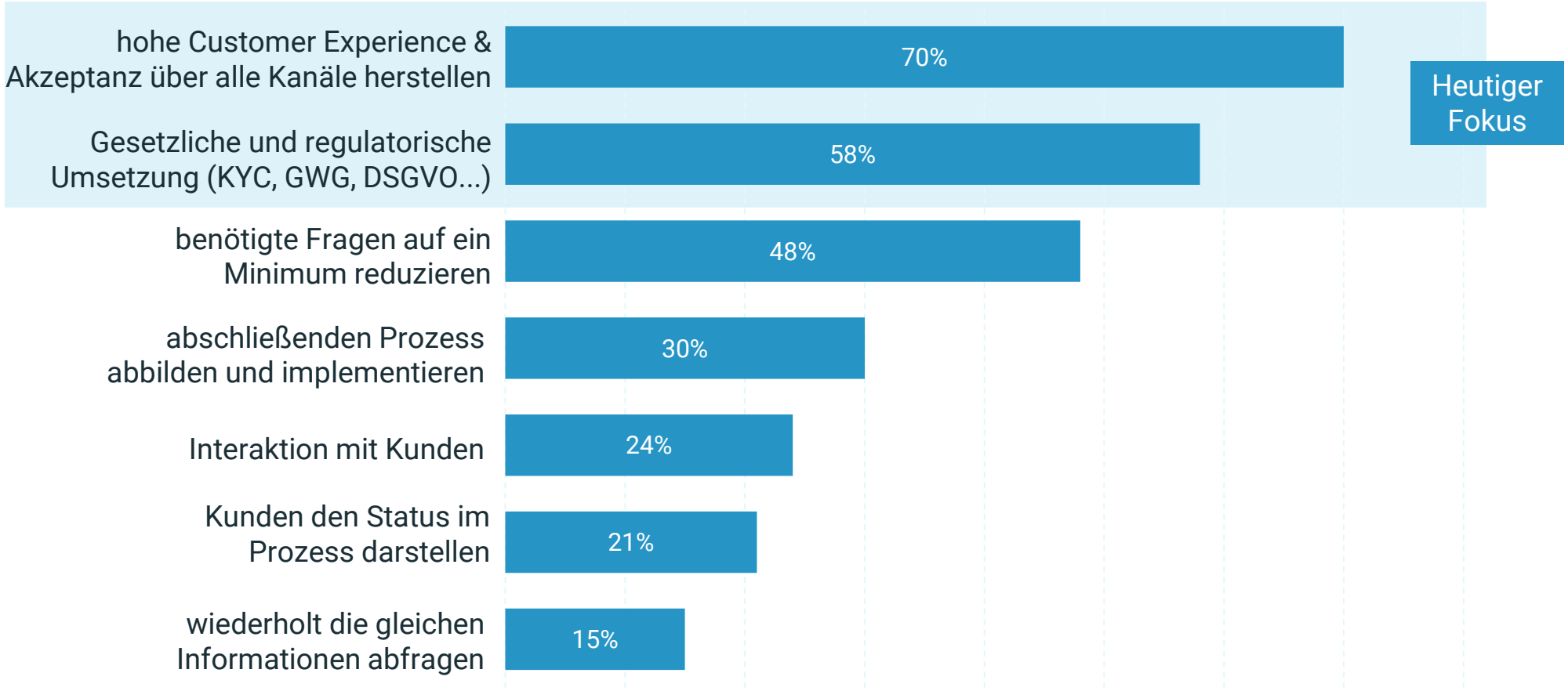
identify
EVO
Herausforderung KYC–
schnelles digitales
Händler-Onboarding als
Erfolgsfaktor

Aktuelle Herausforderung: Customer Akzeptanz und gesetzliche Rahmenbedingungen im Einklang zu bringen

identify

Welche sind aktuell Ihre Top-2-Herausforderungen im Client Onboarding?



Quelle:https://www.pwc.de/en/next-generation-client-onboarding.html. Mehrfachnennung möglich

Welche KYC-Optionen sind vorhanden in der Zahlungsbranche?

identify

	Zeitaufwand?	Digital?	Customer journey?
PostIdent • Man stellt sich mit Ausweis bei der Post vor	Hoch	Nein	Unpersönlich und umständlich
eID • Nur möglich, wenn man über eine eID verfügt (Penetrationsrate 10%)	Weniger als 15 Minuten	Ja	Unpersönlich aber zielorientiert
QES mit Referenzüberweisung • Sogenanntes „Pennydrop“ Verfahren • Unterstellt, dass die Bank KYC richtig gemacht hat	Hoch	zum Teil	Kein durchgehender Prozess, zu hohe Komplexität in der B2B-Anwendung
VideoIdent (mit Agenten) • Agent führt das Gespräch durch und schließt es mit einer digitalen Unterschrift ab	Weniger als 15 Minuten	Heutiger Fokus Ja	Dialog maßgeschneidert, in digitale Prozesse integrierbar

KYC ist nur einer der Know Your Business (KYB) Bausteine

identify

Neben der Video-Identifikation gehören alle aktuellen und relevanten Dokumente Ihres Business Kunden zum Onboarding-Prozess:

KYB
Know Your Business

KYC

Identifizierung von Business Partnern
GwG-konformer Video-Identifizierungprozess

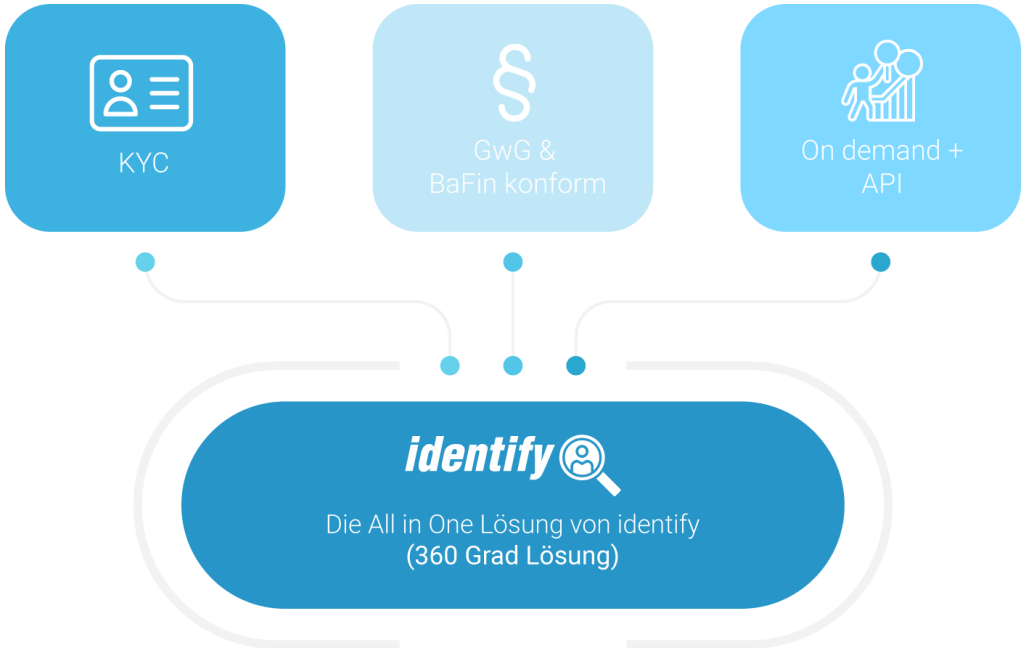
Wirtschaftlich Berechtigte
Ermittlung der wirtschaftlich Berechtigten

Handels- und Transparenzregister
Aktuelle Auszüge des Unternehmens

PEP Check
PEP- und Sanktionscheck

Publicity
Durchführung "negative media check"

Erfolgreiche Identifizierungen setzen einen 360° Blickwinkel voraus



Great to have ....

- Verständnis von KYC als „Customer Touchpoint“
- „Sonderfälle“ wie körperliche Einschränkungen sind kein Ausschlusskriterium
- Personalisierte Angebote oder wichtige Informationen vermitteln

Must have ....

- Abwicklung des KYC-Prozesses zur Erfüllung von Sorgfaltspflicht
- Identifizierung von Neukunden sowie Nachidentifizierung von Bestandskunden
- Digitale Signatur zur Finalisierung des Kunden-Onboardings in wenigen Schritten

Welche sind die Onboarding-Conversion-Killers der Paymentbranche?

identify

Wartezeit und Warteraum

- Kunde muss zu lange warten
- Warteraum nicht verlockend gestaltet

Unvorbereitete Merchants

- Fehlende Vorbereitung auf den KYC-Prozess und die zur Verfügung zu stellenden Unterlagen

Unzureichend geschulte Mitarbeiter

- Unfreundliches Personal
- Prüfung der aktuellen Adresse fehlt
- Falsch durchgeführte Idents müssen wiederholt werden

Zersplitterte Prozesse

- PSP und Identifier Prozesse nicht aufeinander abgestimmt => Zeit und Qualitätsverlust

Fehlender Überblick

- PSP hat keinen Überblick über Status der Identifikationen

Fünf Schritte zu einer optimalen Conversion Rate von 93%

identify

1 Mitarbeiter
Ansprechpartner
Prozess

- ✓ ø 30 Minuten
- ✓ Abschluss in Echtzeit

Step 1
Partner startet die digitale Antragsstrecke

Step 2
Kundenservice: Vorbereitungsgespräch mit dem Merchant

Während dessen
Online Onboarding der Verträge und Einholung der KYB-Dokumente (PEP, WB, Handelsregister ….)

Step 3
KYC inkl. Video-Identifizierung
identify

Step 4
Kunde unterzeichnet mit der digitalen Signatur

Step 5
Abschluss der Verträge und Übermittlung

Nach dem KYC ist vor dem KYC…. die Zukunft hegt hohe Anforderungen!

identify

die erhobenen Identitäten müssen stets gepflegt und digitalisiert werden, um Offboardings zu vermeiden und eine Wiederverwendung zu ermöglichen

THE CHALLENGE

- Identitätsdaten (KYC und KYB) nicht „in einem Satz" gespeichert
- ODD (ongoing due diligence) schwierig, denn Automatisierung kaum möglich
- Nur Verpflichtete mit ZAG-Lizenz dürfen IDs unter Dritten austauschen

Prozess-Defizite

- „ Einweg" IDs
- Prozess-Wiederholungen an der Schnittstelle zu externen Dienstleistern
- Lange Wartezeiten

Unnötige Kosten

- Wiederholungen –> hohe Kosten
- Manuelle Prüfung
- Belastung der Partner

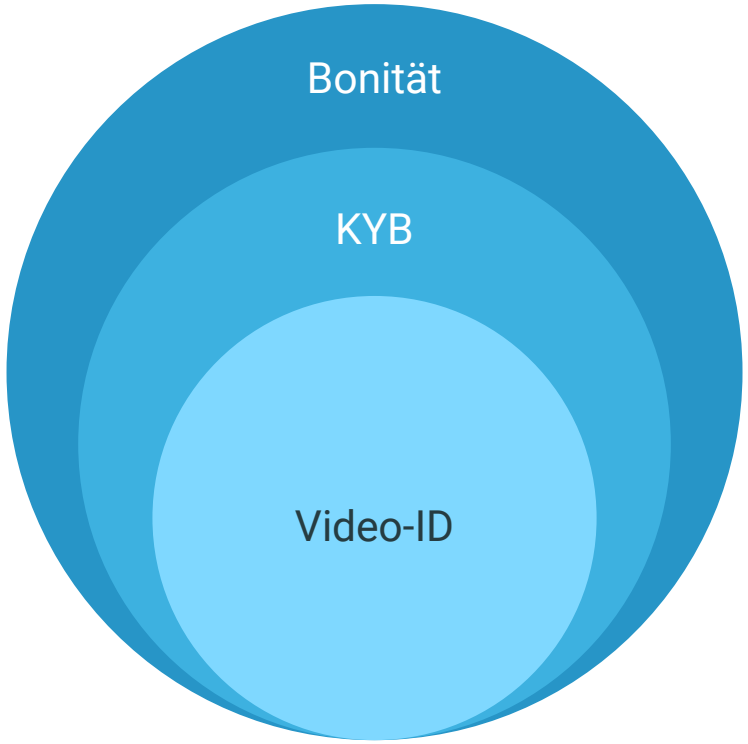
Frustrierte Kunden

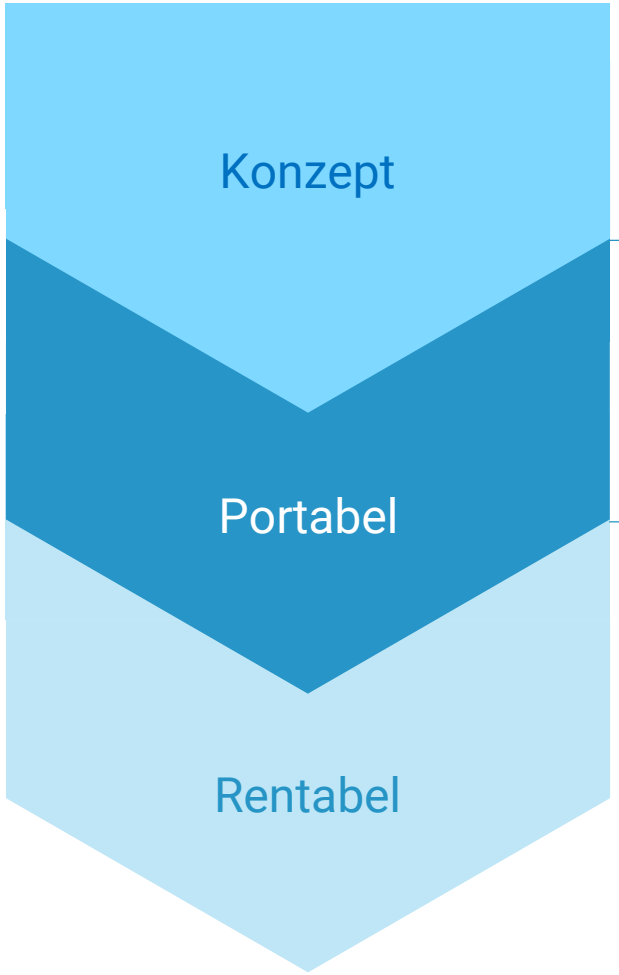
- Erneute Identifizierung
- Slow "time-to-market"
- Risiko des "Abspringens"

Digital Identity Management als die Lösung der Zukunft

identify

Token-“Schichten“





- Identität als Token
- Kunden-Hoheit (DSGVO)
- Identify als Verpflichteter und nicht mehr zuverlässiger Dritte

- BaFin Lizenz -> gesetzlicher Rahmen der Austauschbarkeit gegeben
- Übertragung unter verschiedenen Teilnehmern
- Produkte von Dritten werden sofort freigeschaltet
- (Teil-) Token-Updates möglich

- ODD-Automatisierung ermöglicht
- Ausdehnung auf KID -> Transparenz über Bonität der Kunden
- Neue Dienste wie z.B. ungesicherte Kredite können mit ”steuerbarem” Risiko angeboten werden

Life is always better with perfect partners!

Let's stay in touch!

Flößaustraße 22
90763 Fürth, Germany

+49 176 859 455 06
wendy.nichols@bssgmbh.com