

SparkassenZeitung



VERTRIEB | S-Markt & Mehrwert

Interesse an Videolegitimation steigt

Dank Legitimation per Videochat können Sparkassenkunden sich ortsunabhängig und rund um die Uhr ausweisen, zurzeit ein großer Vorteil. Die Coronakrise hat dem Angebot in der Sparkassen-Finanzgruppe einen Schub gegeben, berichtet S-Markt & Mehrwert.

Das Angebot der S-Markt & Mehrwert (S-MM) umfasst diese Services:

- die Identifizierung von natürlichen Personen;
- die Neuanlage oder Aktualisierung von Kundendaten;

- die Archivierung der Ergebnisdateien in OSPlus.

Zur Verifizierung ihrer Identität kommunizieren Sparkassen-Kunden bequem von zu Hause aus per PC, Tablet oder Smartphone.

Der Legitimationsvorgang wird gemäß den regulatorischen Vorschriften von geschulten Mitarbeitern durchgeführt. Auch datenschutz- und geldwäscherechtliche Bestimmungen werden erfüllt.

Insgesamt 330 Sparkassen und elf Verbundpartner nutzen zurzeit diesen Komplettservice der S-MM, einem Tochterunternehmen des Deutschen Sparkassenverbands und der Deutschen Assistance Versicherung.

Legitimation in fünf bis zehn Minuten

Über die Internet-Filiale des jeweiligen Instituts ruft der Sparkassen-Kunde den Vorgang ganz einfach auf. Nach Eingabe der persönlichen Daten wird die Legitimation per Videochat durchgeführt und aufgezeichnet.

Neben der Erfassung von Angaben aus Personalausweis oder Reisepass erfolgt auch die Echtheitsprüfung des Dokuments. Der Kunde erhält per SMS oder E-Mail eine TAN zur Bestätigung der Legitimation.

Im Anschluss erhält die Sparkasse die Video-Aufzeichnung sowie ein Ergebnis-PDF mit den Bildern des Ausweisdokuments inklusive der Kundendaten in Form eines Datenpakets als Legitimationsnachweis.

Möglich ist auch ein barrierefreier Zugang sowie die Einbindung einer **qualifizierten elektronischen Signatur (eSign)**, die einen Online-Produktabschluss ohne Medienbruch ermöglicht.

Kunden können von zu Hause aus:

- ein Girokonto eröffnen;
- ihr Online-Banking freischalten;
- einen S-Privatkredit oder Modernisierungskredit beantragen;
- eine Sparkassen-Card Plus oder Kreditkarten beantragen.

Starke Nachfrage wegen der Coronapandemie

Durch die Einschränkung des Publikumsverkehrs und die Schließung von Sparkassen-Filialen hat der Bedarf an Legitimationen per Video in den letzten Wochen stark zugenommen.

Seit Beginn der Lockdown-Maßnahmen konnte das Unternehmen eine Steigerung der angebotenen Videolegitimationen um durchschnittlich 75 Prozent feststellen.

Das zeige eindrücklich, wie wichtig es sei, digitale Angebote wie dieses weiter auszubauen, um Privat- und Firmenkunden einen umfassenden Service und möglichst vielfältige Zugangskanäle bieten zu können, teilt das Unternehmen mit.

Auch KfW-Kredite des Corona-Soforthilfeprogramms des Bundes für Unternehmen, Selbstständige und Freiberufler könnten von natürlichen Personen mithilfe der Videolegitimation beantragt werden, so S-MM. Auch dieser Service werde zurzeit stark nachgefragt.

Stadtsparkasse Düsseldorf setzt ebenfalls auf Videolegitimation

Seit 2014 setzt die Stadtsparkasse Düsseldorf in Onlineproduktabschlüssen und -services bei der Eröffnung von Girokonten und dem Produkt „Online-Banking-Kunde werden“ auf Videolegitimation.

Seit Mai 2019 ist auch die fallabschließende Beantragung von Online-Konsumentenkrediten (Privat- und Modernisierungskredite) mithilfe der Videolegitimation mit integrierter elektronischer Signatur (eSign) möglich.

Zudem bietet die Sparkasse telefonische Beratung in ihrer Direktfiliale an: „Wir als Sparkasse können nicht vorgeben, auf welchem Weg ein Kunde zu uns Kontakt aufnehmen möchte“, sagt Thorsten Dubowy, Referent Digitaler Vertrieb bei der Stadtsparkasse Düsseldorf. Deshalb sei es so wichtig, möglichst vielfältige Zugangskanäle bereitzustellen und diese aufzuwerten.

Dubowy: „Entscheidet der Kunde sich für einen digitalen Kanal, halten wir es für wichtig, auch die Antwort und den Fallabschluss online anzubieten.“ Wie sinnvoll der Ausbau dieser digitalen und telefonischen Services sei, zeige sich zurzeit, weil wegen der Coronakrise ein Teil der Filialen geschlossen bleibe.

In den großen Privatkunden-Centern der Stadtsparkasse sei der Publikumsverkehr zwar eingeschränkt, werde aber weiterhin angeboten: „Unsere Kunden sind gerade jetzt dankbar, dass wir mediale Kommunikationskanäle und Vertriebswege anbieten und nehmen erweiterte Angebote wie Videolegitimation und eSign als echten Mehrwert wahr“, sagt Dubowy.

Matthias Drefs, S-Markt & Mehrwert – 28. April 2020