

Jürgen Thom

KRYPTOWÄHRUNGEN – SO DIGITAL KANN CALLCENTER SEIN

Blockchain, Kryptowährungen, Initial Coin Offerings (ICO) oder auch Tokens sind in aller Munde. Der Handel mit Kryptowährungen wie Bitcoin oder Ethereum boomt und ICO spielen Millionen ein. Singapur, Hongkong und die Schweiz entwickeln sich als führende ICO Hubs weltweit. Doch wo Licht ist, ist auch Schatten. ICOs bieten Geldwäschern die Möglichkeit, Bargeld aus dunklen Kanälen reinzuwaschen. Ein Schweizer Finanzintermediär und ein Schweizer Contactcenter-Dienstleister spannen zusammen, um das zu verhindern.

ICO mit KYC & AML

Täglich hört man von Kryptowährungen, die in die Höhe schiessen, oder von ICOs mit kaum vorstellbaren Renditen. Viele junge Blockchain-Unternehmen versuchen, über ICOs ihre Projekte zu finanzieren und immer mehr Investoren möchten sich daran beteiligen. Waren es 2015 noch weltweit 8 ICOs pro Jahr, steigerte sich die Anzahl im Jahr 2017 auf über 500. Bis vor kurzem konnte jeder Investor ohne jegliche Identifikation an einem ICO teilnehmen. Doch dies rief die Regulatoren auf den Plan und die Finanzmarktaufsicht FINMA mahnte zur Verhinderung der Geldwäsche, den «Know your customer»- (KYC) und «Anti Money Laundering»- (AML) Prozess einzuhalten.



Neue Partnerschaft

Aufgrund dieser Anforderung entwickelte CB Financial Services, ein durch die FINMA regulierter Schweizer Finanzintermediär, einen neuen Prozess, der die regulatorischen Anforderungen vollumfänglich erfüllt. Hierbei kommt ein System zur Online-Kunden-Identifikation via «Secure Video Streaming» inklusive qualifizierter Signatur zum Einsatz. TELAG bietet seit 30 Jahren umfangreiche Contactcenter-Dienstleistungen für den Finanzbereich und war deshalb kompetenter Partner für ein erstes Vorzeige-ICO-Projekt mit einem neuen, vollkommen digitalen Verifikationsprozess.

Digitaler Verifikationsprozess

Alle mit dem Projekt betrauten Kundenberater im Contactcenter durchlaufen vorgängig eine umfassende Ausbildung zu diversen Regularien inklusive Geldwäschereigesetz. Ob

«Ein durchgängig digitaler Verifikations-Prozess, der die regulatorischen Anforderungen der Finma vollumfänglich erfüllen konnte.» Jürgen Thom, TELAG

aus der Schweiz, Europa oder Asien: ICO-Investoren stammen in der Regel aus allen Regionen der Welt. Deshalb sind umfangreiche Sprach- und Schreibkompetenzen unabdingbar. Aufgrund der Sichtbarkeit der Mitarbeiter per Videokamera ist auch ein entsprechendes Auftreten unumgänglich. Die Investorenidentifikation erfolgt live über Video Chat und der Investor benötigt für die Identifikation ein Smartphone, ein Tablet oder einen PC, jeweils mit Internet und Kamera. Nachdem der Investor seine Personalien eingegeben hat, gelangt er zum Kundenberater. Die Aufgabe besteht darin, die Echtheit der Ausweisdokumente über die

Kamera zu überprüfen. Im Anschluss erfolgt die Unterzeichnung der Dokumente rechtsgültig per qualifizierter elektronischer Unterschrift. Eine integrierte Chatfunktion bietet die Möglichkeit zum weiteren Austausch. Mit dieser Systemlösung und dem vorgängig beschriebenen Ablauf kann der gesamte Prozess ohne persönliches Vorsprechen und

Secure Video Streaming: Die Investorenidentifikation erfolgt live über Video Chat. Die Echtheit der Ausweisdokumente wird über die Kamera geprüft.

ohne physischen Austausch von unterschriebenen Originaldokumenten abgewickelt werden. Die komplette Infrastruktur befindet sich in der Schweiz und die entsprechende Datenverarbeitung erfolgt dabei ebenso lokal. Es findet kein Datentransfer oder Austausch über Schweizer Landesgrenzen hinweg statt.

Innovation durch Kooperation

Der ganze Prozess dauert nur wenige Minuten. Beim ersten ICO-Projekt nach dem neuen Prozess durchliefen alle Inves-

toren einen KYC- und AML-Check zur Prävention von Geldwäscherei. Amerikanische Staatsbürger waren aufgrund rechtlicher Vorgaben von der Teilnahme am ICO ausgeschlossen. Auch diese Vorgabe wurde mittels KYC-Check durch die Kooperation von CB Financial Services und TELAG sichergestellt. Das ICO war ein grosser Erfolg. Roland Rüttimann, Managing Partner der CB Financial Services, zeigte sich begeistert: «Ob es um die kurzfristige Betreuung eines Telegram-Servicechats oder die Erstellung von Handlingprozessen für die Benutzer ging, TELAG passte sich innerhalb kürzester Zeit allen Anforderungen an und hatte damit grossen Anteil an der erfolgreichen Durchführung des ICO.»

KYC- und AML-Überprüfungen sind nun ortsunabhängig möglich und durchgehend digitalisiert. Damit können in Zukunft die Prozesse beschleunigt, Kosten gesenkt und Rechtskonformität eingehalten werden. Hierdurch vermeiden Investoren sowie Start-ups regulatorische Überraschungen und können sich ganz auf den Erfolg des Projektes und steigende Token-Kurse konzentrieren. Weitere ICOs sind dieses Jahr noch in der Pipeline. ■

Jürgen Thom ist Business Development Manager der TELAG AG. Das Unternehmen bietet sechs Jahrzehnte Erfahrung mit innovativen Dienstleistungen auf allen Kommunikationskanälen an. www.TELAG.ch

