

1. Hogyan érint engem a levelükben leírt azonosítási kötelezettség? Törvényi előírás miatt van erre szükség, amennyiben az Ön esetében még nem történt meg az ügyfél-átvilágítás. Ha már volt személyesen az ügyfélszolgálaton, és megtörtént az ügyfél-átvilágítás, akkor ismételen nincs erre szükség. Az ügyfél átvilágítás megtörténtéről a telefonos ügyfélszolgálatunk (call center) tud konkrét választ adni.
2. Személyemet illetően megtörtént már az ügyfél-átvilágítás? A telefonos ügyfélszolgálatunk (call center) tud felvilágosítást adni.
3. Valóban személyesen kell megjelenem? Nem elegendő e-mailben beküldeni az okmányokat? Nem változtak az adataim. Amennyiben a nyilvántartásunkban minden adata teljes körűen rendelkezésre áll és a közeljövőben nem kíván szolgáltatást igénybe venni, nem kell személyesen megjelenie az ügyfélszolgálaton, illetve közjegyzőnél. Ebben az esetben az okmányok nem hitelesített másolatait elegendő postai úton megküldeni részünkre. Szolgáltatás teljesítésére azonban csak teljes körű ügyfél-átvilágítás (személyes megjelenéssel, vagy közjegyző által hitelesített okmánymásolatok megküldése) után van lehetőség. Csak a postai úton érkezett okmánymásolatokat fogadhatjuk el.
4. Mikor fogadható el nem hitelesített okmánymásolat az ügyfél-azonosítás során? Okmánymásolatokat nem hiteles formában kizárólag akkor tudunk elfogadni, ha kifejezetten hiánypótlásra szolgálnak, tehát a korábban elvégzett ügyfélazonosítás alapján a nyilvántartásunkban rögzített adatok megegyeznek a postán beküldött okmánymásolatokon szereplő adatokkal. Erről a telefonos ügyfélszolgálatunk (call center) tud felvilágosítást adni.
5. Már átléptem önkéntes pénztárba, miért kaptam ezt a levelet? Ebben az esetben egyéb élő biztosítási jogviszonnal rendelkezik a Dimenziónál, ami miatt kapta a tájékoztatást az ügyfél-átvilágításról.
6. Nem tudok utazni vidékről, van-e más megoldás? Ebben az esetben lehetősége van helyben felkeresni egy közjegyzőt és a személyazonosító okmányáról, valamint a lakcímkártyájáról hiteles másolatot készíttetni. A hitelesített másolatokat kell postai úton eljuttatni hozzánk a kiemelt közszereplői nyilatkozattal együtt.
7. Elegendő a kiemelt közszereplői nyilatkozat megküldése, amikor a biztosítás felmondásra kerül? **Nem.**
8. Miért kapott a kiskorú gyerekem ilyen levelet? A kiskorú Kincsem biztosítottak is lehet már személyi igazolványa, lakcímkártyája. Ebben az esetben elegendő postai úton beküldeni azok fénymásolatát. Amikor a gyermek nagykorú lesz és igényli a szolgáltatást, akkor kell az ügyfél-átvilágítást elvégezni (személyes megjelenéssel, vagy hiteles okmánymásolatok valamint a kiemelt közszereplői nyilatkozat megküldésével).
9. Mi a közjegyző díjszabása a hiteles másolat elkészítésére?
A másolatok díja azok terjedelmétől függ, oldalanként számított díjszabás alapján. A díjszabásról a közjegyzőnél lehet érdeklődni. (Eddigi tapasztalatok alapján ha a közjegyző egy oldalra másolja az okmányokat, 940 Ft a díja. Az itt megjelölt összeg tájékoztató jellegű.)
10. Meddig kell elvégezni az azonosítást?

A törvény szerint 2019. június 26-ig, ha addig nem történik meg, akkor legkésőbb a szolgáltatás igénylésekor.

11. A kiemelt közszereplői nyilatkozat is része a beazonosításnak?

Igen.

12. Rövidesen lejáró érvényességű személyi esetén mi a teendő?

Ha elkészül az új, érvényes személyi igazolványa, akkor szíveskedjen az ügyfélszolgálaton megjelenni az átvilágításra. Az azonosításhoz megfelelő azonban más érvényes, személyazonosításra alkalmas fényképes igazolvány (pl. vezetői engedély, vagy útlevél) is, továbbá a lakcímkártya.

13. Majd csak nyugdíjba menetelkor (5-10-15 év múlva) akarok a számlámhoz nyúlni, kell-e most azonosítani magam?

Amennyiben a nyilvántartásunkban minden adata teljes körűen rendelkezésre áll és az adatai nem változtak, akkor nem szükséges. (Erre vonatkozóan a telefonos ügyfélszolgálatunktól kaphat információt.) Ebben az esetben az okmányok nem hitelesített másolatait postai úton elegendő megküldeni.

14. HNY biztosításom van, azonban jelenleg még nem tudok rendelkezni, így is szükséges most az azonosítás elvégzése? A HNY biztosítási szerződés megkötésekor az azonosítás megtörtént, azonban a személyazonosságot igazoló okmány és a lakcímkártya fénymásolata nem áll rendelkezésre az archívumban, ezért azok nem hitelesített másolatát kérjük postai úton megküldeni. Amikor szolgáltatást kíván igénybe venni, akkor kell az ügyfél-átvilágítást elvégezni (személyes megjelenéssel, vagy hiteles okmánymásolatok megküldésével).

15. Ráadás biztosítása van egy családtagomnak, én vagyok a kedvezményezett. Idős édesanyám nem tud elutazni, hogy történjen meg az ügyfél-átvilágítás? A Ráadás biztosítás megkötésekor a biztosításközvetítő elvégezte az ügyfél-átvilágítást, azonban akkor nem készült másolat a személyazonosító okmányról és a lakcímkártyáról. A szerződő/biztosított (tehát jelen esetben a családtag) okmányainak nem hitelesített másolatát elegendő postai úton megküldeni. Mivel a Ráadás biztosítás szolgáltatására a kedvezményezett lesz majd jogosult a biztosított halála után, annak igénylésekor kell az ügyfél-átvilágítást elvégezni (személyes megjelenéssel, vagy hiteles okmánymásolatok valamint a kiemelt közszereplői nyilatkozat megküldésével) a kedvezményezett személyére, kedvezményezett jelölés hiányában a törvényes örökösre.

16. Mit kell tennem, ha szolgáltatást szeretnék igényelni és korábban már megtörtént az ügyfél-átvilágítás? Újra mennem kell az ügyfélszolgálatra vagy közjegyzőhöz? Amennyiben az ügyfél-átvilágítás korábban már megtörtént és a szolgáltatás igényléséig az adataiban változás nem történt, akkor az igénybejelentő mellé elégséges a személyazonosító okmány és a lakcímkártya nem hitelesített fénymásolatát becsatolni. Amennyiben az azonosító adatokban változás történt (pl. megváltozott a személyazonosságot igazoló okmánya száma, vagy a lakcíme), akkor az új okmányok alapján ismételtel el kell végezni az ügyfél-átvilágítást (személyes megjelenéssel, vagy hiteles okmánymásolatok megküldésével).

17. Az ügyfél-azonosítás már megtörtént, szolgáltatást jelenleg nem kívánok igénybe venni, lehet-e e-mailben beküldeni az új személyi igazolvány, illetve lakcímkártya másolatot? [Az okmányok másolatait e-mailben nem áll módunkban elfogadni. A nyilvántartásunkban szereplő azonosító adatokban történő változások \(pl. új személyi igazolvány száma, új lakcím\) közlésére személyes megjelenéssel, vagy hiteles okmánymásolatok postai úton történő megküldésével van lehetőség.](#)