

 **digitális jólét**
program

 **ágazati digitális**
stratégiák

Védjegyszabályzat

Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomag

 **digitális hitelintézet**
DJP partner

 **kiemelkedő**
digitális hitelintézet
DJP partner

 **digitális biztosító**
DJP partner

 **kiemelkedő**
digitális biztosító
DJP partner

használatának és működtetésének szabályzata



1



1. Védjegycsomagra vonatkozó alapinformációk

A szabályzat tárgyát az alábbi védjegyek képezik:

A megjelölés elnevezése: Digitális hitelintézet – DJP Partner

A megjelölés kiviteli alakja:

A megjelölésre vonatkozó ábra kiviteli alakja és színei:

Lajstromszám: 231.133



A megjelölés elnevezése: Kiemelkedő digitális hitelintézet – DJP Partner

A megjelölés kiviteli alakja:

A megjelölésre vonatkozó ábra kiviteli alakja és színei:

Lajstromszám: 231.967



A megjelölés elnevezése: Digitális biztosító – DJP Partner

A megjelölés kiviteli alakja:

A megjelölésre vonatkozó ábra kiviteli alakja és színei:

Lajstromszám: 232.075



A megjelölés elnevezése: Kiemelkedő digitális biztosító – DJP Partner

A megjelölés kiviteli alakja:

A megjelölésre vonatkozó ábra kiviteli alakja és színei:

Lajstromszám: 231.143





A megjelöléssel megkülönböztetett szolgáltatások felsorolása – a védjegy oltalmi körének meghatározása a Nizzai Oszályozási Rendszer szerint:

36. osztály: Biztosítás; pénzügyi ügyletek; valutaügyletek; ingatlanügyletek.

2. Védjegyjogosult bemutatása

2.1. A védjegyjogosultra vonatkozó alapadatok az alábbiak szerint alakulnak

Védjegyjogosult: Digitális Jólét Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság A társaság rövidített cégneve: Digitális Jólét Nonprofit Kft.

Székhely: 1016 Budapest, Naphegy tér 8.

Levelezési cím: 1016 Budapest, Naphegy tér 8.

E-mail: palyazat@djnkft.hu

Honlap: www.digitalisjoletprogram.hu

Képviselő: Jobbágy László

Szakmai kapcsolattartó: Dr. Urbán Viktor

2.2. Védjegyjogosult célja

A védjegyjogosult célja a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomag pályázati rendszerének folyamatos működtetése annak érdekében, hogy felhívja az ügyfelek figyelmét a kiemelkedő minőségű digitális pénzügyi szolgáltatásokra, egyben további digitális fejlesztésekre ösztönözze a pénzügyi szolgáltatókat.

3. A védjegyhasználat és használat ellenőrzésének feltételei, nyilvánosság

3.1. A védjegyhasználat alapfeltételei

A Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomag védjegyhasználati jog elnyerésére a Digitális Jólét Nonprofit Kft. pályázati rendszert működtet, amelyre a jelentkezés folyamatos. A védjegy használati jogának megszerzésére pályázat benyújtásával van lehetőség.

A „digitális hitelintézet – DJP Partner”, valamint „kiemelkedő digitális hitelintézet – DJP Partner” elnevezésű védjegyek védjegyhasználati jogosultsága iránt digitális netbank és/vagy digitális mobilbank megoldásával önkéntes alapon pályázhat valamennyi, Magyarország területén székhellyel és telephellyel rendelkező hitelintézet – amelynek ügyfélszáma a pályázat beadásakor eléri a legalább ötezret – amennyiben ellene a 2014. évi LXXXVIII. törvény 291. § (1) r) s) t) pontjai szerinti intézkedés nincs hatályban (a továbbiakban: hitelintézet).

A „digitális biztosító – DJP Partner”, valamint „kiemelkedő digitális biztosító – DJP Partner” elnevezésű védjegyek védjegyhasználati jogosultsága iránt digitális web ügyfélfelület, és/vagy digitális mobil ügyfélfelület megoldásával önkéntes alapon pályázhat valamennyi, Magyarország területén székhellyel és telephellyel rendelkező biztosító – amelynek ügyfélszáma a pályázat beadásakor eléri a legalább ötezret – amennyiben ellenük a 2014. évi LXXXVIII. törvény 291. § (1) r) s) t) pontjai szerinti intézkedés nincs hatályban. A pályázó biztosítónak legalább három fő lakossági alap-, nem-élet típusú biztosítási szolgáltatása (utas, KGFB/casco, lakás) és/vagy amennyiben ilyen szolgáltatásokat nem kínál, életbiztosítási szolgáltatása minimum egy termék esetén teljesíti a védjegyszabályzat 4. pontjában megfogalmazott pályázati feltételeket (a továbbiakban: biztosító).

A védjegy használatára kizárólag sikeres pályázat és megkötött védjegyhasználati szerződés (továbbiakban: szerződés) alapján, jelen szabályzat előírásainak betartása mellett van lehetőség. Pályázni kizárólag olyan szolgáltatással lehet, amely megfelel jelen szabályzat 4. pontjában rögzített pályázati feltételeknek.

Védjegyjogosult a védjegyhasználatot határozatlan időre, az általa egyoldalúan meghatározott használati feltételeknek való megfelelés fennállásáig biztosítja védjegyhasználó részére, melyet a védjegyjogosult évente legalább 1 alkalommal ellenőriz. Amennyiben az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a használati feltételeknek való megfelelés nem teljesül, Védjegyjogosult a védjegyhasználatot visszavonja. A védjegyhasználó új pályázat benyújtásával kérelmezheti a magasabb szintű védjegyet.

A védjegyjogosult a pályázati és a védjegyhasználati feltételeket a jövőben jogosult egyoldalúan módosítani, amely megváltozott feltételeknek meg kell felelnie a védjegyhasználónak a közzétételtől számított 90 napon belül, ellenkező esetben a határidő lejártának napján a védjegyhasználati joga automatikusan megszűnik.

Védjegyjogosult a védjegyhasználatot ingyenesen biztosítja védjegyhasználó részére a teljes használati időszakra vonatkozóan.

3.2. A védjegyhasználat alapfeltételei

A védjegyhasználat alapfeltételei az alábbiak szerint alakulnak (a szerződésben Védjegyjogosult a Digitális Jólét Nonprofit Kft., Védjegyhasználó a nyertes pályázat által jogosulttá váló szolgáltató):

A Védjegyhasználó csak a védjegyhasználati szerződésben, illetve jelen szabályzatban meghatározott feltételekkel jogosult a védjegy használatára.

Védjegyhasználó köteles a Védjegyjogosultról, a más Védjegyhasználókról és tevékenységükről tudomására jutott információkat bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni arról, hogy azok ne jussanak illetéktelenek tudomására. Védjegyhasználó köteles a védjegy hasznosításával kapcsolatban igénybe vett együttműködő partnerei tekintetében is olyan megállapodást létrehozni, amely biztosítja a jelen szabályzat szerinti bizalmas információkezelést.

Védjegyjogosult nem kizárólagos használati jogot ad Védjegyhasználónak a védjegy Magyarország területén történő használatára, jelen szabályzatban meghatározásra kerülő áruosztályban. A jogosultság alapja a Védjegyhasználó által kialakított és Védjegyjogosult védjegyével ellátott szolgáltatás.

Védjegyjogosult jogosult a védjegyet saját tulajdonaként feltüntetni, a védjegy hasznosítását harmadik személynek engedélyezni, és a védjegyet a jelen szabályzattól eltérő szolgáltatást tartalmazó osztályokba sorolható szolgáltatásain felhasználni. Az így létrejövő párhuzamos, nem kizárólagos használati jogok nem korlátozzák egymást.

Védjegyjogosult köteles a szerződés tárgyára vonatkozó dokumentációt átadni Védjegyhasználó részére a szerződés hatálybalépését követő 15 naptári napon belül. A dokumentáció magában foglalja a védjegyre vonatkozó színes ábrás kivonatot, amely alapján a védjegy a gyakorlatban megjeleníthető, valamint a védjegy használati feltételeit tartalmazó szabályzat érvényes változatát.

A Védjegyhasználó a Védjegy használata, megjelenítése, kommunikációja során szerepelteti, hogy digitális netbank, mobilbank, vagy mindkét szolgáltatása tekintetében nyerte el a Védjegy használati jogát.

3.3. Védjegyhasználat ellenőrzése

A védjegyhasználati szerződés megkötése után a Védjegyjogosult és annak erre a célra megbízott szakértői rendszeresen, a szerződés ideje alatt évente legalább egyszer ellenőrzi, hogy a Védjegyhasználó által forgalmazott és nyújtott szolgáltatás folyamatosan megfelel-e a védjegyhasználati szerződésben, valamint a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomag védjegyszabályzat 4. pontjában meghatározott pályázati feltételeknek.

A Védjegyjogosult kérheti a szerződésszerű használat igazolására vonatkozó dokumentációt, a Védjegyhasználónak azt be kell mutatnia. A Védjegyhasználónak biztosítania kell a vizsgálati lehetőséget előzetesen egyeztetett időpontban. Az ellenőrzés után a Védjegyjogosult jelentést küld a Védjegyhasználónak.

Amennyiben az ellenőrzés azt állapítja meg, hogy a szolgáltatások nem felelnek meg a védjegyhasználati szerződésben, valamint a jelen szabályzatban rögzített követelményeknek, illetve a Védjegyhasználó bármely más módon megszegi szerződéses kötelezettségét, úgy a Védjegyhasználó a Védjegyjogosult felhívására, a szerződészegés jellegének megfelelő észszerű, de maximálisan 30 naptári napos határidőre köteles a hiányosságok megszüntetéséről gondoskodni. Ezen hiánypótlási határidő be nem tartása esetén a Védjegyhasználó tudomásul veszi, hogy a védjegyhasználati szerződés azonnali hatállyal megszüntethető súlyos szerződészegés címén.

3.4. Nyilvánosság

A használati jog alapján Védjegyhasználó jogosult a védjegyet a Védjegyjogosult által meghatározott módon a napi működése során felhasználni szolgáltatásai megkülönböztetésére és népszerűsítésére.

A Védjegyhasználó vállalja, hogy a Védjegyjogosult által a védjegyhasználati szerződés megkötését követően rendelkezésére bocsátott – a www.djnkt.hu honlapon elérhető –, Digitális Jólét Pénzügyi Védjegyet jelölő információs anyagokat (elektronikus plakát, szórólap vagy matricaminta) a megfelelő tájékoztatás érdekében jól láthatóan helyezi el a védjegyhasználó ügyféltereiben, ügyfelek számára nyitva álló részében és weblapokon.

A Védjegyhasználó az általa forgalmazott – Digitális Jólét Pénzügyi Védjeggyel ellátott – szolgáltatás népszerűsítése érdekében egyéb kommunikációs eszközök használatára is jogosult (pl. billboard, citylight oszlop, újságok, napilapok, tv/rádió, hirdetések, PR-cikkek, bannerek, social media stb.).

A Védjegyhasználó vállalja, hogy a szerződéses jogviszony megszűnésével egyidejűleg a kommunikációs eszközök használatát befejezi.

Védjegyhasználó vállalja, hogy a Védjegyjogosult által rendelkezésére bocsátott, a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy logót a megfelelő tájékoztatás érdekében a weboldalán jól láthatóan helyezi el, majd a szerződés megszűnésével egyidejűleg eltávolítja.

A Védjegyjogosult közzéteszi a honlapján a szerződött Védjegyhasználók listáját.

A Védjegyjogosult a beadott pályázatban szereplő adatokat bizalmas adatként kezeli, a nyertes pályázatokról készülő tájékoztatás céljára csak azon adatokat hozza nyilvánosságra, amelyekhez a Védjegyhasználó a hozzájárulását adja.

4. Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomagra vonatkozó pályázati feltételek

A pályázat tárgyát képező szolgáltatás Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy csomagnak a következő feltételeknek kell megfelelnie.

HITELINTÉZETEK

1. „Digitális hitelintézet – DJP Partner” Védjegy

Az alapszintű védjegykritériumoknak megfelel a hitelintézet, ha a következőkben felsorolt szolgáltatások, funkciók mindegyikét biztosítja ügyfelei részére. A pályázatban a hitelintézet megjelöli, hogy netbank szolgáltatásával, mobilbank szolgáltatásával, avagy mindkettővel kíván pályázni. Amennyiben csak az egyik szolgáltatás tekintetében pályázik, értelemszerűen a kritériumok ennek vonatkozásában érvényesülnek.

a) Netbankszolgáltatás

Netbankon keresztül valamennyi, a 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (1) bekezdésének 87. pontjában felsorolt pénzforgalmi szolgáltatás – az e) és f) pontok kivételével – végezhető, a netbanki limit (real-time) és elérhetőségi adat (lakcím, telefonszám, e-mail-cím) módosítása megvalósítható, valamint a bankkártyához kapcsolódó adminisztratív folyamatok (pl. kártyaigénylés, real-time kártyalimit-módosítás, real-time kártyaletiltás) elérhetőek.

A védjegy kritériumainak megfelelő szintű netbanknak tekinthető, ha az ügyfél az interneten elérhető weboldalon, az azonosítási folyamat után legalább a következő szolgáltatásokat igénybe tudja venni:

- Lekérdezheti hitelintézeti és befektetési számláinak, valamint betéteinek és hiteleinek egyenlegét és részleteit.
- Leköthet, módosíthat, illetve bármikor fel is törhet betéteket.
- Ellenőrizheti megbízásait a számlatörténet és e-kivonat megtekintésével.
- Közüzemi számlák rendezésére szóló megbízást (beszedési megbízás, eseti átutalás) adhat és módosíthat.

- Csoportos, azonnali és rendszeres átutalási, csoportos beszedési megbízásokat adhat, teljesítésre váró tételeit lekérdezheti és módosíthatja.
- Módosíthatja átutalási limitjét.
- Bankkártyát, társkártyát igényelhet.
- Egyes hitelek esetében interneten is beadhatja hitelkérelmét és megkötheti a szerződést.
- Online igényelhet hitelkártya- és folyószámla-hitelkeretet (teljes folyamat).
- Elektronikusan módosíthatja elérhetőségeit (levelezési cím, telefonszám, e-mail-cím).
- A bankkártyájához tartozó beállításokat is módosíthatja valós időben (kártyás vásárlási, készpénzfelvételi, limitmódosítás, ideiglenes és végleges kártyaletiltás).

A netbank felhasználóbarát tulajdonságát az alábbiakkal kell biztosítani: áttekinthető menürendszer, gyors átjárhatóság a funkciók között, a számlatörténet látható, rendelkezésre áll az utalási sablonok létrehozásának lehetősége, illetve a saját számlák közötti pénzátvétel biztosított.

b) Az online számlanyitás teljes folyamata

A felhasználó a bank weboldalán vagy mobilapplikációján keresztül online végezheti el a számlanyitás teljes folyamatát. A folyamat részeként a felhasználó a saját adatai megadásával (ehhez tartozóan az adatkezelési szabályok megismerésével és elfogadásával), személyazonosítási opció kiválasztásával, számlacsomagok ismertetésével és kiválasztásával, további egyéb szolgáltatások ismertetésével és opcionális kiválasztásával a számlanyitás teljes folyamatát online felületen végezheti el. A személyazonosítás többféleképpen is történhet, de biztosítani kell olyan opciót is, amely lehetővé teszi az online személyazonosítást (pl. videóhívás keretében történő azonosítást).

c) Mobilbank-szolgáltatás

A mobilbank a netbank-funkcionalitás mobiltelefonra optimalizált szolgáltatása, amelyet okostelefonos applikáción tudnak az ügyfelek használni. A lehető legjobban közelít a netbankhoz, az ott felsoroltakból legalább a következő szolgáltatások elérhetők biztonságosan:

- Lekérdezheti hitelintézeti számláinak, valamint betéteinek és hiteleinek egyenlegét és részleteit.
- Ellenőrizheti megbízásait a számlatörténet és e-kivonat megtekintésével.
- Fizetési megbízásokat adhat, teljesítésre váró tételeit lekérdezheti és módosíthatja.
- A bankkártyájához tartozó beállításokat is módosíthatja valós időben (limit, ideiglenes és végleges kártyaletiltás).

- Az alkalmazás biztonságos használatát többszintű azonosítás garantálja (jelszó, token, ujjlenyomat stb.).

d) Pénzforgalmi szolgáltatások igénybevétele

A szabályozási lehetőségeket figyelembe véve a hét minden napján, a nap 24 órájában igénybe vehetők a netbank- és mobilbank-szolgáltatások. A netbank és a mobilbank megszakítás nélkül üzemel (kivéve a BCP eljárást, karbantartási időszakokat, illetve szabályozási vagy egyéb külső tényező miatti szolgáltatási szüneteket).

e) A felhasználók támogatása

A honlapon vagy egyéb internetes platformon videótutorial vagy hasonló navigátor segíti az ügyfelek tájékozódását, felvilágosítását és digitális szolgáltatásra váltását, a digitális platformon belüli könnyebb eligazodását. Az ügyfelek érdekében végzett felvilágosító, informáló szolgáltatás, amelynek keretében az ügyfelek egyszerűen és közérthetően juthatnak információhoz a hitelintézeti termékről és a digitális szolgáltatásokról.

2. „Kiemelkedő digitális hitelintézet – DJP Partner”

Kiemelkedő digitális hitelintézet – azaz megfelel a digitális szint legfelső, kiemelt kritériumainak – az a szolgáltató, amely pályázata keretében a digitális alapszinten felül legalább **további 70 pontot szerez** az alábbiakban felsorolt vagy más innovatív szolgáltatások biztosításával. Pluszpontot kaphatnak a hitelintézetek, ha a társadalmi felelősségvállalás jegyében a **pénzügyi tudatosságot fejlesztő programokat** indítanak, ilyen jellegű kezdeményezésben részt vesznek vagy egyéb módon fejlesztik a digitális pénzügyi kultúrát a lakosság körében. Az alábbiakban felsorolt példákon túl a hitelintézetek saját ötletekkel, fejlesztésekkel is pályázhatnak (egyéb szolgáltatások), ide tartozhatnak különösen az **azonnali fizetési rendszerhez kapcsolódó**, nem kötelező elemek bevezetése (pl. fizetési kérelem saját ügyfélkörön túl, egyéb folyamatba épített AFR szolgáltatások) amelyeket a Digitális Jólét Pénzügyi Védjegy Tanácsadó Testülete értékkel, így – ellentétben az I. pontban felsorolt taxatív, kötelező elemekkel – a következő lista csak ajánlás jellegű.

a) Mobilfizetés saját ügyfélkörében

A hitelintézet lehetőséget biztosít mobilfizetési funkció használatára saját ügyfélkörben, amely során az ügyfél a bankkártyáját digitalizálva érintéses mobilfizetést használhat vásárlás során, ilyen funkcióra (NFC) alkalmas készülékén és/vagy mobilfizetést lehetővé tevő applikációval.



b) Pénzügyi tervezést segítő megoldások

A hitelintézet lehetőséget biztosít netbankon, mobilapplikáción vagy egyéb saját fejlesztésű applikáción (együttesen: online felületen) keresztül történő pénzügyi tervezésre, számlainformációs szolgáltatás igénybevételére. Ezen platformokon a felhasználó valós időben láthatja egyenlegét, számlaforgalmát, ezekből lekérhet elemzéseket/statisztikákat, és a rendszer segíti a felhasználó pénzügyi tervezését (pl. havi megtakarítási cél felállítása).

c) Ügyfél-belépés biometrikus adattal

A pénzügyi intézet netbankja, mobilapplikációja vagy egyéb saját fejlesztésű applikációja funkcionális szinten lehetőséget biztosít a felhasználó számára biometrikus adattal történő bejelentkezésre, azonosításra, műveletek hitelesítésére (azon készülékeken, amelyeken biometrikus azonosítás lehetséges).

d) Edukációs tevékenység

A pénzügyi tudatosságra nevelés jegyében a szervezet iskolai pályázatokat ír ki, programokat szervez (pl. mentor vagy gyakornoki programok), részt vesz a Pénzügyi témahét vagy a Digitális témahét rendezvényein, fejlesztői klubokat/rendezvényeket tart termékeik, online rendszereik megismertetése és használatának ösztönzése érdekében.

e) Videóchates ügyfélszolgálat

A hitelintézet lehetőséget biztosít ügyfelei számára videóchates ügyfélszolgálatra is, amely során az ügyfél igénybe vehet olyan banki szolgáltatásokat is – amennyiben jogszabály lehetővé teszi –, mint például a számlával kapcsolatos ügyintézés, adatmódosítás, banki műveletek végzése, tranzakció indítása, pénzügyi tanácsadás, amelyekhez így személyesen nem kell megjelenni a hitelintézet valamely fiókjában.

f) iSMS vagy egyéb költségmentes tranzakcióértesítés

Többnyire banki és biztosítói termékek esetében elérhető szolgáltatás, amelynek keretében meghatározható, hogy internetalapú, ingyenes iSMS-ként vagy normál banki sms-ként kapja meg például a számlamozgásról, a bankkártyaműveletekről érkező üzeneteket. Az iSMS a szolgáltató üzenetküldő központjából internetkapcsolattal ingyenesen kiküldhető üzenet.

SCORINGSZÁMÍTÁS

A „Digitális hitelintézet – DJP Partner” védjegy eléréséhez az alábbi listában szereplő funkciók mindegyike kötelező:

- Netbank és/vagy mobilbank
- Online számlanyitás
- Online hiteligenylés és szerződéskötés (a netbankban vagy önálló felületen)
- Videó tutorial és online navigátorok vagy ügyfélbarát UX
- Elérhetőségi adatok online módosítása
- Online kártyaigénylés
- Real-time kártyalimit-módosítás, real-time kártyaletiltás

A „Kiemelkedő digitális hitelintézet – DJP Partner” védjegy eléréséhez – digitális netbank és mobilbank kötelező megléte mellett - az alábbi, illetve ehhez hasonló funkciókra adható pluszpont, melyből legalább 70 pont elérése kötelező:

- Automatikus megtakarítási funkció – 5 pont
- Mobiltárca¹ – 5 pont
- Mobilfizetés² – 10 pont
- Pénzügyi tudatosság programok – 5 pont
- Társadalmi felelősségvállalás³– 10 pont
- PFM – 10 pont
- iSMS vagy egyéb költségmentes tranzakcióértesítés – 5 pont
- ATM online készpénzbefizetés (az ATM-en befizetett összeg azonnal elérhető a számlán) – 5 pont
- Biometrikus ügyfél-belépés (mobilbankba belépéskor) – 10 pont
- Videóbank – 5 pont
- Egyéb elismert digitális szolgáltatás – max. 30 pont

¹ A mobiltárcába (mobiltelefonba) bankkártyákat, kuponokokat lehet rögzíteni és ezzel fizetni, a mobilfizetés pedig egy általánosabb funkció, amibe beleértjük az sms-sel, QR-kóddal stb.-vel való mobilos fizetéseket.

² Mobiltelefonnal végrehajtott fizetési tranzakció – kártya, sms, QR stb. segítségével

³ Például érzékenyítés, képzés, nem termék- vagy intézmény-specifikus kommunikáció, oktatás, stb

BIZTOSÍTÓK

1. „Digitális biztosító – DJP Partner”

Digitálisan fejlett biztosítói szolgáltató – azaz megfelel a digitális alapszint kritériumainak – az a biztosító, amely a következőben felsorolt szolgáltatásokat, funkciókat maradéktalanul biztosítja lakossági ügyfelei részére:

| Utas | KGFB/casco | Lakás | Élet |
|---|------------|-------|---|
| Online kalkulátor, teljes körű online tájékoztatás a termékekről, minimum a Bit. 152. §-ban, valamint a 378. §-ban előírt tájékoztatási kötelezettségnek megfelelően. | | | Teljes körű online tájékoztatás a termékekről minimum a Bit. 152. §-ban, valamint a 378. §-ban előírt tájékoztatási kötelezettségnek megfelelően. |
| Online szerződéskötés | | | Online kapcsolatfelvételi lehetőség, kalkuláció, teljes adatfelvétel, dokumentumok elfogadása |
| Online fizetés egyszeri vagy rendszeres díjfizetés esetén | | | |
| Online ügyfélszolgálat/ügyfélportál (egyenleglekérés, kötvény- vagy igazolásletöltés, elérhetőségi adatmódosítás) | | | |
| Online kárbejelentés, ügyfolyamat nyomon követése | | | |

a) KGFB/casco-, lakás-, utas-, életbiztosításokra a honlapon részletes tájékoztatás, KGFB/casco-, lakás-, utasbiztosításokra kalkulátorok elérhetőek

A biztosító főbb terméktípusonként, részletesen, áttekinthető formában elérhetővé teszi az ügyfél számára a tájékozódást, megismerést nyújtó információkat a termékek alapját képező általános biztosítási formákról, azok tartalmáról, legfontosabb feltételeiről.

b) Online szerződéskötés KGFB/casco-, lakás-, utasbiztosítási termék esetében; online igénylés, kapcsolatfelvétel lehetősége életbiztosítási termékénél

Online módon valósul meg az ügyfélazonosítás, valamint nem-élet termékek esetében a szerződéskötés egyaránt.

A Védjegy megszerzéséhez minimális kritérium az online szerződéskötéshez a teljes folyamat kialakítása a weboldalon, amely tartalmazza:

- az ügyfél azonosítását;

- a szerződéskötéshez szükséges minden lépést úgy, hogy a személyes találkozó ne legyen szükséges;
- életbiztosítási termék esetén ügyfélbarát űrlapok kitöltésével elindítható az igénylési folyamat.

c) Számlázás és díjfizetés, hátralékkezelés online módon is elérhető, és ösztönzik az ügyfeleket ezek használatára

A védjegy megszerzéséhez minimális kritérium:

- A biztosítási díjak befizetése legyen lehetséges online, a biztosító weboldalán keresztül, bankkártyás fizetésnek minősülő webes fizetési megoldással, amely nem jelent biztosító által felszámított többletköltséget a felhasználónak.
- A díjfizetésre vonatkozó számla legyen online (e-mailben vagy weboldalon) postázható, a biztosító oldalán elérhető a bejelentkezett ügyfelek számára.

d) Legyen lehetőség online kárbejelentésre legalább az első körös kárbejelentésnél honlapon és telefonos applikáción vagy reszponzív honlapfelületen keresztül (KGFB/casco biztosítás, lakásbiztosítás, utasbiztosítás)

A védjegy megszerzéséhez minimális kritérium:

- Káresemény esetén a dokumentáció online beküldhető.
- A kárrendezés igénylését online lehet bejelenteni.
- A teljes folyamat (egészen a kifizetésig) online optimalizált KGFB/casco-, lakás- és utasbiztosítások esetén.
- A biztosító támogatja-e a szektor sztenderd E-kárbejelentő terjesztését és előtöltését az általa generált QR kód kiküldésével.

e) Az a)–d) pontok telefonra optimalizáltan, valamint honlapon is elérhetők

2. „Kiemelkedő digitális biztosító – DJP Partner”

Kiemelkedő digitális biztosító – azaz megfelel a digitális szint legfelső, kiemelt kritériumainak – az a biztosító, amely a digitális alapszinten felül pályázata keretében további pontokat szerez az alábbiakban felsorolt vagy más innovatív szolgáltatások nyújtása miatt. Pluszpontot kaphatnak emellett a biztosítók, ha a társadalmi felelősségvállalás jegyében a pénzügyi tudatosságot fejlesztő programokat indítanak, ilyen jellegű kezdeményezésben részt vesznek vagy egyéb módon fejlesztik a digitális biztosítási kultúrát a lakosság körében. Az alábbiakban felsorolt példákon túl a biztosítók saját ötletekkel, fejlesztésekkel is pályázhatnak, amelyeket

a Védjegy Tanácsadó Testülete értékeli, így ellentétben az I. pontban felsorolt taxatív, kötelező elemekkel, a következő lista csak ajánlás jellegű.

- A) Az ügyfél telefonos applikáción informálódhat, riasztásokat kaphat az időjárási helyzetről, valamint megtekintheti az aktuális árfolyamokat vagy ehhez hasonló extra szolgáltatásokat kaphat.
- B) Funkciók baleset-megelőzésre, egészségmegőrzésre, sportra ösztönzésre vonatkozóan.
- C) Elektronikus dokumentumkezelés megvalósítása online platformon: Az ügyfél összes keletkező dokumentuma (például kötvénye) egy helyen elérhető egy online felületen, ahol az ügyfél hozzáférhet saját dokumentumaihoz bejelentkezés után.
- D) A pénzügyi tudatosságra nevelés jegyében a biztosító iskolai pályázatokat ír ki, valamint fejlesztői klubokat/rendezvényeket tart termékeik, online rendszereik megismertetése és használatának ösztönzése érdekében, közösségi oldalakon publikál. (Bármelyiket a felsoroltak közül.)
- E) A biztosítótársaság saját feladatának tekinti az ügyfelek edukációját: a pénzügyi tudatosságra nevelés jegyében iskolai pályázatokat ír ki, programokat szervez, részt vesz a Pénzügyi témahét vagy a Digitális témahét rendezvényein, fejlesztői klubokat/rendezvényeket tart termékei, online rendszerei megismertetése és használatának ösztönzése jegyében.
- F) (Videó)chates ügyfélszolgálat: Az ügyfeleknek lehetőségük van arra, hogy a weboldalon bejelentkezve videóhívással ügyet intézzenek a biztosítónál. A videóchates ügyfélszolgálat keretében minden olyan ügyintézés elérhető, amely az intézet fióki hálózatában is, illetve a jogszabályokkal összhangban megtehető.
- G) Ügyféligenyek folyamatos nyomon követését lehetővé tevő informatikai rendszer bevezetése és működtetése, melynek pozitív hatása lehet, hogy a biztosítóval kapcsolatba kerülő ügyfél igényeinek felmérését nem kizárólag egy adott szerződés megkötésének érdekében – és annak megvalósulásáig – tartja fontosnak a biztosító, hanem az ügyfél előzetes hozzájárulásával a szerződéses kapcsolat teljes időtartama alatt folyamatosan nyomon követhetővé válhatnak az ügyfél esetlegesen megváltozó igényei, melyre a biztosító ügyfélbarát módon reagálhat személyre szabott, online módon megvalósuló tájékoztatási tevékenységével.

SCORINGSZÁMÍTÁS

A „Digitális biztosító – DJP Partner” védjegy eléréséhez az alábbi táblázatban szereplő funkciók megléte szükséges:

| Utas | KGFB/casco | Lakás | Élet |
|---|------------|---|------|
| Online kalkulátor, teljes körű online tájékoztatás a termékekről, minimum a Bit. 152. §-ban, valamint a 378. §-ban előírt tájékoztatási kötelezettségnek megfelelően. | | Teljes körű online tájékoztatás a termékekről minimum a Bit. 152. §-ban, valamint a 378. §-ban előírt tájékoztatási kötelezettségnek megfelelően. | |
| Online szerződéskötés | | Online kapcsolatfelvételi lehetőség, kalkuláció, teljes adatfelvétel, dokumentumok elfogadása | |
| Online fizetés egyszeri vagy rendszeres díjfizetés esetén | | | |
| Online ügyfélszolgálat/ügyfélportál (egyenleglekérés, kötvény- vagy igazolásletöltés, elérhetőségi adatmódosítás) | | | |
| Online kárbejelentés, ügyfolyamat nyomon követése | | | |
| Ügyféligenyek folyamatos nyomon követése | | | |

A „Kiemelkedő biztosító – DJP Partner” védjegy eléréséhez az alábbi, illetve ehhez hasonló funkciókra adható pluszpont, melyből legalább 70 pont elérése kötelező:

- Pénzügyi tudatosság programok – 10 pont
- Társadalmi felelősségvállalás (oktatás) – 10 pont
- Videóchat – 10 pont
- Időjárás-értesítő – 5 pont
- Mobilapplikáció vagy webes alkalmazás – 15 pont
- Elektronikus dokumentumkezelés – 5 pont
- Funkciók baleset-megelőzésre, egészségmegőrzésre – 5 pont
- Ügyféligenyek nyomon követése – 10 pont
- Egyéb digitális innováció – max. 30. pont

5. A jogosulatlan védjegyhasználattal szembeni fellépés rendje

Védjegyjogosult kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a védjegyhasználati szerződés fennállása alatt a védjegyoltalmat saját költségén fenntartja és a tudomására jutott jogosulatlan védjegyhasználat esetén fellép.

A Védjegyjogosult köteles mindent megtenni a jogosulatlan védjegyhasználat megszüntetésére, az ebből fakadó jogi és vagyoni jellegű következmények érvényesítésére. Védjegyhasználó írásban köteles tájékoztatni Védjegyjogosultat a tudomására jutott jogosulatlan védjegyhasználatról, valamint annak körülményeiről.

6. Azonnali hatályú felmondás

A védjegyhasználati szerződés azonnali hatállyal felmondható védjegyjogosult részéről, ha védjegyhasználó a jelen szabályzatban, vagy a védjegyhasználati szerződésben foglalt kötelezettségeit súlyosan megsérti, vagy olyan magatartást tanúsít, amely a használatba adott védjegy értékét, vagy a hozzáfűzött jó hírnevét jelentősen csorbítaná. Amennyiben Védjegyjogosult a fenti magatartásról szerez tudomást, úgy erről köteles Védjegyhasználót írásban értesíteni és 15 napot biztosítani a szerződésszerű és értékmegőrző védjegyhasználatára.

Védjegyhasználó súlyos szerződésszegésének minősül különösen:

- az önálló védjegybejelentés megtétele bármilyen a jelen védjeggyel védett szóösszetétellel hasonló, bármilyen osztályban történő bejelentésére, akár Magyarországon, akár az Európai Unió területén, Nagy-Britannia területén, illetőleg Európán kívül, bármilyen országban.
- a védjegyhasználat engedélyezése harmadik személyeknek bármilyen szóösszetételre a Védjegyjogosult hozzájárulása nélkül,
- védjegybitorlással való tudomásszerzés esetén Védjegyjogosult értesítésének szándékos, vagy súlyos gondatlan elmulasztása,
- harmadik személlyel a jövőben védjegyhasználati szerződés megkötése a jelen szabállyal érintett védjeggyel azonos, vagy azzal összetévesztésig hasonló megjelölésekre, vagy védjegyekre.