Zdalna obsługa klienta

Instrukcja

wersja 1.1



Spis treści

| 1. | Informacje podstawowe | . 3 |
|----|--|-----|
| 1 | 1. Wymagania dla klienta | . 3 |
| 2. | Wysłanie przez Operatora PPT zaproszenia do złożenia wniosku | . 3 |
| 3. | Wypełnienie formularza przez klienta | . 4 |
| 4. | Przelew weryfikacyjny | . 8 |
| 5. | Identyfikacja zdalna | 10 |
| 6. | Podpisanie Oświadczenia | 10 |

1. Informacje podstawowe

Niniejsza instrukcja opisuje proces zdalnej obsługi klienta, który zakupił certyfikat kwalifikowany Certum.



1.1. Wymagania dla klienta

Klient powinien spełniać następujące wymagania przed połączeniem z Operatorem PPT:

- 1. Posiadać polskie konto bankowe, którego jest głównym właścicielem;
- 2. Dostęp do Internetu;
- 3. Dostęp do jednego z komunikatorów: Cisco Webex, MS Teams, MS Skype lub Skype for Business;
- 4. Indywidualny adres e-mail;

5. Urządzenie z kamerą internetową, przez które odbędzie się rozmowa z Operatorem PPT (Partnerem Certum). W trakcie rozmowy klient jest proszony o wykonanie kilku czynności weryfikujących np. poruszanie ręką przed twarzą;

6. Numer telefonu powiązany z urządzeniem mobilnym, np. smartfonem lub tabletem - na ten numer system Certum wyśle link potrzebny do uruchomienia drugiego etapu weryfikacji oraz kod SMS do podpisania oświadczenia.

Aby uzyskać certyfikat należy skontaktować się z Operatorem PPT, aby umówić się na spotkanie online – <u>znajdź punkt sprzedaży</u>



2. Wysłanie przez Operatora PPT zaproszenia do złożenia wniosku

W pierwszym kroku otrzymujesz od Operatora PPT e-mail z zaproszeniem do wypełnienia formularza z danymi do certyfikatu i złożenia wniosku.

3. Wypełnienie formularza przez klienta

Otrzymujesz wiadomość e-mail o tytule Prośba o wypełnienie wniosku z linkiem do formularza.

| 21 | |
|---|--|
| Szanowni Pa | ństwo, |
| W celu uzys osoby, dla kto | kania certyfikatu kwalifikowanego, prosimy o wypełnienie wniosku danym śrej będzie wydany certyfikat: |
| | |
| | |
| | Przejdź do wniosku |
| stotne inform | Przejdź do wniosku nacje |
| stotne inform • Pros | Przejdź do wniosku nacje śba o uzupełnienie wniosku została wysłana przez Łukasz Werkowski |
| stotne inform • Pros (<u>luk</u> | Przejdź do wniosku nacje śba o uzupełnienie wniosku została wysłana przez Łukasz Werkowski asz.werkowski@assecods.pl) |

Kliknij w przycisk **Przejdź do wniosku**.

- I. Jeżeli nie posiadasz jeszcze konta w Systemie Certum, to:
- 1. Automatycznie zostanie założone konto w Systemie Certum, login to Twój adres e-mail;
- 2. Pojawi się formularz, w którym należy nadać hasło do konta;
- 3. Utwórz hasło i naciśnij przycisk **Resetuj hasło**, następnie zostanie wyświetlony formularz logowania do Systemu Certum;
- 4. Zaloguj sią na swoje konto.

| Θ | Polski | Ŧ |
|------------------------------------|--------|---|
| Haslo* Powtfor haslo* Resetu | | |

II. Jeżeli masz już konto w Systemie Certum, to wyświetlona zostanie strona logowania.

Po zalogowaniu na konto:

1. Pojawi się formularz, w którym należy sprawdzić, czy okres ważności usługi jest zgodny z Twoim zamówieniem. Następnie wpisz/podaj nazwę karty wirtualnej (dotyczy to tylko certyfikatu SimplySign, nazwa może wskazywać np. na imię i nazwisko subskrybenta), która zostanie Ci przyporządkowana w wyniku złożenia wniosku.

| 0 | | Polski 💌 |
|---|--|----------|
| | Dane certyfikatu | |
| | Sposób ratizacji wniosłu * Kod z puli - SimplySign Okras ważności * podpis 2-letni O Certyfikat ważny niezwiocznie po aktywacji O Certyfikat ważny od wskazanego dnia | |
| | Nazwa karty Język dokumentów * Polski * | |
| | Daleg | |

2. Następnie naciśnij przycisk **Dalej**, pojawi się formularz do wypełnienia danymi do certyfikatu.

| Dane w | /nic | skodawcy | |
|---|----------|------------------------------------|------|
| Wnioskodawca | | | |
| Pierwsze imię * | • | Drugie imię | Æ |
| Nazwisko * | 0/64 | | 0/64 |
| | | | 0/64 |
| Dokument tożsamości | | | ? |
| – Rodzaj dokumentu tożsamości* – Proszę wybrać | | Kraj wydania dokumentu * Polska | Ŧ |
| Seria i numer * | 0/9 | Data ważności dokumentu | * |
| | | | |

3. Wypełnij formularz i kliknij przycisk Dalej, pojawi się Podsumowanie.

| DANE CERTYFIKATU | DANE WNIOSKODAWCY | PODSUMOWANE | DOKUMENTY |
|--|--|--|----------------------------|
| UWAGA: Po wydan | Podsum Należy upewnić się, czy wszystkie wprowad: iu certyfikatu nie będzie możliwa zmiana | zone dane są prawidłowe i wolne od błędów. widocznych w nim danych, oznaczonych | symbolem: 🕢 |
| | SimplySign : | : 2-letni osobisty | |
| 2 Wnioskodawca | 🖹 Dokument tożsar | mości 🔀 Dane kon | taktowe |
| Pierwsze imię Jan | Rodzaj dokumentu tożsamoś Dowód osobisty | sci Nazwa adresata Jan Nowak | |
| Drugie imię Adam | Seria i numer ALU842672 | Numer telefonu +48 605935754 | |
| Nazwisko Nowak | Kraj wydania dokumentu Polska | Adres e-mail white test,assecods.use | skodawcy er02@gmail.com |
| Data i miejsce urodzenia 20 kwiecień 1984, Szczecin | Organ wydający dokument Prezydent Szczecina | Adres wnioskodav Królowej Korony F | Polskiej 21 / 222 |
| PESEL PL: 84042003432 | Data ważności dokumentu 31 grudzień 2030 | zachodniopomorsl | kie Polska |
| Nazwa powszechnie stosowana Jan Nowak | 5 | | |
| | | | |
| | | | |
| | Popraw dane | Dalej | |
| | | | |
| | | | |

4. Zweryfikuj poprawność danych w **Podsumowaniu**, naciśnij przycisk **Dalej**. Pojawi się informacja o wygenerowaniu dokumentów. Dodatkowo prezentowany jest **numer umowy** (wniosku).

| A | | | . | |
|----------|---|---|----------|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | Dokumenty | | | |
| | Wniosek o numerze 82 został zapisany w teczce "Robocze". W celu kontynuacji realizacji wniosku należy: | | | |
| | Zapoznać wnioskodawcę z treścią Regulaminu Kwalifikowanych Usług Zaufania Sprawdzić poprawność danych zawartych w oświadczeniu | | | |
| | — | | | |
| | Ofwiadczenie | 0 | | |
| | | | | |
| | Regulamin Kwalifikowanych Usług Zaufania | Ο | | |
| | Zmień język dokumentów | | | |
| | Dalej | | | |

5. Naciśnij przycisk **Dalej**, pojawi się **Podsumowanie**.

| 0 | Polski 💌 |
|---|----------|
| Podsumowanie | |
| Twój wniosek o numerze 82 został prawidłowo utworzony | |
| Kolejnym kroklem aktywacji certyfikatu kwalifikowanego jest poddanie się weryfikacji w punkcie, w którym zakupileś usługę wydania certyfikatu kwalifikowanego. | |
| Przygotuj dokumenty: • Ważny dowód osobisty • Urządzenie mobilne z dostępem do internetu (smartfon/tablet) | |
| Zakończ | |
| Jeżeli korzystasz z procesu zdalnej identyfikacji: | |
| Kliknięcie w przycisk "Akceptuję i przechodzę dalej", oznacza akceptację Oświadczenia o wydanie certyfikatu kwalifikowanego oraz zawartych w nim warunków i zgodę na wykonanie przelewu weryfikacyjnego. | |
| Akceptuje i przechodzę dalej | |
| WAŻNE: Wykonaj przelew z konta bankowego, którego jesteś właścicielem. | |

4. Przelew weryfikacyjny

W kolejnym kroku wykonaj bankowy przelew weryfikacyjny. W tym celu, w **Podsumowaniu** naciśnij niebiski przycisk **Akceptuję i przechodzę dalej**. Pojawi się formularz pozwalający na wybór banku, w którym posiadasz konto.

| BLUE ▷☆ @ MEDIA | Odbiorca: testowa nazwa Weryfikacja tożsamości Klienta | |
|---|---|--|
| Wybierz forme TEST 106 Bank Polski Zaznacz wsz Cheę otrzym Wien, ze Błu Cheę, aby Błu Cheę, aby Błu | e płatności | |
| Kwota do za | apłaty: 1,00 PLN Powrót Zapłać | |
| © Blue Media 1999 - 2020 | D INFOLINIA: +48 58 7604 844 | |
| | PLATNOŚCI ONLINE D ☆ C | |

Wybierz bank, zaznacz zgody i naciśnij przycisk **Zapłać**. Zostaniesz przeniesiony do serwisu transakcyjnego banku, w którym zrobisz przelew, a po jego wykonaniu automatycznie powrócisz do Systemu Certum.

| 0 | Polski 💌 |
|--|----------|
| Podsumowanie | |
| Twoja płatność została prawidłowo zrealizowana | |
| Poinformuj swojego operatora o zrealizowanej płatności, następnie przygotuj się do kolejnego etapu, którym będzie zdalna weryfikacja tożsamości. Upewnij się, że posiadasz: 1. Ważny dowód osobisty / Paszport 2. Urządzenie mobilne z dostępem do Internetu oraz kamerami wideo (smartfon/tablet) | |
| Zakoncz | |
| | |

Następnie informujesz Operatora PPT o wykonaniu przelewu weryfikacyjnego. W tym momencie Operator może rozpocząć zdalną identyfikację.

5. Identyfikacja zdalna

Zdalna identyfikacja rozpoczyna się wraz z wysłaniem do Ciebie wiadomości SMS przez Operatora PPT. Nadawcą tej wiadomości jest AriadNEXT, zawiera ona link do przeprowadzenia zdalnej identyfikacji.



Kliknij w przesłany link, zostaniesz przeniesiony do systemu, w którym wykonasz zdalną identyfikację. Następnie wykonuj "polecenia" aplikacji, czyli:

- 1. zrób zdjęcie awersu i rewersu dokumentu tożsamości,
- 2. zrób sobie zdjęcie, tzw. selfie.

Po wykonaniu powyższych czynności poinformuj Operatora o przeprowadzonej zdalnej identyfikacji.

6. Podpisanie Oświadczenia

Po poprawnym wykonaniu przelewu weryfikacyjnego i identyfikacji zdalnej przejdziesz do podpisania Oświadczenia (podpisywane jest przez osobę ubiegającą się o wydanie certyfikatu i przez Operatora PPT).

1. W tym celu kliknij na ekranie Podsumowania, na przycisk Podpisz Oświadczenie



- 2. Wyświetli się treść Oświadczenia. Po kliknięciu na przycisk **Podpisz**, na podany we wniosku numer telefonu otrzymasz wiadomość SMS z kodem aktywacyjnym.
- 3. Na ekranie pojawi się okno do podania otrzymanego kodu SMS. Wprowadź poprawny kod i kliknij na przycisk **Podpisz**:

| odpisywanie doku | umentu | | (\otimes) | |
|------------------|---------------------|-------------------|-------------|--|
| 60056347 | | Pozostało prób: 3 | | |
| | Wyślij kod ponownie | | | |
| | | Anuluj | | |

4. Po poprawnym wprowadzeniu kodu wyświetli się informacja, ze dokument został podpisany:



5. Na dole dokumentu, w miejscu podpisu Wnioskodawcy pojawi się złożony podpis.

| który został mi udostępniony i który znajdu /cert_wiedza_regulamin_kwalifikowanych Posiadam urządzenie mobilne i jestem świ sposób, aby z zainstalowanej na nim aplika Nie będę udostępniać adresu e-mail w związku z kwalifikowanymi usługami zau Wszystkie zawarte we wniosku dane są pra | ije się na www.certum.pl/pl 1_uslug_zaufania/ adomy konieczności zabezpieczenia tego urządzenia w taki acji SimplySign nie mogła korzystać żadna inna osoba. ufania. awdziwe. |
|--|--|
| m2mtest2@assecods.pl 15 czerwca 2021 | Potwierdzam tożsamość osoby składającej oświadczenie na podstawie dokumentu: Dowód osobisty ważnego do 2025 11-13 |
| Podpis wnioskodewcy (Imię i nezwisko) | Podpis przedstawiciela AD |
| | 1/1 |

6. Po kliknięciu na przycisk **Dalej** wyświetli się okno podsumowujące podpisanie Oświadczenia.



Po wykonaniu podpisu, Oświadczenie podpisuje Operator PPT, następnie wniosek o wydanie certyfikatu kwalifikowanego jest przesyłany online do Certum w celu wydania certyfikatu kwalifikowanego.

O wydaniu certyfikatu kwalifikowanego, Certum poinformuje Cię w wiadomości email.



| Wniosek 1189 Robocze | \times |
|-------------------------|---|
| Dane personalne | PESEL Seria i numer |
| Adres wnloskodawcy | Telefon E-mail |
| | Podpisz oświadczenie Przejdź do podsumowania Pobierz oświadczenie Zamknij |