



Splošna pravila uporabe storitve Videoidentifikacije za namen sklepanja osebnih zavarovanj na daljavo

1. člen: SPLOŠNE DOLOČBE

- [1] Splošna pravila uporabe storitve Videoidentifikacije za namen sklepanja osebnih zavarovanj na daljavo preko sklepalne aplikacije Zavarovalnice Triglav, d.d. (v nadaljevanju »pravila«) urejajo razmerja med uporabnikom storitve Videoidentifikacije in Zavarovalnico Triglav, d.d. ter določajo pravila uporabe storitve Videoidentifikacije, t.j.:
 - 1/ zajem podatkov o uporabniku;
 - 2/ identifikacija uporabnika s primerjavo podatkov iz njegovega uradnega osebnega dokumenta z biometrično fotografijo in z zajemom slikovnega in zvočnega zapisa ter posredovanje podatkov upravljalcu Zavarovalnici Triglav, d.d.;
 - 3/ obseg teh storitev ter medsebojne pravice in obveznosti uporabnika in zavarovalnice.
- [2] Izvajalec storitve Videoidentifikacije je družba Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju »izvajalec«).
- [3] Podizvajalec storitve Videoidentifikacije je družba SETCCE, d.o.o.
- [4] Upravljalec sklepalne aplikacije je Zavarovalnica Triglav, d.d. (v nadaljevanju »zavarovalnica«).
- [5] Uporabnik storitve je končni uporabnik storitve Videoidentifikacije. Uporabnik je fizična oseba, ki se identificira preko postopka video identifikacije za namen sklepanja osebnih zavarovanj na daljavo (v nadaljevanju »stranka«).
- [6] Sklepalna aplikacija predstavlja grafični uporabniški vmesnik za sklepanje osebnih zavarovanj, ki je povezan z zalednim sistemom zavarovalnice in v okviru katerega se izvaja video identifikacija v postopku sklepanja zavarovanj na daljavo, ki ga ponuja zavarovalnica stranki.
- [7] Storitve Videoidentifikacije je na voljo za državljane držav, v katerih zavarovalnica predvideva sklepanje zavarovanj na daljavo in uporablja sklepalno aplikacijo.

2. člen: OPIS STORITVE VIDEO IDENTIFIKACIJE

- [1] Storitve vključuje tehnologijo in postopek za identifikacijo osebe preko internetne video in avdio povezave v obe smeri v realnem času med stranko in izvajalcem video identifikacije. Pred samo video identifikacijo mora zavarovalni zastopnik zavarovalnice vpisati zahtevane podatke v sklepalno aplikacijo zavarovalnice. Tekom postopka mora stranka pokazati zahtevane veljavne osebne dokumente, kot to določa postopek.
- [2] Izvajalec Telekom Slovenije, d.d. v sodelovanju s podizvajalcem SETCCE, d.o.o. zagotavlja zavarovalnici video identifikacijo z uporabo storitve Videoidentifikacije.
- [3] Storitve 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.
- [4] Postopek video identifikacije izvajata svetovalec v klicnem centru izvajalca ter stranka. 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, za namen sklepanja ter izvajanja zavarovanj in morebitnega odprtja računa v spletni poslovalnici i.triglav.

3. člen: OPIS POSTOPKA VIDEO IDENTIFIKACIJE

- [1] Zavarovalni zastopnik zavarovalnice vpiše zahtevane podatke v sklepalno aplikacijo zavarovalnice ter po zaključku vnosa pošlje zahtevo za začetek storitve Videoidentifikacije. Stranka s klikom na spletno povezavo, ki jo prejme po elektronski pošti, prične postopek. S preusmeritvijo stranke na spletno aplikacijo za izvajanje video identifikacije se samodejno vzpostavi video in avdio povezava z izvajalcem. Izvajalec vodi stranko po vnaprej določenem postopku video identifikacije.
- [2] Po opravljeni video identifikaciji se zbrane podatke, ki jih je izvajalec pridobil v postopku, pošlje zavarovalnici, poleg tega zavarovalnica pridobi tudi status izvedene identifikacije, ki ji omogoča nadaljevanje

postopka sklepanja zavarovanja na daljavo. Status video identifikacije je uspešen ali neuspešen.

- [3] V postopku video identifikacije se preverja:
 - 1/ ujemanje predhodno vpisanih podatkov o stranki s podatki na osebnem dokumentu,
 - 2/ zaščitne elemente osebnega dokumenta,
 - 3/ logično doslednost vseh zbranih podatkov,
 - 4/ ustreznost podanega namena stranke,
 - 5/ morebitni vpliv tretjih oseb na voljo stranke,
 - 6/ odziv stranke na vprašanja in njeno vedenje tekom identifikacije,
 - 7/ druge podatke, ki jih določa veljavna zakonodaja s področja izvajanja video identifikacije.
- [4] V postopku video identifikacije se zberejo najmanj sledeči podatki:
 - 1/ ime in priimek,
 - 2/ naslov stalnega prebivališča,
 - 3/ naslov začasnega prebivališča, če obstaja,
 - 4/ datum rojstva,
 - 5/ kraj rojstva,
 - 6/ davčna številka ali EMŠO,
 - 7/ državljanstvo,
 - 8/ št. osebnega dokumenta,
 - 9/ naziv izdajatelja osebnega dokumenta,
 - 10/ tip osebnega dokumenta,
 - 11/ začetek in konec veljavnosti osebnega dokumenta,
 - 12/ elektronski naslov,
 - 13/ telefonska številka,
 - 14/ namen,
 - 15/ datum in čas,
 - 16/ fotografija prednje in zadnje strani osebnega dokumenta,
 - 17/ fotografija stranke med postopkom video identifikacije,
 - 18/ zvočni zapis razgovora med izvajalcem in stranko.
- [5] Zavarovalnica lahko v postopek vključi tudi zbiranje drugih podatkov, potrebnih za izvedbo postopka sklepanja osebnih zavarovanj na daljavo.
- [6] Izvajalec postopka video identifikacije lahko kadarkoli prekine postopek v primeru, da:
 - 1/ tehnični pogoji ne omogočajo brezhibne izvedbe identifikacije, npr. slaba povezava, slaba slika ali zvok itd.,
 - 2/ obstaja sum za neavtentičnost osebnega dokumenta,
 - 3/ obstaja sumljiva okoliščina pri postopku na strani stranke,
 - 4/ stranka ni polnoletna oseba,
 - 5/ stranka ima stalno prebivališče v kateri od držav s seznama držav, v zvezi s katerimi obstaja visoko in povečano tveganje za pojav pranja denarja ali financiranja terorizma, ki ga objavlja Urad za preprečevanje pranja denarja na svoji spletni strani,
 - 6/ stranka želi izvesti transakcijo, ki presega omejitve, ki jih zavarovalnica določa v internih aktih.Izvajalec v tem primeru razlog za prekinitve zapiše v podatke zbrane v postopku, ki so bili pridobljeni v postopku video identifikacije, ter rezultat izvedene identifikacije. Izvajalec ne hrani nobenih zbranih osebnih podatkov. V primeru uspešno izvedene identifikacije se stranka šteje za pregledano v vidika ZPPDFT-1, in sicer za namen sklepanja in izvajanja zavarovanj, uporabe računa spletne poslovalnice i.triglav ter nadaljnjega poslovanja z zavarovalnico.
- [7] Po opravljeni video identifikaciji se zavarovalnici posreduje vse podatke, ki so bili pridobljeni v postopku video identifikacije, ter rezultat izvedene identifikacije. Izvajalec ne hrani nobenih zbranih osebnih podatkov. V primeru uspešno izvedene identifikacije se stranka šteje za pregledano v vidika ZPPDFT-1, in sicer za namen sklepanja in izvajanja zavarovanj, uporabe računa spletne poslovalnice i.triglav ter nadaljnjega poslovanja z zavarovalnico.
- [8] Na koncu postopka se v sistemu za izvajanje video identifikacije zapiše revizijska sled. V revizijski sledi so zapisani zbrani podatki ter drugi podatki, ki omogočajo nedvoumno določitev postopka in osebe izvajalca, ter v kombinaciji s podatki zavarovalnice tudi konkretno izvedeno identifikacijo. Zavarovalnica bo revizijsko sled hranila najmanj 10 let od njenega nastanka ter skladno z zakonsko predpisanimi roki.

SP-OZ-VID-ID/20-4

Splošna pravila uporabe storitve Videoidentifikacije
za namen sklepanja osebnih zavarovanj na daljavo

4. člen: SKLADNOST S PREDPISI IN STANDARDI

- [1] Storitve video elektronske identifikacije je skladna z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma (ZPPDFT-1) ter Pravilnikom o tehničnih pogojih, ki jih morajo izpolnjevati video elektronska identifikacijska sredstva.
- [2] Zavarovalnica bo ravnala skladno z vsemi zakoni in predpisi, ki veljajo za uporabo storitve Videoidentifikacije, vključno z zakoni glede zasebnosti, varstva osebnih podatkov in zaupnosti komuniciranja. Prav tako je odgovorna za izvajanje in vzdrževanje varnostnih ukrepov za komponente storitev, ki jih sama nadzira in upravlja, obdeluje in hrani kakršnekoli podatke o stranki.

5. člen: OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

- [1] Zavarovalnica bo osebne podatke obdelovala v skladu s svojo Politiko zasebnosti, temi splošnimi pravili, zavarovalnimi pogoji, ter soglasji stranke, kjer so tudi navedene informacije o ravnanju z osebnimi podatki zavarovalnice kot upravljalca sklepalne aplikacije oziroma celotnega zalednega sistema zavarovalnice in o pravicah strank v zvezi z obdelavo njihovih osebnih podatkov.
- [2] Izvajalec 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.
- [3] Postopki in ukrepi za zavarovanje osebnih podatkov morajo biti ustrezni glede na tveganja, ki jih predstavlja obdelava in narava določenih osebnih podatkov.

6. člen: ZAKLJUČNA DOLOČILA

- [1] Ta splošna pravila se objavijo na spletnem mestu Zavarovalnice Triglav, d.d..
- [2] Zavarovalnica obvešča stranke o spremembi teh pravil in njegovih sestavnih delov prek obveščanja na spletni strani www.triglav.si.