

Thomas Hochstrasser*

Digital Onboarding

Inhaltsübersicht

- I. Einleitung und Überblick
- II. Video- und Online-Identifizierung
 1. Identifizierung per Videochat
 - 1.1 Bei natürlichen Personen
 - 1.2 Bei juristischen Personen
 2. Identifikation auf dem digitalen Korrespondenzweg
 3. Klärung der wirtschaftlichen Berechtigung
 4. Beizug Dritter
- III. Fazit

I. Einleitung und Überblick

Während das schweizerische Aufsichtsrecht für die Eröffnung eines Kontos noch bis vor Kurzem eine persönliche Vorsprache des Kunden oder die physische Einreichung gewisser Dokumente verlangte, hat die FINMA mit dem per 18. März 2016 in Kraft gesetzten Rundschreiben 2016/7 «Video- und Online-Identifizierung»¹ die aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen für das sogenannte «Digital Onboarding»², d.h. die Aufnahme von Geschäftsbeziehungen über digitale Kanäle, geschaffen. Im Zusammenhang mit dem Digital Onboarding sind die Sorgfaltspflichten der Geldwäschereiregulierung und die sich daraus ergebenden Identifikationsvorschriften von zentraler Bedeutung. Einer der wichtigsten Grundsätze zur Geldwäschereiprävention und -abwehr ist die Pflicht des Finanzintermediärs zur Identifizierung des prospektiven Kunden bei der Kontoeröffnung (sogenanntes «Know your Customer»-Prinzip).³ Bis anhin konnte die

Identifizierung einer natürlichen Person über zwei Wege erfolgen: entweder durch eine persönliche Vorsprache des Kunden, anlässlich derer der Finanzintermediär eine Kopie eines amtlichen Ausweises erstellte,⁴ oder auf dem Korrespondenzweg (einschliesslich via Internet), wobei im letzteren Fall die Zustellung einer echtheitsbestätigten Kopie eines Identifikationsdokuments sowie die Überprüfung der Wohnsitzadresse des Kunden durch Postzustellung verlangt wurde.⁵ Ein Medienbruch in Form der Einsendung einer Echtheitsbestätigung war im internetbasierten Kontoeröffnungsprozess somit bis anhin unumgänglich und die rein internetbasierte Kontoeröffnung zumindest faktisch unmöglich.⁶

Die aus diesen Bestimmungen resultierenden Restriktionen sowie die insbesondere vor dem Hintergrund der internationalen Wettbewerbsfähigkeit des Schweizer Finanzplatzes laut gewordenen Forderungen nach einer technologieneutralen Regulierung führten schliesslich zur Revision der Geldwäschereiverordnung per 1. Januar 2016. Die Verordnung erlaubt es nun der FINMA, neue Technologien zu berücksichtigen, sofern diese eine gleichwertige Sicherheit für die Umsetzung der Sorgfaltspflichten bieten.⁷ Entsprechend ihrer Kompetenz

* Thomas Hochstrasser, MLaw, Rechtsanwalt, Niederer Kraft & Frey AG, Zürich.

¹ FINMA-Rundschreiben 2016/7 «Video- und Online-Identifizierung» (nachfolgend: «Rundschreiben»), abrufbar unter <<https://www.finma.ch/de/~media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/rundschreiben/finma-rs-2016-07.pdf?la=de>>, besucht am 16.08.2016.

² Zum weiteren Begriff des «Digital Banking» ROMEO CERUTTI/MATTHIAS Inderkum, SJZ 112 (2016) Nr. 2, 31 ff., 31 f.

³ Art. 3 GwG, Art. 44 GwV-FINMA, Art. 4 ff. der Vereinbarung der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken (VSB 16, abrufbar unter <http://www.swissbanking.org/mobile/VSB16_d_SBVg.pdf>, besucht am 16.08.2016) und Art. 3 ff. des Reglements der Selbstregulierungsorganisation des Schweizerischen Versicherungsverbandes zur

Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung (Reglement SRO-SVV, abrufbar unter <<http://www.sro-svv.ch/de/regelwerk/reglement.html>>, besucht am 16.08.2016). Vgl. auch DANIEL FLÜHMANN, Aktuelle aufsichtsrechtliche Fragestellungen des Electronic Banking, Zürich/St. Gallen 2009, Rz. 152 und 171. WIEGAND bezeichnet die Eröffnung des Kontos aufgrund der aus geldwäschereirechtlichen Regelungen resultierenden Restriktionen als den «schwierigste[n] und problematischste[n] Vorgang» bei der Begründung einer Geschäftsbeziehung zwischen Bank und Kunde (WOLFGANG WIEGAND, Die Geschäftsverbindung im E-Banking, in: Wiegand (Hrsg.), E-Banking – Rechtliche Grundlagen, Berner Bankrechtstag/BBT Bd. 8, Bern 2001, S. 93 ff., 101).

⁴ Art. 45 Abs. 1 GwV-FINMA, Art. 9 VSB 16 und Art. 4 lit. a Reglement SRO-SVV.

⁵ Art. 45 Abs. 2 GwV-FINMA, Art. 10 VSB 16 und Art. 4 lit. b Reglement SRO-SVV.

⁶ FLÜHMANN (FN 3), Rz. 152; ANDREAS DIETRICH, Digital Onboarding nun auch in der Schweiz möglich – das Beispiel der UBS, <<https://blog.hslu.ch/retailbanking/2016/03/09/digital-onboarding-nun-auch-in-der-schweiz-moeglich-das-beispiel-der-ubs/>>, besucht am 16.08.2016; s. auch CERUTTI/INDERKUM (FN 2), 32 f., für eine Beschreibung der Online-Identifikation gemäss alter Regelung.

⁷ Art. 3 Abs. 2 GwV-FINMA; vgl. z.B. CERUTTI/INDERKUM (FN 2), 35.

konkretisierte die FINMA mit dem Rundschreiben erstmals die regulatorischen Rahmenbedingungen, welche neu eine rein internetbasierte Kontoeröffnung erlauben.⁸ Wie das Digital Onboarding abläuft, soll im Folgenden aufgezeigt werden.

II. Video- und Online-Identifizierung

Im Sinne einer technologieneutralen, d.h. die technologische Entwicklung weder aktiv fördernden noch behindernden,⁹ Regelung legt das Rundschreiben erstmals fest, wie eine internetbasierte Identifikation und damit ein reines Digital Onboarding abzulaufen hat. Kundenbeziehungen können dabei neu auf zwei Arten digital aufgenommen werden: Entweder erfolgt die Identifizierung per Videochat oder auf dem digitalen Korrespondenzweg.

1. Identifizierung per Videochat

1.1 Bei natürlichen Personen

Die neu vorgesehene Möglichkeit der Videoidentifizierung erlaubt eine Kontoeröffnung, im Rahmen derer ein Identifizierungsgespräch per Videoübertragung erfolgt. Dieses wird, sofern die im Folgenden beschriebenen Voraussetzungen erfüllt sind, der persönlichen Vorsprache gleichgestellt.¹⁰

In technischer Hinsicht schreibt das Rundschreiben zunächst vor, dass die Identifizierung mittels audiovisueller Kommunikation in Echtzeit («live») zu erfolgen hat.¹¹ Die benutzten technischen Hilfsmittel müssen insbesondere durch entsprechende Bild- und Tonqualität eine einwandfreie Identifizierung sicherstellen¹² und eine sichere Übertragung sowie das Auslesen und die Entschlüsselung der Informationen in der maschinenlesbaren Zone (Machine Readable Zone) auf dem benutzten Ausweisdokument ermöglichen.¹³

Schliesslich verlangt das Rundschreiben auch, dass das Identifizierungsgespräch durch entsprechend geschulte Mitarbeiter vorgenommen wird, welche das Gespräch

anhand eines Leitfadens und im Rahmen eines vordefinierten Prozesses führen.¹⁴

Der eigentliche Identifizierungsprozess ist in mehrere Schritte aufgegliedert: Noch vor dem Identifizierungsgespräch übermittelt der Kunde dem Finanzintermediär die nach Art. 44 und 60 GwV-FINMA erforderlichen Personenangaben (insbesondere Name, Vorname, Geburtsdatum, Wohnsitzadresse und Staatsangehörigkeit sowohl von der Vertragspartei als auch von der an den Vermögenswerten wirtschaftlich berechtigten Person) sowie eine ausdrückliche Erklärung seines Einverständnisses zur Durchführung der Videoidentifizierung und der Audioaufzeichnung des Gesprächs.¹⁵ Im darauffolgenden Videochat überprüft der Bankmitarbeiter diese Kundenangaben, indem er Lichtbilder des Kunden und der Identifikationsdokumente erstellt¹⁶ und die Echtheit der Identifikationsdokumente prüft.¹⁷ Schliesslich wird der Identifizierungsvorgang durch die Überprüfung der Identität des Kunden mittels Übermittlung einer Transaktionsnummer (TAN) an den Kunden abgeschlossen.¹⁸

Sollten während des Videochats oder auch im späteren Überprüfungsprozess Hinweise auf erhöhte Risiken auftauchen oder Zweifel an der Echtheit der Dokumente oder der Identität des Kunden aufkommen, so muss der Vorgang abgebrochen werden. Gleich zu verfahren hat der Mitarbeitende, wenn die Bild- und/oder Tonqualität eine Identifizierung nicht einwandfrei ermöglichen.¹⁹ Ein Abbruch bedeutet in beiden Fällen allerdings nur, dass der Kunde auf herkömmliche Wege (persönliche Vorsprache oder Korrespondenzweg) verwiesen werden muss.²⁰

1.2 Bei juristischen Personen

Für die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung mit einer juristischen Person oder Personengesellschaft per Videoübertragung muss der Finanzintermediär zunächst einen Handelsregisterauszug einholen und die Bevollmäch-

⁸ Die FINMA spricht dabei von der Beseitigung einer bedeutenden Hürde (FINMA baut Hürden für Fintech ab, Medienmitteilung vom 17. März 2016, <<https://www.finma.ch/de/news/2016/03/20160317-mm-fintech/>>, besucht am 16.08.2016); Die Neuerungen selbst stellen allerdings keine regulatorische Erleichterung dar, sondern nur eine Anpassung an die digitalen Möglichkeiten im Sinne der angestrebten Technologieneutralität (KATRIN IVELL/BENJAMIN LEISINGER, FINMA Introduces Technology-Neutral Regulations to Facilitate Client Onboarding Through Digital Channels, CapLaw 2016-21).

⁹ Vgl. DIETRICH (FN 6).

¹⁰ Rundschreiben (FN 1), Rz. 5.

¹¹ Rundschreiben (FN 1), Rz. 6.

¹² Rundschreiben (FN 1), Rz. 7.

¹³ Rundschreiben (FN 1), Rz. 6.

¹⁴ Rundschreiben (FN 1), Rz. 8 f. Bei der UBS dauert diese Schulung beispielsweise 3,5 Tage (DIETRICH (FN 6)).

¹⁵ Rundschreiben (FN 1), Rz. 11 f.

¹⁶ Rundschreiben (FN 1), Rz. 13. Der Mitarbeitende muss dabei die Dokumente und die Bilder des Kunden auf Übereinstimmung überprüfen.

¹⁷ Dies soll mittels maschinellen Auslesens der maschinenlesbaren Zone des Ausweisdokuments sowie dem Überprüfen der optisch variablen Sicherheitsmerkmale des Ausweisdokuments geschehen (Rundschreiben (FN 1), Rz. 14).

¹⁸ Rundschreiben (FN 1), Rz. 16. Die TAN bezeichnet ein Einmalpasswort, welches über einen zweiten, separaten und passwortgeschützten Kanal übermittelt wird (vgl. Glossar im Anhang des Rundschreibens (FN 1), S. 12). Diese TAN kann beispielsweise auf das Mobiltelefon des Kunden gesendet werden. Das Rundschreiben erlaubt auch «ähnliche Methoden», ohne diese genauer zu spezifizieren. Jeder der beschriebenen Identifizierungsvorgänge ist zu dokumentieren und die erstellten Aufnahmen zu archivieren (Rundschreiben (FN 1), Rz. 17).

¹⁹ Zum Ganzen: Rundschreiben (FN 1), Rz. 18 ff.

²⁰ Rundschreiben (FN 1), Rz. 22.

tigungsbestimmungen der Vertragspartei zur Kenntnis nehmen.²¹ Danach erfolgt eine dem Identifikationsverfahren für natürliche Personen analoge Überprüfung der Identität der zur Vertretung der juristischen Person oder Personengesellschaft befugten Personen.²²

2. Identifikation auf dem digitalen Korrespondenzweg

Eine zweite Neuerung ist der digitale Korrespondenzweg, welcher es dem Kunden ermöglicht, die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung durch die Einreichung elektronisch erstellter Kopien der Ausweisdokumente auf dem elektronischen Korrespondenzweg abzuwickeln. Der damit verbundene Identifizierungsprozess gestaltet sich etwas einfacher als die Videoidentifizierung, ist jedoch im Gegensatz zu Letzterer nicht der persönlichen Vorsprache, sondern dem herkömmlichen Korrespondenzweg per Briefpost gleichgestellt. Entsprechend ist für eine Kontoeröffnung zusätzlich eine Bestätigung der Echtheit der eingereichten Identifikationsdokumente erforderlich.²³

Im Rahmen des digitalen Korrespondenzweges füllt der Kunde online einen Antrag für die Aufnahme der Kundenbeziehung aus und übermittelt dem Finanzintermediär eine elektronische Kopie eines amtlichen Ausweisdokuments sowie eines weiteren Dokuments mit seiner Adresse (z.B. eine sogenannte Utility Bill, wie beispielsweise eine Telefon- oder Stromrechnung).²⁴ Die Überprüfung der Wohnsitzadresse kann auch durch Einsicht in ein öffentliches Register oder Postzustellung erfolgen.²⁵ Letzteres führt allerdings offensichtlich zwangsläufig zu einem Medienbruch im ansonsten digitalen Onboardingprozess.

Eine rein²⁶ digitale Alternative bietet die Identifizierung mittels elektronischer Ausweiskopie mit qualifizierter elektronischer Signatur. Allerdings sind solche Signaturen mit bedeutenden Kosten verbunden²⁷ und wenig verbreitet.²⁸

Unabhängig von der gewählten Methode wird im Anschluss an die Überprüfung der Angaben des Kunden durch den Bankmitarbeiter eine Überweisung von einem auf die Vertragspartei lautenden Konto bei einer Schweizer Bank auf das neue Konto vorausgesetzt.²⁹ Der digitale Korrespondenzweg steht deshalb nur denjenigen Kunden offen, welche bereits über ein Schweizer Konto verfügen und beispielsweise eine Zweitbank suchen oder die Hausbank wechseln wollen. Zusätzlich erfolgt schliesslich noch eine Verifizierung der Identität des Kunden mittels TAN.³⁰

3. Klärung der wirtschaftlichen Berechtigung

Neu wird auch die Einholung einer Erklärung über die an Vermögenswerten wirtschaftlich berechtigte Person auf dem digitalen Weg ermöglicht. Eine solche Erklärung ist gemäss Art. 59 Abs. 1 GwV-FINMA zur Aufnahme von Geschäftsbeziehungen insbesondere dort erforderlich, wo keine Gleichstellung zur persönlichen Vorsprache vorliegt – d.h. namentlich bei der Eröffnung eines Kontos auf dem Korrespondenzweg³¹ – oder wo erhöhte Risiken oder das Vorliegen von Zweifeln bezüglich der wirtschaftlichen Berechtigung das Einholen einer entsprechenden Erklärung notwendig machen.

Die wirtschaftliche Berechtigung kann auf drei Arten überprüft werden. So kann eine entsprechende Erklärung der Vertragspartei mittels (i) eines Online-Formulars mit qualifizierter elektronischer Signatur, (ii) TAN oder (iii) elektronischer Übermittlung der physisch (!) unterzeichneten Erklärung über die wirtschaftliche Berechtigung erfolgen.³²

4. Beizug Dritter

Der Finanzintermediär darf unter Einhaltung von Art. 28 f. GwV-FINMA³³ Dritte mit der Durchführung der digitalen Identifizierung von Kunden beauftragen. Da der Aufbau einer digitalen Onboardinginfrastruktur mit nicht unerheblichen Kosten verbunden ist, fragt sich insbesondere hinsichtlich kleinerer Institute, inwiefern diese selber eine entsprechende Infrastruktur aufbauen können. Gerade für solche Marktteilnehmer anbietet sich deshalb ein Beizug Dritter.³⁴ Bereits angekündigt sind Angebote zur Übernahme der Kundenidentifikati-

²¹ Rundschreiben (FN 1), Rz. 24 f. Der Finanzintermediär kann diesen Auszug auch ausserhalb der eigentlichen Videoidentifizierung einholen und darf ihn auch aus einem vertrauenswürdigen privaten Verzeichnis in elektronischer Form beziehen.

²² Rundschreiben (FN 1), Rz. 25.

²³ Rundschreiben (FN 1), Rz. 33 und 39.

²⁴ Rundschreiben (FN 1), Rz. 32 ff.

²⁵ Rundschreiben (FN 1), Rz. 36 f.

²⁶ Dies ist insofern zu relativieren, als das Erlangen einer zertifizierten elektronischen Signatur eine persönliche Vorsprache beim Anbieter der Signatur voraussetzt (Art. 8 ZertES).

²⁷ Für eine Privatperson kostet das Angebot CHF 147.– für 3 Jahre (<www.post.ch/suisseid-kaufen>, besucht am 16.08.2016).

²⁸ Bundesamt für Polizei fedpol, staatlich anerkannte eIID-Systeme, 2016, S. 9, <<http://www.schweizerpass.admin.ch/pass/de/home/aktuell/konsultation.html>>, besucht am 16.08.2016.

²⁹ Rundschreiben (FN 1), Rz. 33 und 39.

³⁰ Rundschreiben (FN 1), Rz. 34 und 39.

³¹ Art. 59 Abs. 1 lit. d GwV-FINMA.

³² Rundschreiben (FN 1), Rz. 47 ff.

³³ D.h. insb. unter Beachtung der cura in eligendo, in instruendo et in custodiendo.

³⁴ Erst der Beizug Dritter ermöglicht somit gerade auch den kleineren Instituten mit wenigen Filialen, vom mit dem Digital Onboarding einhergehenden Reichweitausbau zu profitieren.

on anstelle der Finanzintermediäre von Intrum Justitia³⁵, Swisscom³⁶ und der Post.³⁷

III. Fazit

Mit der Regulierung des Digital Onboarding im Rundschreiben legt die FINMA das Fundament für die digitale Aufnahme von Bankkundenbeziehungen. Sie folgt damit dem europäischen Standard³⁸ und leistet einen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit des Schweizer Finanzplatzes in diesem Bereich. Inwiefern die Schweizer Banken respektive deren prospektive Kunden von den neuen Möglichkeiten tatsächlich Gebrauch machen werden, wird jedoch erst die Praxis zeigen; bereits jetzt existieren schon erste Angebote auf dem Markt. Die Banken rechnen jedoch mit einer anfänglich relativ geringen Bedeutung des Digital Onboarding.³⁹ Sofern sich die mit dem Aufbau einer digitalen Onboardinginfrastruktur verbundenen Kosten für die Anbieter jedoch als tragbar erweisen und die entsprechenden Angebote kundenseitig auf breite Akzeptanz treffen sollten, könnte sich das Digital Onboarding gerade für kleinere Banken oder Startups als attraktive Möglichkeit zum Auf- bzw. Ausbau des Kundenstamms erweisen, indem geographische und zeitliche Hürden, welche Kunden ein persönliches Erscheinen bei der Bank erschweren, abgebaut werden.⁴⁰

³⁵ <<https://www.intrum.com/de/ch/ueber-uns/fokus/news--medien-mitteilungen/intrum-justitia-bietet-neu-video-identifizierung--digitale-unterschrift/>>, besucht am 16.08.2016.

³⁶ <<https://www.swisscom.ch/de/about/medien/press-releases/2016/01/20160119-MM-Bankbeziehung-einfach-von-Zuhause.html>>, besucht am 16.08.2016.

³⁷ <<http://www.inside-it.ch/articles/44314>>, besucht am 16.08.2016; ganz allgemein drängen immer mehr Branchenfremde Technologieanbieter auf den Finanzdienstleistungsmarkt (CERUTTI/INDERKUM [FN 2], 32).

³⁸ So ist beispielsweise der im Rundschreiben vorgesehene digitale Korrespondenzweg im Vereinigten Königreich bereits seit 2007 geregelt (The Money Laundering Regulations 2007), und die deutsche BAFIN hat mit dem Rundschreiben 1/2014 die Videoidentifizierung bereits 2014 ermöglicht.

³⁹ So gehen sowohl die UBS als auch die Glarner Kantonalbank kurz- bis mittelfristig von ca. 10 % digitalen Neukunden-Eröffnungen aus (DIETRICH [FN 6]). Noch einen Schritt weiter geht die Valiant Bank AG, welche schon bald – vorerst versuchsweise – die erste Filiale eröffnen wird, in der die gesamte Kundenberatung per Videochat erfolgt (<<http://www.derbund.ch/wirtschaft/unternehmen-und-konjunktur/die-virtuelle-schalterangestellte/story/28833091>>, besucht am 16.08.2016).

⁴⁰ Vgl. DIETRICH (FN 6).