

Splošna pravila uporabe storitve Videoidentifikacije, za namen sklepanja zavarovalnih pogodb za produkte življenjskih zavarovanj na daljavo

Veljavnost: od 1.4.2022

Pogoji uporabe storitve Videoidentifikacije urejajo razmerja med WIENER STÄDTISCHE VERSICHERUNG AG Vienna Insurance Group, Dunaj, WIENER STÄDTISCHE ZAVAROVALNICA, podružnica v Ljubljani, cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana, in uporabnikom storitve Videoidentifikacije.

1. Splošne določbe in opredelitev pojmov

- 1.1. Splošna pravila uporabe storitve Videoidentifikacije za namen sklepanja zavarovalnih pogodb za produkte življenjskih zavarovanj na daljavo (v nadaljevanju: pravila) določajo pravila izvajanja postopka videoidentifikacije, tj.:
 - zajem podatkov o uporabniku,
 - identifikacijo uporabnika s primerjavo podatkov iz njegovega uradnega osebnega dokumenta in z zajemom slikovnega in zvočnega zapisa ter posredovanje podatkov zavarovalnici,
 - obseg teh storitev ter medsebojne pravice in obveznosti uporabnika in zavarovalnice.
- 1.2. **Storitev videoidentifikacije** vključuje tehnologijo in postopek za identifikacijo osebe preko Internetne video in avdio povezave v obe smeri in v realnem času med uporabnikom in izvajalcem video identifikacije. Pred postopkom za identifikacijo uporabnika zavarovalni zastopnik od uporabnika pridobi identifikacijske podatke, ki se v nadaljevanju, v postopku videoidentifikacije, uporabijo za preveritev istovetnosti uporabnika storitve, ter jih vpiše v sklepalno aplikacijo zavarovalnice. Tekom postopka video identifikacije mora uporabnik pokazati zahtevane veljavne osebne dokumente, kakor to določa postopek videoidentifikacije. V postopku videoidentifikacije se zajame fotografija uporabnika, obe strani osebnega dokumenta ter zvočni zapis pogovora tekom postopka identifikacije uporabnika.
- 1.3. **Izvajalec storitve** videoidentifikacije je družba Telekom Slovenije, d.d..
- 1.4. **Podizvajalec** storitve videoidentifikacije je družba SETCEE d.o.o..
- 1.5. **Upravljalca** sklepalne aplikacije je WIENER STÄDTISCHE VERSICHERUNG AG Vienna Insurance Group, Dunaj, WIENER STÄDTISCHE ZAVAROVALNICA, podružnica v Ljubljani.
- 1.6. **Sklepalna aplikacija** je sistem upravljalca, v okviru katerega se izvaja video identifikacija za potrebe sklepanja zavarovalnih pogodb za produkte življenjskih zavarovanj na daljavo.
- 1.7. **Uporabnik storitve** ali **uporabnik** je končni uporabnik storitve videoidentifikacije (bodoči zavarovalec). Uporabnik je fizična oseba, ki se identifikira preko postopka video identifikacije za namen sklenitve zavarovalnih pogodb za produkte življenjskih zavarovanj na daljavo.

2. Opis storitve Videoidentifikacije

- 2.1. Izvajalec v sodelovanju s Podizvajalcem zagotavlja Upravljalcu sklepalne aplikacije storitev videoidentifikacije.
- 2.2. Storitev videoidentifikacije zagotavlja identifikacijo oseb preko internetnega omrežja ob upoštevanju predpisanega postopka. Rezultat postopka so tekom postopka zbrani podatki in podatek, da je identiteta osebe bodisi potrjena ali da ni potrjena.
- 2.3. Postopek videoidentifikacije izvajata svetovalec v klicnem centru Izvajalca storitve ter Uporabnik. Pri postopku se zajema fotografije osebe in njenih osebnih dokumentov ter zvočni posnetek pogovora. Zajeti podatki ter rezultat identifikacije se hranijo v zalednem sistemu zavarovalnice, izključno za namen sklenitve zavarovalnih pogodb za produkte življenjskih zavarovanj na daljavo.

3. Opis postopkov videoidentifikacije

- 3.1. Zavarovalni zastopnik po nareku uporabnika vpiše zahtevane osebne podatke uporabnika v sklepalno aplikacijo, ki, pred zaključkom postopka oddaljenega digitalnega podpisa zavarovalca, na obrazec obvezujoče ponudbe – vloge za sklenitev zavarovalne pogodbe življenjskega zavarovanja, zahteva videoidentifikacijo zavarovalca. Ob aktivaciji postopka videoidentifikacije v sklepalni aplikaciji uporabnik po elektronski pošti prejme spletno povezavo, s klikom na katero se poveže na spletno storitev videoidentifikacije. Ta uporabnika poveže z Izvajalcem storitve z

- 3.2. vzpostavitev video in avdio povezave. Izvajalec storitve vodi uporabnika po vnaprej določenem postopku videoidentifikacije. Po opravljeni videoidentifikaciji se v postopku videoidentifikacije zajete podatke, ki jih je pridobil Izvajalec storitve, posreduje zavarovalnici, ki se tako seznanj s statusom izvedene identifikacije. Status izvedene identifikacije je uspešen ali neuspešen.
- 3.3. V postopku videoidentifikacije se preverja:
 - ujemanje predhodno posredovanih podatkov iz sklepalne aplikacije zavarovalnice, s podatki na osebnem dokumentu uporabnika,
 - zaščitne elemente osebnega dokumenta uporabnika,
 - polnoletnost uporabnika,
 - logično doslednost vseh zbranih podatkov,
 - ustreznost podanega namena uporabnika glede sklenitve poslovnega razmerja z zavarovalnico,
 - morebitni vpliv tretjih oseb na voljo uporabnika,
 - odziv uporabnika na vprašanja in njegovega vedenja tekom identifikacije.
- 3.4. V postopku videoidentifikacije se zberejo najmanj sledeči podatki, potrebni za izvedbo ugotavljanja in preverjanja istovetnosti stranke z uporabo videoidentifikacije:
 - ime in priimek,
 - naslov stalnega prebivališča/bivališča,
 - naslov začasnega prebivališča, če obstaja,
 - datum rojstva,
 - kraj rojstva,
 - davčna številka,
 - državljanstvo,
 - št. osebnega dokumenta,
 - naziv izdajatelja osebnega dokumenta,
 - tip osebnega dokumenta,
 - namen in predvidena narava poslovnega razmerja,
 - datum in čas,
 - elektronski naslov,
 - telefonska številka,
 - fotografija prednje in zadnje strani osebnega dokumenta,
 - fotografija uporabnika med postopkom videoidentifikacije,
 - zvočni zapis razgovora med izvajalcem in uporabnikom.
- 3.5. Izvajalec postopka videoidentifikacije lahko kadarkoli prekine postopek, v primeru da:
 - tehnični pogoji ne omogočajo brezhibne izvedbe identifikacije, npr. slaba povezava, slaba slika ali zvok itd.,
 - obstaja sum za neavtentičnost osebnega dokumenta,
 - obstaja sumljiva okoliščina pri postopku na strani uporabnika,
 - uporabnik ni polnoletna oseba,
 - uporabnik ima prebivališče v kateri od držav s seznama držav, v zvezi s katerimi obstaja visoko in povečano tveganje za pranje denarja ali financiranja terorizma, ki ga objavlja Urad za preprečevanje pranja denarja na svoji spletni strani,
 - stranka želi izvesti transakcijo, ki presega omejitve, ki jih zavarovalnica določa v internih aktih.
- 3.6. Izvajalec storitve v tem primeru razlog za prekinitev zapiše med podatke, zbrane v postopku, ki se pošljejo zavarovalnici in zabeležijo v revizijsko sled, Uporabnika pa napoti na zavarovalnega zastopnika.
- 3.7. Po opravljeni video identifikaciji se zavarovalnici posreduje vse podatke, ki so bili pridobljeni v postopku videoidentifikacije, ter rezultat izvedene identifikacije. Izvajalec storitve ne hrani nobenih zbranih osebnih podatkov. V primeru uspešno izvedene identifikacije postane uporabnik pregledan, in sicer za namen sklenitve zavarovalne pogodbe za produkte življenjskih zavarovanj ter izpolnjevanja zavarovalne pogodbe in morebitnega nadaljnjega poslovanja z zavarovalnico.
- 3.8. Na koncu postopka se v sistemu za izvajanje storitve videoidentifikacije zapiše revizijska sled. V revizijski sledi so zapisani zajeti podatki, ki dokazujejo avtentičnost postopka identifikacije uporabnika. Zavarovalnica bo revizijsko sled hranila 10 let od njenega nastanka ter skladno z zakonsko predpisanimi roki.

4. Skladnost s predpisi in standardi

- 4.1. Storitve videoidentifikacije je skladna z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma (ZPPDFT-1) ter Pravilnikom o tehničnih pogojih, ki jih morajo izpolnjevati video identifikacijska sredstva.
- 4.2. Zavarovalnica bo ravnala skladno z vsemi zakoni in predpisi, ki veljajo za uporabo storitve videoidentifikacije, vključno z zakoni, ki urejajo področja varstva zasebnosti, osebnih in drugih občutljivih podatkov ter zaupnosti komuniciranja.

5. Obdelava osebnih podatkov

- 5.1. Zavarovalnica bo osebne podatke obdelovala v skladu s svojo Politiko zasebnosti, temi splošnimi pravili, Splošnimi pogoji za uporabo storitev videoidentifikacije ter soglasji uporabnika, kjer so tudi navedene informacije o ravnanju z osebnimi podatki s strani zavarovalnice in o pravicah uporabnikov v zvezi z obdelavo njihovih osebnih podatkov.
- 5.2. Izvajalec storitve bo ob upoštevanju najnovejšega tehnološkega razvoja, stroškov izvajanja ter narave, obsega, okoliščin in namenov obdelave, pa tudi tveganj za pravice in svoboščine posameznikov, ki se razlikujejo po verjetnosti in resnosti, izvajal ustrezne postopke in ukrepe za zavarovanje osebnih podatkov, upoštevajoč pozitivno zakonodajo iz področja varstva osebnih podatkov.
- 5.3. Postopki in ukrepi za zavarovanje osebnih podatkov morajo biti ustrezni glede na tveganja, ki jih predstavlja obdelava in narava določenih osebnih podatkov.

6. Končne določbe

- 6.1. Ta splošna pravila se objavijo na spletnem mestu zavarovalnice, wienersaetische.si
- 6.2. Zavarovalnica obvešča uporabnike o spremembi teh pravil in njegovih sestavnih delov prek obveščanja na spletni strani wienersaetische.si