Ügyfél-tájékoztató elektronikus csatornák igénybevételével történő, valós idejű szerződéskötési folyamatról

Jelen tájékoztató célja az NN Biztosító Zrt. (a továbbiakban Biztosító) elektronikus csatornák igénybevételével történő, valós idejű szerződéskötési folyamatáról és annak szabályairól szóló tájékoztatás nyújtása.

Kérjük, hogy biztosítási ajánlatának megtétele előtt figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatást, valamint a megkötendő biztosítási szerződésre vonatkozó szerződési feltételeket és egyéb nyilatkozatokat.

1. A Biztosító mint szolgáltató adatai

Név:	NN Biztosító Zrt.
Székhely:	1139 Budapest, Fiastyúk utca 4–8.
Levelezési cím:	1364 Budapest, Pf.: 247
Telefonszám:	1433, +36 1 255 5757
E-mail cím:	nn@nn.hu
Cégjegyzékszám:	01-10-041574
Nyilvántartja:	a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	10492033-2-44
Fő tevékenységi kör:	Életbiztosítás
Tevékenységi engedély szám(ok):	Állami Biztosításfelügyelet: 4/1991 Magyar Nemzeti Bank: H-EN-II-85/2015
Felügyelő hatóság:	Magyar Nemzeti Bank székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest honlap: https://www.mnb.hu/web/felugyelet

2. Elektronikus csatornák igénybevételével történő, valós idejű szerződéskötés során értékesített biztosítási termékek

A Biztosító által értékesített minden élet- és nyugdíjbiztosítási módozatra, valamint Szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosítás külföldi gyógykezelésre (a továbbiakban Egészségbiztosítás) alkalmazható.

3. A szerződéskötés lépései

3.1. A biztosítási szerződés megkötése a Biztosító függő biztosításközvetítő ügynökének (a továbbiakban biztosításközvetítő) személyes közreműködésével, valós idejű online videókapcsolat során történik:

- elektronikus kommunikációra és a biometrikus adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat adatainak felvétele,
- igényfelmérés,
- alkalmassági és megfelelési teszt kitöltése (kivéve Egészségbiztosítás),
- ajánlatban szereplő adatok kitöltése,
- kedvezményezettjelölő nyilatkozat kitöltése (kivéve Egészségbiztosítás),

- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló, 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban Pmt.) szerinti ügyfél-átvilágítás, tényleges tulajdonosi nyilatkozatra vonatkozó adatok rögzítése (kivéve Egészségbiztosítás),
- adózási illetőségről szóló ügyfél-azonosítási nyilatkozat kitöltése (kivéve Egészségbiztosítás),
- egészségi nyilatkozatban feltett kérdésekre adott válaszok rögzítése,
- egyéb esetileg szükséges kockázatfeltáró kérdőív kitöltése (kivéve Egészségbiztosítás),
- ajánlat felvétele, valamint
- a biztosítási termékre, a biztosításközvetítő és a Biztosító adataira, valamint adatkezelésre vonatkozó szóbeli tájékoztatás.

3.2. A 3.1 pontban meghatározott adatok és a biztosítási ajánlat rögzítése a Biztosító által fejlesztett és üzemeltetett elektronikus ajánlatkitöltő rendszeren (AAS, illetve NN Connect Értékesítés Támogatási Rendszer) valósul meg. Az ajánlatfelvétel során a biztosításközvetítő mindvégig biztosítja a folyamatos, egyidejű online egyeztetést, a Szerződőnek és a Biztosítottnak (a továbbiakban együttesen Ügyfél) mindvégig lehetősége van a biztosításközvetítő által feltöltött adatok és az adatok felvételére vonatkozó felületek ellenőrzésére, pl. képernyőmegosztás útján.

3.3. A szerződéskötés során támogatott operációs rendszerek / webböngészők:
- Windows, Linux: Edge, Firefox, Chrome – jelenlegi legfrissebb verziónál max. 3 verzióval régebbi
- Mac, iOS: Safari, Firefox, Chrome – jelenlegi legfrissebb verziónál max. 3 verzióval régebbi
- Android: Chrome – jelenlegi legfrissebb verziónál max. 3 verzióval régebbi

Memóriaszükséglet (RAM): legalább 4GB ajánlott.
Kamera minimumkövetelmény: HD felbontású beépített vagy webkamera.
Internetkapcsolat: vezetékes, wifi vagy 4G/LTE – minimum 3Mbit/sec le- és feltöltési sebesség.

3.4. A szerződési feltételek (biztosítási feltételek és a biztosítási szerződés részét képező dokumentumok) átadása a www.nn.hu weboldalról történő, Szerződő és Biztosított általi letöltéssel történik.

3.5. A Szerződő személyazonosságáról a szerződéskötés során a biztosításközvetítő meggyőződik. A Szerződő felmutatja személyi azonosság igazolására szolgáló okmányainak megfelelő oldalait, valamint a lakcímkártya lakcímet igazoló oldalát a biztosításközvetítőnek. A biztosításközvetítő összeveti a Szerződő arcképét a felmutatott személyazonosság igazolására szolgáló okmányon lévő képmással, amelyből kétséget kizáróan megállapítható, hogy az online kapcsolat során megjelenő személy megegyezik az okmányon jelzett személlyel.

3.6. A Biztosító a vonatkozó jogszabályok, felügyeleti követelmények és saját belső szabályzatai alapján végzi el az Ügyfél Pmt. szerinti azonosítását (kivéve Egészségbiztosítás).

3.7. Az igényfelmérő kérdőív, az alkalmassági és megfelelési teszt eredménye, a biztosítási ajánlat dokumentumai, a Szerződő által megteendő nyilatkozatok, a Termékismertető és alkalmassági nyilatkozat, az elektronikus kommunikációra és a biometrikus adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat, valamint a 3.8 A) pont szerinti hangalapú aláírás választása esetén az Ajánlati kivonat továbbítása a Szerződő e-mail címére jelszóval védve történik. Az egészségi nyilatkozat, az elektronikus kommunikációra és a biometrikus adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat, valamint a Biztosított által megteendő nyilatkozatok továbbítása a Biztosított e-mail címére jelszóval védve történik, vagy a Szerződő részére – amennyiben a Biztosított így nyilatkozik – annak érdekében, hogy az azokban foglaltakat áttekinthessék, ellenőrizhessék, elfogadhassák és meggyőződhessenek arról, hogy az ajánlati dokumentumok, nyilatkozatok tartalma a valóságnak és biztosításkötési szándékuknak megfelel.

3.8. Az Ügyfél az ajánlati dokumentumokban szereplő nyilatkozatokat és egyéb nyilatkozatokat az alábbi módok közül választva fogadhatja el:

A) Auditált, elektronikus hírközlő eszköz útján tett szóbeli nyilatkozattétel (a továbbiakban Hangaláírás), (kivéve Egészségbiztosítás)

- Biztosításközvetítővel folytatott egyeztetés során, a Hangaláírás feltételeinek ismertetését követően, az Ügyfélnek lehetősége van a biztosítási szerződés megkötésére irányuló Nyilatkozatait előzetesen auditált, elektronikus hírközlő eszközön keresztül szóban megtenni, amely megfelel az írásbeliség követelményének.
- A Biztosító a 3.7 pontban meghatározott ajánlati dokumentációval együtt a Hangaláírás elvégzésére vonatkozó egyedi linket is megküldi az Ügyfél részére e-mailben. A linkre kattintva az Ügyfél az e-mail kiküldését követő munkanap éjfélig, a biztosításközvetítővel előre egyeztetett időpontban, jelentkezhet be a Hangaláírásra.
- Hangaláírás esetén az Ügyfél számára előzetesen megküldött Ajánlati kivonatot az operátor felolvassa, a dokumentumot az Ügyfél a megosztott képernyőn követi, és a biztosítási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát és Nyilatkozatait szóban megerősíti. A nyilatkozattételről kép- és hangfelvétel készül.

B) Nyilatkozatot elektronikusan is aláírhatja és megküldheti a Biztosító részére

- A Nyilatkozat aláírása minősített elektronikus aláírással lehetséges, melyhez javasoljuk a DÁP alkalmazásban elérhető Digitális aláírás funkciót. Tájékoztató a szolgáltatás használatáról itt érhető el: https://dap.gov.hu/.
- A DÁP felületen hitelesített, minősített elektronikus aláírással ellátott Nyilatkozatot kérjük, mentse le és e-mail csatolmányként küldje el a Biztosító részére az nn@nn.hu e-mail címre. Az elektronikusan hitelesített Nyilatkozatot kinyomtatva, postai úton beküldve nem tudjuk elfogadni.

C) Mobilsign eszközön történő, biometrikus aláírás (kivéve Egészségbiztosítás)

- AAS Értékesítés Támogatási Rendszeren történő ajánlatfelvétel esetén az Ügyfélnek lehetősége van biometrikus aláírásra, egy erre a célra alkalmas eszköz segítségével. A biztosításközvetítő és az Ügyfél egy rövid személyes találkozó keretében átnézik a dokumentumokat, és azokat az Ügyfél biometrikus aláírással látja el.
- Az ügyfelek által Mobilsign aláíró rendszerben biometrikusan aláírt dokumentumokat és a Biztosító nyilatkozatait, tájékoztatásait a Biztosító minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel hitelesítve tárolja.

D) eSAW Viewer – SMS alapú elektronikus aláírás (kivéve Egészségbiztosítás)

- NN Connect Értékesítés Támogatási Rendszeren történő ajánlati folyamat végén az Ügyfélnek lehetősége van elektronikus aláírásra, melyet az eSAW Viewer platformján tud megtenni.
- Az Ügyfél az eSAW Viewer felületén elolvashatja az aláírandó dokumentumokat, illetve ellenőrizheti a megadott adatok helyességét.
- Az aláírási mód kiválasztásával az Ügyfél választhat kötegelt aláírást vagy egyesével is aláírhatja a dokumentumokat.
- Az elektronikus aláírás feltétele a minősített elektronikus aláírási tanúsítvány feltételeinek elfogadása, melynek kiállítása érdekében az NN Biztosító Zrt. a Namirial S.p.A.-val működik együtt.
- A biztosítási ajánlat és a kapcsolódó dokumentumok aláírása SMS azonosító kód megadásával történik, mely SMS-ben kerül kiküldésre. A sikeres aláírást követően az eSAW Viewer aláíró rendszer lezárja a dokumentumot, minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú bélyegzéssel és minősített időbélyeggel látja el.

E) Nyomtatás és kézi aláírás (kivéve Egészségbiztosítás)

- Egyéb aláírás hiányában az Ügyfél kinyomtatja az ajánlati csomag dokumentumait, aláírja, és a biztosításközvetítő azokat egy rövid személyes találkozó keretében átveszi.

F) Egészségbiztosítás esetén

- A Biztosító elektronikus útnak minősülő, a Szerződő Egészségbiztosítási ajánlatban megadott e-mail címére közvetlenül megküldött elektronikus kommunikáció (titkosított dokumentum letöltés szolgáltatással) útján küldi meg azon dokumentumokat, amelyek Szerződő és a Biztosított általi elfogadása szükséges.
- Az Egészségbiztosítási ajánlati dokumentációt a Szerződőnek az ajánlatfelvételt követően elektronikus úton jóvá kell hagynia. Ennek keretében a Biztosító az ajánlatfelvételt követő 24 órán belül, elektronikus úton értesítést küld a Szerződő részére a szerződéshez regisztrált e-mail címére a fentiek szerint. A Szerződő az ajánlati dokumentációt az értesítésben megjelölt linkre történő bejelentkezéssel, a Biztosító által megadott felületen megjelenő ajánlati dokumentációnak a kifejezett elfogadásával hagyja jóvá, vagy utasítja el. A Szerződő az ajánlati dokumentációt az értesítésnek a Biztosító által történő elküldésének napján 23 óra 59 percig tudja elektronikus úton jóváhagyni vagy elutasítani.
- Amennyiben a Szerződő a részére megküldött értesítés alapján az értesítés elküldésének napján 23 óra 59 percig nem hagyja jóvá vagy elutasítja az ajánlati dokumentációt, úgy a Szerződés nem jön létre, erről a Biztosító legkésőbb a határidő lejártától számított 24 órán belül elektronikus úton értesítést küld a Szerződő részére a Szerződéshez regisztrált e-mail címére.
- Az ajánlati dokumentáció jóváhagyását követően a Biztosító a jóváhagyástól számított 24 órán belül elektronikus úton visszaigazolást küld az ajánlat megtételéről a Szerződő részére a Szerződéshez regisztrált e-mail címére.
- A Titkosított dokumentum letöltés szolgáltatás részletei a „Segédlet titkosított üzenetek megtekintéséhez” című tájékoztatóban találhatóak (https://www.nn.hu/ugyfelszolgalat/titkositott-uzenet-fogadas-segitseg).

4. Szerződés létrejötte

4.1. A megkötendő biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet a Biztosító azonosító jellel lát el.

Amennyiben a Biztosító a biztosítási ajánlatot elfogadja, biztosítási kötvényt állít ki. A biztosítási szerződés létrejöttére vonatkozó részletes szabályokat az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzatának 6. §-a tartalmazza, valamint az Egészségbiztosítás Általános Biztosítási Feltételeinek 4. §-a.

A Szerződő elektronikus kommunikációhoz való hozzájárulása alapján a Biztosító a kötvényt az NN Direkt ügyfélportálra tölti fel, amelyen keresztül a Szerződő a kötvényt át tudja venni, (kivéve Egészségbiztosítás esetén).

A feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettség vonatkozásában a magyar jog alkalmazandó. Az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.

4.2. A biztosítási szerződés csak magyar nyelven köthető meg. A biztosítási szerződés hatálya alatt az Ügyféllel való kapcsolattartás magyar nyelven történik.

Budapest, 2025. március 3.