

# PSD Bank Köln: Postident per Videochat

Von Nils Koall



Seit Mai 2015 ist auch die Deutsche Post AG auf den Trend zur Online-Legitimation aufgesprungen und bietet das Postident-Verfahren per Videochat an. Die PSD Bank Köln hat sich (abweichend von der Gruppe, die auf ID-now als Partner setzt) als erste deutsche Bank für das Angebot der Post entschieden und begründet diesen Schritt mit der Historie der PSD Banken als ehemalige Post-Spar- und Darlehenskassen und der daraus resultierenden langjährigen Zusammenarbeit. Der Ablauf des Verfahrens ist bei der Post im Übrigen der Gleiche wie bei anderen Dienstleistern. Red.

Um ein Konto bei der Bank ihres Vertrauens einzurichten, gibt es für Bankkunden verschiedene Wege. Bisher ist es möglich, entweder die Eröffnung direkt in der eigenen Bankfiliale vorzunehmen oder via Telefon oder Online-Formular. In beiden Fällen wird die Identifizierung des Kontoantragstellers wahlweise direkt in der Bank- oder in der nächsten Postfiliale durchgeführt, um die gesetzliche Vorgabe der persönlichen Legitimation einzuhalten.

Durch ein neues Tool hat nun auch die Deutsche Post DHL Group den Prozess vereinfacht. Mithilfe eines neuen Videoportals, welches die PSD Bank Köln kostenlos anbietet, identifizieren sich die

Kunden ab sofort einfach von zu Hause aus.

Mit dem Service Postident per Videochat der Deutschen Post erfolgt die Identifikation online bequem von zu Hause aus. Die PSD Bank Köln erweitert damit ihren Kundenservice und bietet diesen Dienst seit Kurzem ihren Kunden als eine Legitimierungslösung für PC und Smartphone an.

## Reaktion auf vielfachen Kundenwunsch

Das Internet und seine mobile Nutzung sind allgegenwärtig. 2014 gaben laut einer Umfrage der Initiative „D21“ und der Finanzberatung Fiducia mehr als 70 Prozent aller Bankkunden an, ihre Bankgeschäfte bereits online zu erledigen. Das Postident durch Videochat-Verfahren bietet höchste Sicherheit in Bezug auf die persönlichen Angaben. Die Deutsche Post bekräftigt, dass der Online-Vorgang den strengen gesetzlichen Bestimmungen des Geldwäschegesetzes standhält. Die Datenübertragung wird während des gesamten Prozesses verschlüsselt und natürlich

gelten für alle Callcenter und IT-Systeme hohe Sicherheits- und Datenschutzstandards.

Oberstes Ziel der PSD Bank Köln ist die Zufriedenheit der Kunden. Als Multikanalbank kommt das Finanzinstitut dem vielfachen Wunsch seiner Kunden nach, die Kontoeröffnung ab sofort auch digital auszuführen.

Durch die Erweiterung des Angebots um die Videolegitimation kann das Konto problemlos von zu Hause oder unterwegs eröffnet werden. Damit können Kunden ihr Konto innerhalb kürzester Zeit und mit sehr geringem Aufwand eröffnen.

## Historisch gewachsene Zusammenarbeit mit der Deutschen Post

Die PSD Bank Köln ist das erste deutsche Kreditinstitut, das diesen Service gemeinsam mit der Deutschen Post anbietet. Denn die Bank ist aus der Historie heraus von jeher eng mit dem Bonner Unternehmen verbunden. Ihren Ursprung fand die PSD Bankengruppe in den Post-, Spar- und Darlehensvereinen, die vor über 140 Jahren mit dem genossenschaftlichen Anspruch an Gemeinnützigkeit entstanden sind. 1872 wurde, ausschließlich für Postbeamte, auf den Erlass des Generalpostmeisters Heinrich von Stephan, die Gründung der „Spar- und Vorschussvereine“ vorangetrieben.

### Zum Autor

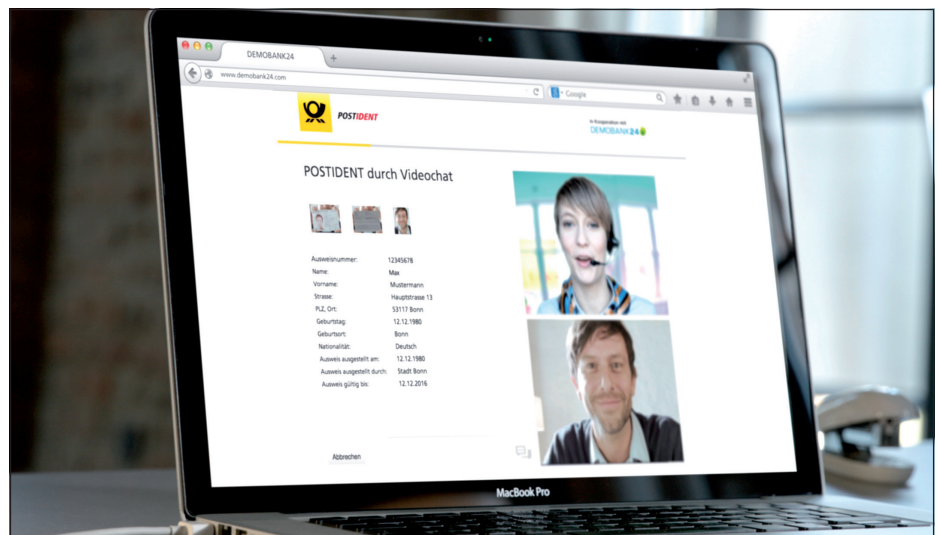
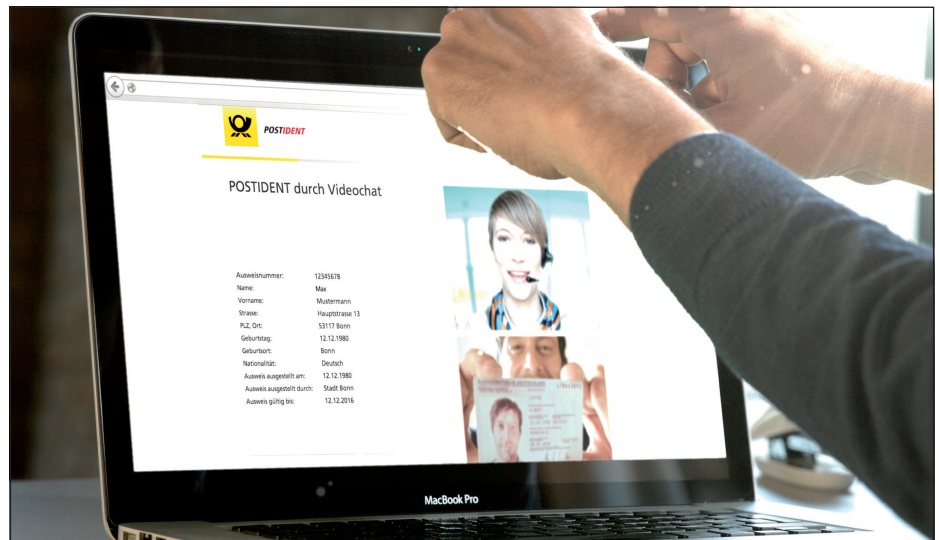
**Nils Koall**, Leiter Vertriebsmanagement, PSD Bank Köln eG, Köln

Auf Basis dieser engen Verwurzelung ist ein hohes Maß an Vertrauen in die Technik und den Service der Deutschen Post entstanden. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem weltweit agierenden Dax-Unternehmen wird seitdem sehr gut gepflegt. Gerne werden, wie auch im Fall der Postident durch Videochat-Lösung, die Kompetenzen des Partners genutzt, um den Kunden den bestmöglichen Service liefern zu können.

### Auch am Smartphone möglich

Kunden, die sich im Rahmen ihrer Kontoeröffnung für die Videolegitimation entschieden haben, werden zu einer speziellen Landingpage geführt. Hier werden die Kunden mit den geschulten Callcenteragenten der Deutschen Post verbunden. Via Videoübertragung werden sie durch das Prüfverfahren geführt, in welchem der Reisepass oder Personalausweis vorgezeigt werden muss. Abschließend wird eine TAN auf das Smartphone des Nutzers verschickt, die in die Maske der Postident-Webseite eingegeben werden muss und damit die Einrichtung des Kontos abschließt.

Die Datenübertragung ist während des gesamten Prozesses verschlüsselt. Es erfolgt ausschließlich eine direkte Datenkommunikation zwischen Callcenteragenten und dem Kunden, das heißt der



Videodatenstrom wird nicht über fremde Server umgeleitet. Um den Kunden nicht nur eine zeitliche, sondern auch örtliche

Flexibilität zu bieten, ist die Legitimation auch per Smartphone oder Tablet möglich. Hierfür ist die Installation der Postident-Video-App auf das mobile Endgerät erforderlich. Nach erfolgreichem Download der App aus dem App Store oder Google Play wählt der Kunde Postident per Videochat aus dem Postident-Portal aus und erhält eine Vorgangsnummer. Via Webkamera werden die Kunden, wie auch am stationären PC, durch das Prüfverfahren geführt, in welchem der Reisepass oder Personalausweis vorgezeigt werden muss. Die TAN wird in diesem Fall direkt auf das Smartphone des Nutzers verschickt, in die Maske der Postident-Webseite eingegeben und schließt damit die Einrichtung des Kontos ab.

