elhelyezésére, annak érdekében, hogy biztosítsa a kapcsolt adatok eredetét és sértetlenségét
 - Biztosító általi minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzésére.

A Biztosító ezzel lehetőséget biztosít ügyfeleinek arra, hogy a biztosítási szerződésük megkötésével, kezelésével és esetleges megszüntetésével, szolgáltatási igénygel kapcsolatos nyilatkozataikat a Biztosító által üzemeltetett elektronikus aláírási rendszer útján elektronikus úton is megtegyék, a MobilSign Aláíró Rendszer-ben keletkező, biometrikus aláírással ellátott dokumentumon amely minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzést, valamint minősített időbélyegzőt tartalmaz. Ez biztosítja azt, hogy az ügyfél által biometrikusan aláírt dokumentumok, nyilatkozatok tartalma változatlanul visszaidézhető és a nyilatkozat megtételének időpontja azonosítható legyen.

Ezen túlmenően az ügyfél, mint nyilatkozattevő személy kézeredet azonosítására alkalmas egyedileg jellemző adatát pedig az elektronikus bélyegzéssel elválaszthatatlanul a dokumentummal összekapcsolt, az aláíró személy biometrikus aláírására egyértelműen visszavezethető adatot tartalmazó, írásszakértői vizsgálatra alkalmas bizonyítékek rekord szavatolja.

Ezen megoldással a MobilSign Aláíró Rendszer eleget tesz a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk) 6:7.§ (3) bekezdésében meghatározott írásbeliségi követelményeinek.

Kik vehetik igénybe az elektronikus aláírást?

Az elektronikus aláírást a Biztosító azon ügyfelei választhatják, akik a Biztosító külön nyomtatványán kéri a kapcsolattartás során az elektronikus kommunikációt, hozzájárulnak a biometrikus adataik kezeléséhez, továbbá a Biztosító részére az e-mail címüket és telefonszámukat megadják.

Hogyan működik a MobilSign Aláíró Rendszer?

A Biztosító által minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel előzetesen ellátott, ügyfél által aláírandó dokumentumok PDF formátumban érkeznek a Biztosító által fejlesztett és üzemeltetett értékesítés támogató rendszerben rögzített adatok alapján a Mobilsign Aláíró rendszerből. A dokumentumokat az ügyfelek egy erre a célra alkalmas eszközön elektronikus formában tekintik át és biometrikus információk előállítására alkalmas eszközön írják alá („biometrikus aláírás”). Az aláíró azonosításához szükséges kézírás biometrikus adatait a Mobilsign Aláíró rendszer tárolja titkosított formában, a biometrikus adatok valamint az aláírás körülményeit tartalmazó adatok lenyomatát a dokumentumhoz kapcsolja és minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú bélyegzéssel és minősített időbélyeggel látja el. A fentieknek megfelelően létrejött

dokumentum a Biztosító által üzemeltetett dokumentumtárba kerül. Az ügyfelek által Mobilsign Aláíró rendszerben biometrikusan aláírt dokumentumokat és a Biztosító nyilatkozatait, tájékoztatásait a Biztosító minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel hitelesítve helyezi el az általa üzemeltetett Ügyfélportálon (NN Direkt), amelyről az ügyfelek e-mail formájában értesítést kapnak az általuk megadott e-mail címre. Az Ügyfélportálon elhelyezett dokumentumok az adott biztosítási szerződés megszűnését követő 6 hónapig bármikor változatlan tartalommal megjeleníthetők, letölthetők, kinyomtathatók, valamint az ügyfél kérésére azok nem hiteles másolatát papíron is a rendelkezésre bocsátja a Biztosító. A Mobilsign Aláíró rendszer része egy hosszú távú archiválási komponens is, amely biztosítja az elektronikusan bélyegzett és időbélyegzett dokumentumok joghatásának megőrzését mindaddig, amíg a biztosítási szerződések alapján igény érvényesíthető.

Mobilsign Aláíró rendszer tanúsítása

A Mobilsign Aláíró rendszer -t a Biztosító MIBÉTS fokozott (SAP-F) garanciaszinten tanúsította egy független akkreditált tanúsító szervezet (Hunguard Kft.) által. A rendszer tanúsítványának megújítási ciklusa 3 év, amely évenként ismétlődő tanúsítvány fenntartó auditokkal egészül ki.

A minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzés során használt kulcsokból képzett tanúsítványok kiállítása, valamint a rendszer során előállított dokumentumok hiteles időbélyegzése a Netlock Kft. hitelesítési és hiteles időbélyeg szolgáltatása által valósul meg.

A Mobilsign Aláíró rendszer rendszer tanúsítására tekintettel vélelmezni kell azt, hogy ellenkező bizonyításig a rendszer biztonságos, illetve megfelel a tanúsításban hivatkozott előírásoknak, jogszabályoknak.

Szerződéskötés technikai lépései, a szerződési jognyilatkozat (biztosítási ajánlat) visszaigazolása

1. Az ajánlatfelvétel az **azonosítással** indul. A Biztosító függő biztosításközvetítője átadja az ügyféljelöltnek az „Ügyféltájékoztató a függő biztosításközvetítő adatairól” nyomtatványt és a biztosításközvetítői igazolványa segítségével igazolja magát.
2. Az elektronikus úton történő ajánlattételhez, továbbá az ajánlattétel során keletkező dokumentumok biometrikus aláírásához elsődlegesen az ügyfél elektronikus kommunikációhoz való hozzájárulása szükséges. A „Nyilatkozat az elektronikus kommunikációról és az elektronikus aláírásról magányszemélyek részére”, illetve a „Nyilatkozat az az elektronikus kommunikációról és az elektronikus aláírásról jogi személyek részére” elnevezésű dokumentumok elektronikus aláírással is aláírhatóak. A nyilatkozat az aláírást követően az általa megadott e-mail címre megküldésre kerül az ügyfeleknek. Az ajánlat felvétele során az ügyfél által elektronikusan aláírt összes dokumentum titkosításra, majd megküldésre kerül az ügyfél e-mail címére. A titkosításra használt jelszót az Értékesítést Támogató Rendszer generálja, amelynek átadásáról az ügyfél részére a biztosításközvetítő köteles gondoskodni.
3. Ezt követően történik az **igényfelmérés**. Az igényfelmérés adatainak rögzítése elektronikusán, a Biztosító Értékesítést Támogató Rendszerén keresztül történik. Az adatok bevitelét követően kerül sor az igényfelmérő ismertetésére, és ezt követően a jóváhagyására. Az ügyfél külön pontban önként hozzájárulhat, hogy a Biztosító az igényfelmérő adatait tárolja és további biztosítási ajánlatok kidolgozásához felhasználja. A jóváhagyás ebben az esetben elektronikus úton történő aláírással valósul meg.
4. Az igényfelmérő aláírását követően a szerződött partner ismerteti a lehetséges biztosítási termékeket, amelyek közül az ügyfél kiválasztja a számára megfelelőt. Az ügyfél által választott biztosítási termék szolgáltatásait, kockázatait, feltételeit összefoglaló módon a **Termékismertető** tartalmazza. A Termékismertető átadása elektronikus úton történik. A Mobilsign Aláíró rendszeren keresztül, az ügyfél által megadott e-mail címre titkosítva megküldve, a Biztosító minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőjével hitelesítve.
5. Az ajánlat felvételének megkezdése előtt a biztosításközvetítő az alábbi, a választott biztosítási termékhez tartozó dokumentumokat és szabályzatokat köteles átadni az ügyfél részére úgy, hogy az ajánlat elfogadása előtt megfelelő idő álljon rendelkezésre azok áttanulmányozására:
 - Általános Életbiztosítási Szabályzat;
 - Biztosítási adatkezelési tájékoztató;

- Kiegészítő Ügyfél-tájékoztató;
- a kiválasztott biztosítási termék különös feltételei, valamint az azokhoz tartozó mellékletek;
- TKM tájékoztató;
- hagyományos megtakarítási és befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén a Kiemelt információkat tartalmazó dokumentum és további tájékoztató anyagok.

A fenti dokumentumok átadása elektronikus úton történik. Ezt követően a „Nyilatkozat ügyféltájékoztatásról” nyomtatványon nyilatkozik/nyilatkoznak a tervezett biztosítási szerződés szereplője/szereplői a szerződési feltételek és egyéb tájékoztató anyagok átvételéről és megismeréséről, a választott termék szempontjából fontos tájékoztatásokról, valamint a Termékismertető átvételéről. A „Nyilatkozat ügyféltájékoztatásról” nyomtatványt az Értékesítést Támogató Rendszer generálja, amelynek aláírása és átadása elektronikus úton, a Mobilsign Aláíró rendszer-en keresztül, az ügyfél által megadott e-mail címre titkosítva megküldve, a Biztosító minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőjével hitelesítve történik. Az elektronikus aláírás csak akkor alkalmazható többszereplős (a szerződő és a biztosított személye eltér, társbiztosított, egyéb biztosított) ügyletek esetén, ha a biztosítási szerződés minden aláíró szereplője hozzájárul az elektronikus kommunikációhoz. A biztosítottak

- vagy hozzájárulnak az elektronikus úton történő kommunikációhoz saját e-mail címük megadásával,
 - vagy hozzájárulnak ahhoz, hogy a szerződés rájuk vonatkozó dokumentumait a biztosító a szerződő által megadott e-mail címre küldje el.
6. Az igényfelmérő kitöltése és elfogadása, a biztosítási termék kiválasztása és a „Nyilatkozat ügyféltájékoztatásról” nyomtatvány aláírását követően kezdhető meg az **elektronikus ajánlat kitöltése** az Értékesítést Támogató Rendszerben. A személyes adatok kitöltése a személyazonosító okmányok alapján történik, az okmányokról másolatot kell készíteni Értékesítést Támogató Rendszerben kialakított modul használatával. Az ajánlat kitöltését követően a szerződött partner annak tartalmát ismerteti és az ügyfél alapos átolvasást követően jóváhagyja. A jóváhagyás biometrikus aláírással történik. Az aláírást követően az biztosítási ajánlat az ügyfél részére a megadott e-mail címre titkosítva kerül megküldésre. Ha az ajánlat többszereplős (szerződőtől eltérő biztosított, társbiztosított, egyéb biztosított) az elektronikus aláírással történő elfogadás csak akkor alkalmazható, ha az összes szereplő hozzájárul/hozzájárult az elektronikus úton történő kommunikációhoz saját e-mail címe megadásával vagy felhatalmazta a Biztosítót, hogy a rájuk vonatkozó, a biztosított esetleges egészségi nyilatkozatát is tartalmazó dokumentációt a szerződő által megadott e-mail címre küldje meg. Ha az ajánlat tartalmával az ügyfél nem ért egyet, a „Módosítást kérek” gombra kattintva további kiegészítésre kerül az ajánlat. Ha a módosítás a kiválasztott terméket érinti, akkor a díjkalkuláció feloldását követően módosítható a díjkalkuláció, az új megoldás kiválasztását követően pedig az Értékesítést Támogató Rendszer új Termékismertetőt, valamint „Nyilatkozat ügyféltájékoztatásról” nyomtatványt generál.
7. A Biztosító szerződött partnere az elektronikus ajánlatot elektronikus úton juttatja el a Biztosítóhoz az Értékesítést Támogató Rendszeren keresztül, az ajánlat összeállítását követő 96 órán belül.

A megkötendő szerződés jogkövetkezményei, a dokumentumok elérhetősége

A biztosítási ajánlat ügyfelek részéről történő elektronikus aláírása (biometrikus aláírás, valamint Biztosító által minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyeggel történő ellátása) még nem jelenti a szerződés létrejöttét.

Az ajánlat beérkezését követően a kockázatelbírálás a Biztosító központjában történik, amelynek során sor kerülhet az ajánlat elfogadására/elutasítására, a magasabb kockázat miatt díjemelésre, illetve hiánypótlásra.

Amennyiben a Biztosító kockázatelbírálást követően az ajánlatot elfogadja, létrejön a biztosítási szerződés. Létrejön a biztosítási szerződés akkor is, ha a Biztosító az ajánlatra annak beérkezésétől számított 15 napon belül – ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, 60 napon belül – nem nyilatkozik, feltéve, hogy az ajánlatot a jogviszony tartalmára vonatkozó, jogszabályban előírt tájékoztatás birtokában, a Biztosító által rendszeresített ajánlati lapon és a díjszabásnak megfelelően tették. A Biztosító a szerződés létrejöttét a biztosítási kötvénnyel igazolja vissza. A kötvényt a Biztosító minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyeggel hitelesített PDF formátumban helyezi el az NN Direkt-en, melyről az ügyfelet emailben értesíti. Az ügyfél a biztosítási kötvényt az NN Direkt-re történő regisztrációt követően tudja megtekinteni és átvenni. Amennyiben az ügyfél nem regisztrál, és a kötvény kiállításától számított

14 napig nem veszi át a kötvényt az NN Direkten, akkor a Biztosító a 14. napon tértivevényes postai levélben küldi meg. Abban az esetben, ha az átvétel mindkét csatornán megtörténik, úgy a kötvényátvétel napjának az első átvételének napja minősül.

Az így létrejött biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

Az életbiztosítási szerződést önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül megkötő természetes személy szerződő a szerződés létrejöttét igazoló kötvény kézhezvételétől számított 30 napon belül a biztosítási szerződést írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – felmondhatja. A szerződő felmondó nyilatkozatának a Biztosító általi kézhezvételét követő 30 napon belül a Biztosító köteles a biztosítási szerződéssel kapcsolatban bármely jogcímen a részére teljesített befizetésekkel elszámolni, a vonatkozó Kiegészítő ügyfél-tájékoztató 4. pontjában meghatározott költség levonását követően a Szerződő részére visszafizetni. A Biztosító kockázatviselése a kockázatviselés kezdő napjára visszamenőleges hatállyal megszűnik. A biztosítási szerződés a szerződő felmondó nyilatkozatának a Biztosító székhelyére történő beérkezésének napján szűnik meg.

A megkötött szerződés jogkövetkezményeire vonatkozó részletes szabályokat az adott biztosítási termékre irányadó Biztosítási Feltételek tartalmazzák. A megkötött szerződésre vonatkozó hatályos Biztosítási Feltételeket megismerheti a Biztosító honlapján a letölthető dokumentumok között, valamint az ajánlattétel időpontjában érvényes Biztosítási Feltételek e-mailben is megküldésre kerülnek az ügyfél részére.

Hibák azonosítása, kijavítást célzó eszközök

Annak érdekében, hogy a dokumentum pontosan kerüljön kitöltésre, az ügyfél az NN Biztosító Zrt. függő biztosításközvetítő ügynöke számítógépének képernyőjén követi nyomon az adatok rögzítését, azok ellenőrzése folyamatos. Az ügyfélnek a dokumentum kitöltése során bármikor lehetősége van a dokumentum tartalmának ellenőrzésére, és az esetleg hibásan beírt adatainak javítására. Az ügyfélnek lehetősége van a biometrikus aláírás aláírásképeinek ellenőrzésére és a biometrikus aláírás képeinek jóváhagyására is.

Az ügyfél az adatok és a biometrikus aláírásképek ellenőrzését, javítását (ismételt biometrikus aláírásával) a véglegesítés előtt még elvégezheti

A szerződés nyelve

A biztosítási szerződés és ügyintézés nyelve a magyar, a biztosítási szerződésre a magyar jog alkalmazandó.

Biometrikus aláírás, mint személyes adat kezelése és a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek

A biometrikus aláírás különleges személyes adat, amelyet a Biztosító biztosítási titokként kezel az érintett hozzájárulása alapján. Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályok, valamint az érintettet megillető jogok, jogorvoslati lehetőségek a mindenkori Biztosítási adatvédelmi tájékoztatóban szerepelnek, amely elérhető a www.nn.hu honlapon a Dokumentumtárban.

A Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat a Biztosító Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a www.nn.hu honlapon, továbbá a Kiegészítő ügyfél-tájékoztató 1.pontja tartalmazza, amely elérhető a www.nn.hu honlapon a Dokumentumtárban.

Biztosítási szerződésből és a biztosított jogviszonyból származó valamennyi perre az Általános Életbiztosítási Szabályzat 28.§ pontja szerint kizárólagosan a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetve hatáskörtől függően a Székesfehérvári Törvényszék az illetékes.

Magatartási kódex

A Magyar Biztosítók Szövetsége által megalkotott Etikai- és Versenykódex rendelkezései a MABISZ tagbiztosítói, így az NN Biztosító Zrt. számára is kötelező érvényűek. Az Etikai- és Versenykódex elektronikus elérhetősége: <https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/09/etikai-es-versenykodex.pdf>

Budapest, 2021. 02. 15.