

Sehr wichtige Tipps

- **Nicht im Dunkeln**
- **Keine Spiegelung**
- **Ausweis komplett sichtbar**
- **Langsam bewegen**
- **Stabiles Internet**
- **Geduld haben – es dauert manchmal**

Checkliste vor Start

Bitte prüfen:

- Ausweis da
 - Licht an
 - Internet stabil
 - Kamera sauber
 - Brille abgesetzt
 - Ruhiger Raum
-

Häufige Probleme (sehr wichtig)

Problem	Lösung
Bild unscharf	Mehr Licht
Kamera geht nicht	Browser/Apps Kamera erlauben
Abbruch	WLAN statt mobile Daten
Ausweis wird nicht erkannt	Dunklen Hintergrund
Spiegelung	Lampe anders hinstellen
NFC geht nicht	Handy langsam bewegen

Anleitung: Ausweis-Verifizierung bei der Bank (PC & Handy)

Teil 1 – Verifizierung am PC (mit Webcam)

Was man vorher vorbereiten sollte

Bevor Sie anfangen:

- Personalausweis oder Reisepass bereitlegen
 - Gute Beleuchtung (Lampe an, nicht im Dunkeln sitzen)
 - Webcam reinigen
 - Stabile Internetverbindung
 - Brille abnehmen (falls sie spiegelt)
 - Ruhigen Raum wählen
-

Schritt-für-Schritt am PC

Schritt 1 – Link öffnen

- Sie bekommen von der Bank eine E-Mail oder SMS.
- Klicken Sie auf den Link zur Identitätsprüfung.
- Es öffnet sich eine Webseite.

Schritt 2 – Start drücken

- Klicken Sie auf „**Identität prüfen**“, „**Jetzt starten**“ oder „**Weiter**“.

Schritt 3 – Kamera erlauben

- Der Browser fragt: „**Darf diese Seite auf Ihre Kamera zugreifen?**“
- Klicken Sie auf „**Erlauben**“.

Schritt 4 – Ausweis fotografieren

- Halten Sie den Ausweis **gerade** vor die Kamera.
- Der Ausweis muss **vollständig sichtbar** sein.
- Nicht zu nah, nicht zu weit weg.
- Nicht wackeln.
- Wenn das Bild scharf ist → Foto wird automatisch gemacht.

Dann:

- Ausweis **umdrehen**
- Rückseite fotografieren

Schritt 5 – Sicherheitsmerkmale prüfen

Sie müssen den Ausweis bewegen:

- Nach links kippen
- Nach rechts kippen
- Nach oben/unten kippen

(Damit wird das Hologramm geprüft.)

Schritt 6 – Gesicht filmen

- Schauen Sie in die Kamera
- Nicht sprechen
- Manchmal müssen Sie:
 - Blinzeln
 - Lächeln
 - Kopf nach links/rechts drehen
 - Zahlen vorlesen

Schritt 7 – Video-Anruf (falls nötig)

Manchmal kommt ein Mitarbeiter:

- Ausweis in die Kamera halten
- Fragen beantworten (Name, Geburtsdatum etc.)
- Der Mitarbeiter macht Fotos

Schritt 8 – Fertig

- Sie bekommen eine Bestätigung
- „Identifizierung erfolgreich“

Teil 2 – Verifizierung am Handy (Smartphone)

Vorbereitung

- Ausweis bereitlegen
 - Kamera sauber machen
 - Gute Beleuchtung
 - WLAN benutzen
 - Ruhige Umgebung
 - Eventuell App installieren (steht in der SMS/E-Mail)
-

Schritt-für-Schritt am Handy

Schritt 1 – Link öffnen

- SMS oder E-Mail öffnen
- Link anklicken
- App installieren (falls verlangt)
- App öffnen

Schritt 2 – Start

- Auf „**Start**“ oder „**Identität bestätigen**“ tippen

Schritt 3 – Ausweis fotografieren

Wichtig:

- Ausweis auf Tisch legen
- Handy **über** den Ausweis halten
- Nicht bewegen
- Rahmen auf dem Bildschirm beachten
- Foto wird automatisch gemacht

Dann:

- Ausweis umdrehen
- Rückseite fotografieren

Schritt 4 – Ausweis kippen

- Handy + Ausweis bewegen
- Damit das Hologramm sichtbar wird

Schritt 5 – Gesicht aufnehmen

- In die Kamera schauen
- Manchmal müssen Sie:
 - Blinzeln
 - Lächeln
 - Kopf drehen
 - Zahlen sagen

Schritt 6 – NFC (nur neuer Personalausweis)

Falls verlangt:

- NFC einschalten
- Handy hinten auf den Ausweis legen
- PIN eingeben
- Nicht bewegen

Schritt 7 – Fertig

- Bestätigung kommt
- Verifizierung abgeschlossen