

Benutzerhilfe

Video Identifizierung mittels Smartphone.

Durchgeführt und bereitgestellt

von  IDnow

1. Übergabe der Daten

- 1.1. IDnow benötigt die Daten des Nutzers, um die Identifizierung durchführen zu können. Diese wurden bereits während der Registrierung auf WeltSparen automatisch erfasst und an IDnow übertragen.

The screenshot displays the 'Antragsdaten eingeben' (Enter application data) step of a registration process on the 'WeltSparen' website. The page features a navigation bar with 'Antragsdaten eingeben' (highlighted), 'Angaben überprüfen', and 'Konto aktivieren'. A 'Sichere Verbindung' (Secure connection) indicator is visible. The form is divided into sections: 'Ihre vollständigen Namen' (Your full names) with fields for 'Vorname*' (First name), 'Nachname*' (Last name), and 'e-Mail*' (Email); 'Ihre Kontaktdaten' (Your contact data) with fields for 'Straße / Haus-Nr.*' (Street / house no.), 'PLZ / Ort*' (Postal code / location), and 'Mobilfunknummer*' (Mobile phone number); and 'Weitere Vertragsdaten' (Further contract data) with fields for 'Staatsangehörigkeit*' (Nationality), 'Geburtsdatum*' (Date of birth), 'Geburtsort (Stadt)*' (Place of birth), 'Geburtsland*' (Country of birth), 'Familienstand*' (Marital status), and 'Beruf*' (Occupation). A 'Weiter' (Next) button is located at the bottom of the form. A sidebar on the right contains the text 'Haben Sie Fragen?' (Do you have questions?) and contact information for the service team. The footer includes logos for 'IDnow', 'WeltSparen', and 'TÜV', along with a '25 Jahre' anniversary badge.

2. Wahl des Mediums

- 2.1. Der Nutzer hat die Möglichkeit zwischen einer Identifizierung am PC via Webcam oder per Smartphone zu wählen und klickt auf die entsprechende Schaltfläche.

Bei einer Identifizierung via Smartphone ist die Installation der IDnow App erforderlich.

Einfach, sicher und bequem:
Identifizierung per Videochat

Auf welchem Gerät möchten Sie sich identifizieren?



The screenshot shows a user interface with two main options for identification. The top option, 'Computer & Webcam', is highlighted with an orange background and includes an icon of a computer monitor and a webcam. The bottom option, 'Smartphone & Tablet', has a grey background and includes an icon of a tablet and a smartphone. A small grey square is visible at the bottom right of the screen.

Computer & Webcam
Direkt im Web-Browser ohne Installation von zusätzlicher Software.

Smartphone & Tablet
Mit unserer kostenlosen App für mobile Geräte. Verfügbar für iOS und Android.

3. App Installieren

- 3.1. Der Nutzer erhält von der WeltSparen einen Link zur rechts abgebildeten Seite bzw. wird nach Eingabe seiner Daten im Nutzerdatenformular hierauf weitergeleitet.
- 3.2. Der Nutzer hat hier die Gelegenheit seine Handynummer zu kontrollieren und eine Installations-SMS anzufordern.
- 3.3. Durch Klick auf den Link in der SMS wird der Nutzer in den „App Store“ oder „Google Play“ weitergeleitet und die Installation der App „IDnow Online Ident“ wird gestartet.

Sollte der Nutzer die App bereits installiert haben wird die App automatisch geöffnet und die richtige Vorgangsnummer automatisch im entsprechenden Feld eingetragen.

- 3.4. Alternativ kann der Nutzer die App auch direkt aus dem App Store per Browser auf sein Smartphone installieren. Dazu klickt er auf die schwarzen Buttons „App Store“ (iOS) oder „Google Play“ (Android), durchsucht den jeweiligen Store nach „IDnow“ und lädt die App herunter.

The screenshot shows the IDnow mobile interface. At the top, it says 'Einfach, sicher und bequem: Identifizierung per Videochat' with the IDnow logo. Below this, a question asks 'Auf welchem Gerät möchten Sie sich identifizieren?'. There are two options: 'Computer & Webcam' (highlighted in grey) and 'Smartphone & Tablet' (highlighted in orange). To the right, instructions state: 'Installieren Sie die IDnow-App auf Ihrem Smartphone und starten Sie dann die Identifizierung per komfortablem Video-Chat mit einem unserer Ident-Experten.' Step 1 is 'IDnow-App per SMS-Link installieren'. It shows a mobile number '01512291002' with a checkmark and a button for 'Installations-SMS'. Below this, it says 'oder' and 'Die App "IDnow Video-Ident" direkt aus dem App Store laden:' with buttons for 'Download on the App Store' and 'GET IT ON Google play'. Step 2 is 'App öffnen und Identifizierung starten'. It asks for the 'Ihre Vorgangs-ID:' and shows a green box containing 'IBA-2D25Z'. At the bottom, it says 'Bitte geben Sie diese ID bei einer Eingabe an.'

4. Identifizierung Starten: Mobile App

4.1. App „IDnow Online Ident“ starten.

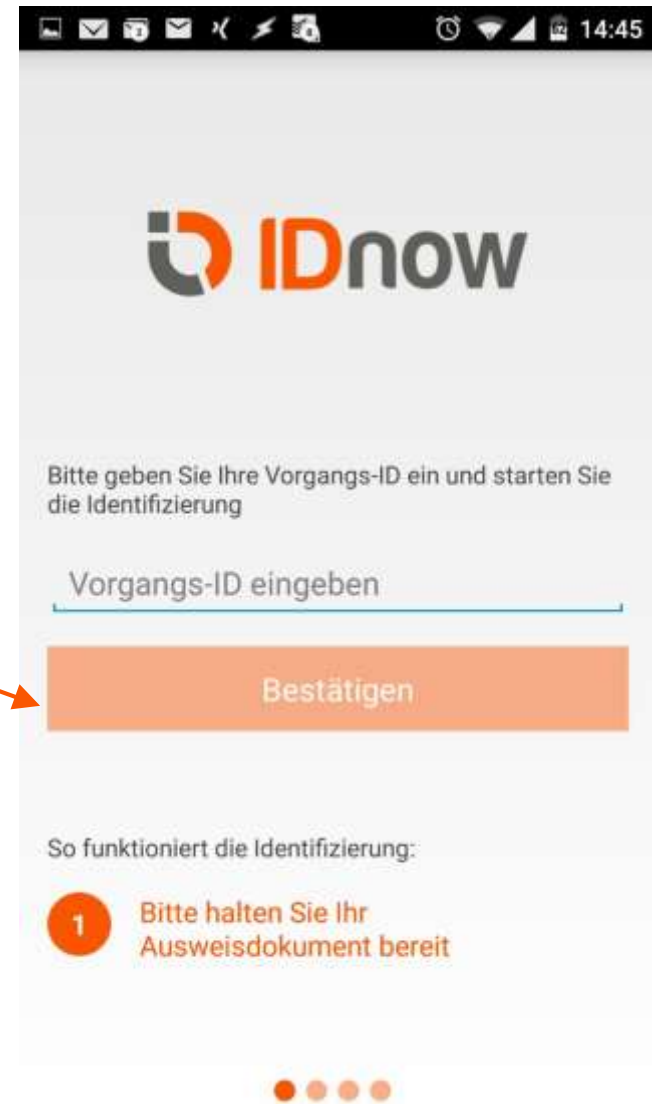
4.2. Vorgangs-ID eingeben:

4.2.1. Falls die Vorgangs-ID noch nicht vorausgefüllt ist, muss der Nutzer sie manuell ausfüllen. Sie ist auf der in Schritt 3 abgebildeten Seite zu finden.

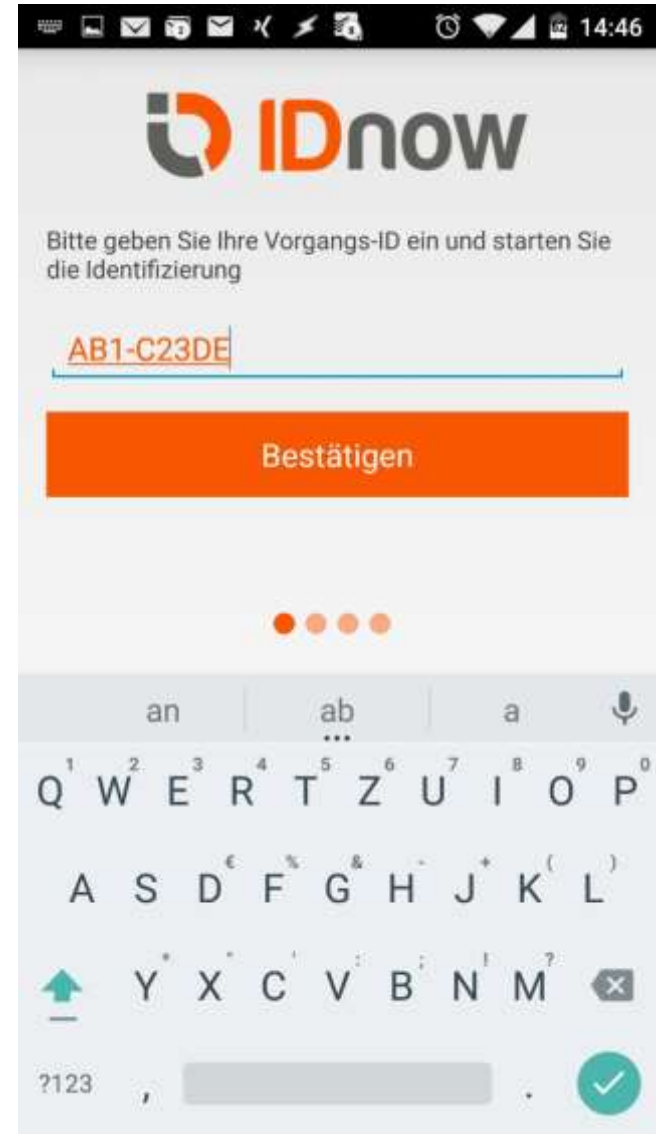
Der Nutzer kann auch erneut auf den Link der Installations-SMS klicken, worauf sich die App erneut mit vorausgefüllter Vorgangs-ID öffnet.

Android: Die erforderlichen Schritte zum Starten der Identifizierung werden dem Nutzer anhand von 4 Slidern angezeigt.

1. *Bitte halten Sie Ihr Ausweisdokument bereit*
2. *Geben Sie Ihre Vorgangs-ID oben ein und starten Sie die Identifizierung*
3. *Folgen Sie den Anweisungen, die Sie durch die Identifizierung leiten*
4. *Nach wenigen Minuten ist die Identifizierung abgeschlossen*

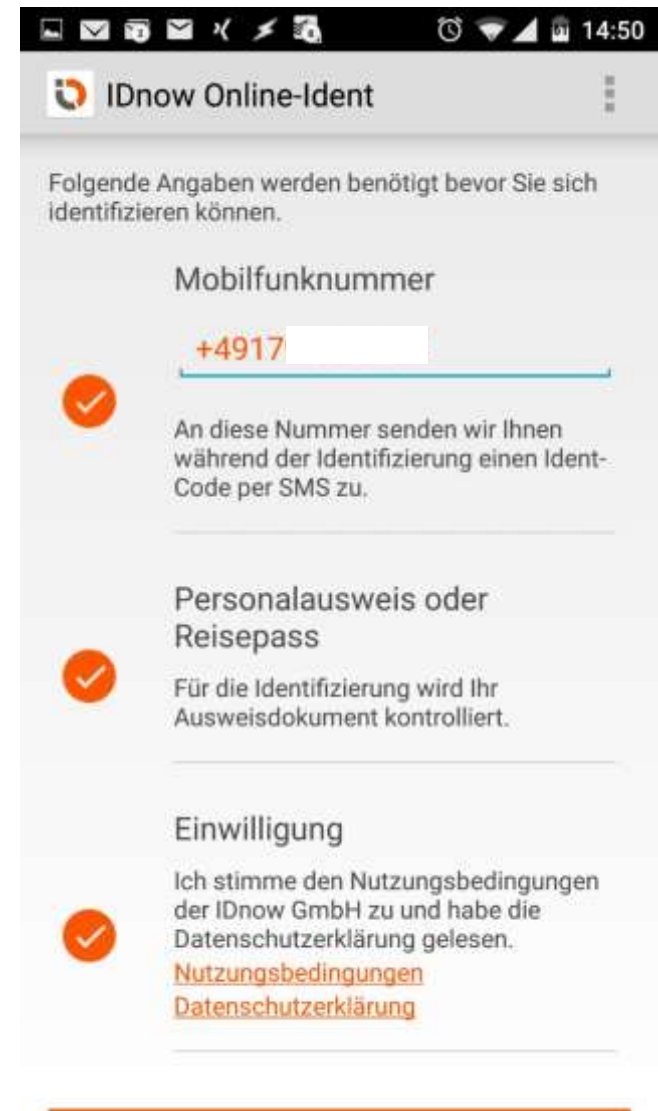


- 4.3. Nach Eingabe der Vorgangs-ID wird der Button „Bestätigen“ Orange und kann angeklickt werden.



4.4 Im nächsten Screen muss der User drei Punkte bestätigen, bevor die Identifizierung starten kann:

- 4.4.1 Seine Mobilfunknummer. Diese kann hier auch geändert werden.
- 4.4.2 Dass der Nutzer seinen Personalausweis oder Reisepass vorliegen hat.
- 4.4.3 Der Nutzer wird gebeten zu bestätigen, dass er die Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung gelesen hat.



4.5 Nach Klick auf „Identifizierung starten“, wird eine Verbindung zum IDnow Callcenter aufgebaut.



5. Ablauf Identifizierungsprozess

5.1. Zunächst wird der Kunde dazu aufgefordert, seinen Namen zu nennen.



- 5.2. Im ersten Schritt wird der Nutzer gebeten die Vorderseite seines Ausweises in die Kamera zu halten.



Ausweis Vorderseite

1. Halten Sie nun bitte die Vorderseite Ihres Ausweises in die Kamera, so dass wir die Angaben lesen können.

- 5.3. Anschließend wird der Nutzer gebeten den Ausweis zu kippen, damit der Agent die holographischen Sicherheitsmerkmale erkennen kann. Hierfür wird das Blitzlicht des Smartphones eingeschaltet.



Ausweis Vorderseite

2. Kippen Sie nun den Ausweis von oben nach unten, damit wir die Sicherheitsmerkmale sehen können.

- 5.4. Der Nutzer wird gebeten die Rückseite des Ausweises in die Kamera zu halten. An dieser Stelle erfolgen seitens des Agents die psychologischen Sicherheitsfragen. Gerät der Nutzer bei der Beantwortung der Fragen ins Stocken, wird ggf. ein Betrugsversuch gemeldet.



Ausweis Rückseite

1. Halten Sie nun bitte die Rückseite Ihres Ausweises in die Kamera, so dass wir die Angaben lesen können.

5.5. Der Nutzer wird anschließend aufgefordert seine Ausweisnummer vorzulesen.



- 5.6. Zum Abschluss der Identifizierung muss der Nutzer eine TAN eingeben, die er per SMS erhält. Diese muss von ihm angefordert werden. Er hat dabei erneut Gelegenheit, seine Mobilfunknummer zu korrigieren / zu ändern.



- 5.7. Auch nachdem die SMS angefordert wurde, kann der Nutzer per Klick auf einen Link eine neue Mobilfunknummer eingeben.



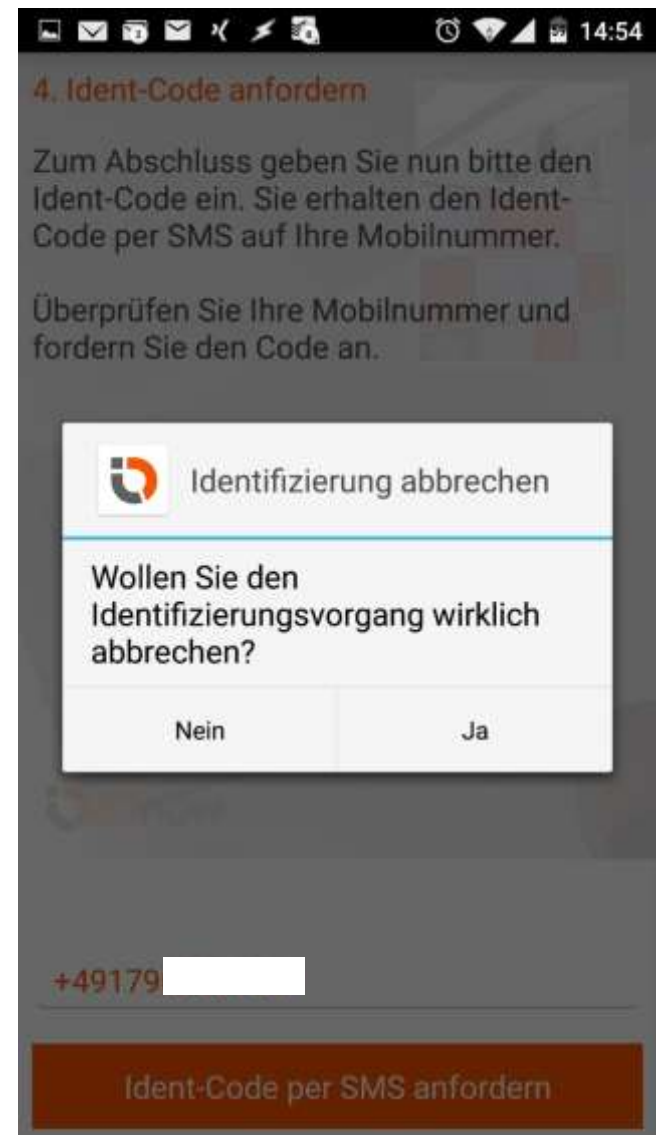
5.8. Nach Eingabe der TAN prüft der Agent alle Angaben.



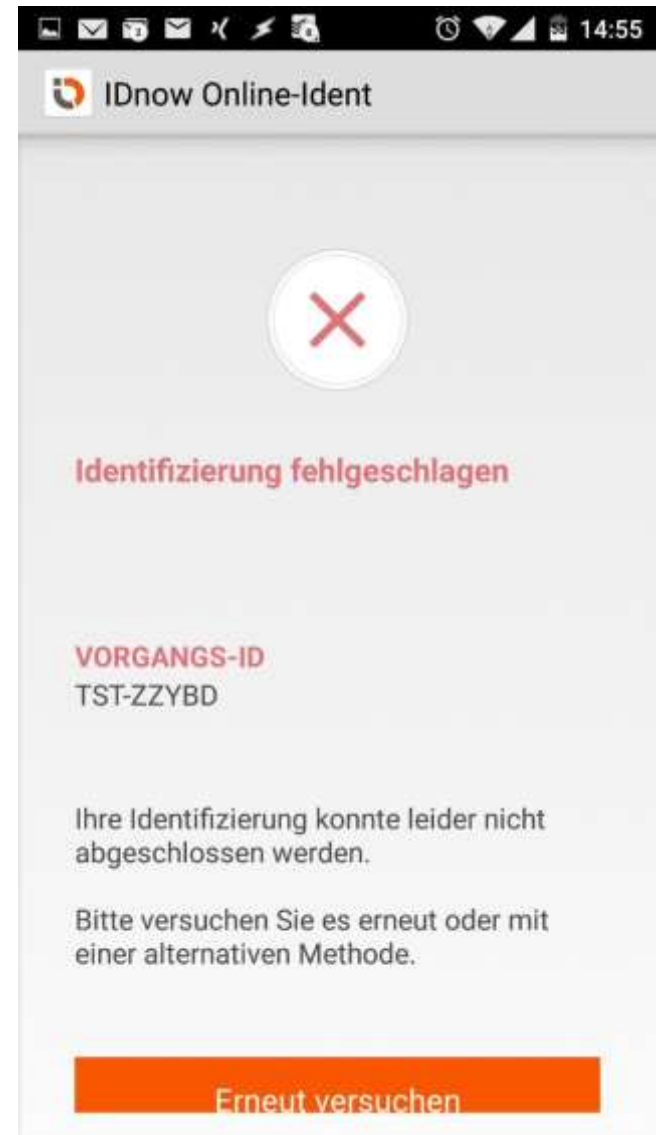
5.9. Nach dem Datenabgleich ist der Identifizierungsprozess beendet.



- 5.10. Sofern der Nutzer absichtlich oder versehentlich versucht, die Identifizierung abzubrechen, wird er aufgefordert dies zu bestätigen.



- 5.11. Bei einem abgebrochenen Identifizierungsversuch wird dem Nutzer der hier abgebildete Bildschirm angezeigt. Er hat die Möglichkeit über den Button „Erneut versuchen“ sofort (ohne erneute Eingabe seiner Vorgangs-ID) erneut den Identifizierungsvorgang zu starten.



Häufige Fragen

Ich habe die Installations-SMS nicht erhalten. Was kann ich tun? Die App kann direkt aus dem App Store (iOS) und dem Google Play Store (Android) installiert werden. Suchen Sie dazu nach der App „IDnow Online-Ident“.

Ich habe keine Smartphone mit iOS/Android. Was kann ich tun? Aktuell ist die Identifizierung per IDnow Foto-Ident nur mit Smartphones möglich, die iOS oder Android unterstützen.

Welche Android oder IOS Version brauche ich für eine erfolgreiche Identifikation?

- Android: 4.0 oder neuer.
- IOS: 8.0 oder neuer.

Wo finde ich die „Vorgangs-ID“, die zum Start der Identifizierung eingegeben werden muss?

Die Vorgangs-ID finden Sie auf der Seite im Schritt „App installieren“. Sie besteht aus drei Buchstaben, einem Bindestrich und erneut fünf Buchstaben (z.B. ABC-DEFGH).

Meine Identifizierung wurde abgelehnt, weil meine Aufnahmen nicht ausreichend gut sind. Was kann ich tun? Achten Sie bitte auf die folgenden Punkte:

- Ausreichend schnelle Internetverbindung, idealerweise über W-LAN.
- Gute Lichtverhältnisse.

Was geschieht mit meinen Daten?

- Die Daten werden lediglich zur Kontrolle des Ausweises für Ihre Legitimation erhoben.
- Die Daten werden nicht dauerhaft gespeichert und nicht an Dritte weitergegeben.

Meine Daten wurden erfolgreich übertragen. Wie geht es nun weiter?

Zunächst durchläuft die Identifizierung innerhalb von 24 Stunden eine Überprüfungen durch IDnow Mitarbeiter, um Fehler und Betrugsversuche auszuschließen.

Im Anschluss werden die Daten an WeltSparen weitergegeben.

Sofern noch nicht nach dem Identifizierungsvorgang schon geschehen, werden Sie von WeltSparen über die nächsten Schritte informiert.