

2023

Digital Identity Report Schweiz

intrum

Inhaltsverzeichnis

Intrum in Kürze	02
Über den Report	02
Über Digital Onboarding	03
Key Findings	04
Die Ergebnisse im Detail	06
Über die Umfrage	15

Intrum in Kürze

Das Ziel von Intrum ist es, den Weg in eine gesunde Wirtschaft aufzuzeigen.

Dafür ist wichtig, dass Menschen und Unternehmen Kredite sicher und effizient erhalten bzw. bereitstellen. Die Chancen für eine Gesellschaft und ihre Wirtschaft erfolgreich zu sein, steigen, wenn Unternehmen rechtzeitig bezahlt werden. Dadurch wird der Grundstein für Unternehmen gelegt, Investitionen zu tätigen, Arbeitsplätze zu schaffen und zu wachsen. Auf der anderen Seite können sich Konsumentinnen und Konsumenten von Schulden befreien und die eigenen Lebensumstände verbessern.

Ein Kundenangebot basierend auf mehreren Schwerpunkten

Durch unsere Dienstleistungen stellen wir sicher, dass Unternehmen ihr Geld erhalten. Unsere Schwerpunkte sind Credit Management Services mit einem Fokus auf Zahlungsverzug und Inkasso, Kauf von Forderungen, Bonitätsprüfungen sowie Dienstleistungen im Digital Onboarding. Damit stellen wir im Auftrag von Unternehmen sicher, dass sie für die verkauften Waren und Dienstleistungen bezahlt werden.

Beim Kauf von Forderungen von unseren Kunden übernehmen wir die Verantwortung für überfällige Forderungen und suchen mit den Konsumentinnen und Konsumenten eine Lösung für die Begleichung der Schulden. Darüber hinaus bieten wir ein Full-Service-Angebot über die gesamte Wertschöpfungskette des Credit Managements an.

Gut 10'000 Menschen arbeiten bei Intrum. Wir helfen unseren Kunden zu wachsen, indem wir uns um ihre Kundinnen und Kunden kümmern. Dies erreichen wir durch täglich rund 250'000 Kontakte. Unsere Mitarbeitenden helfen Privatpersonen und Unternehmen, ihre finanziellen Herausforderungen zu bewältigen, und unseren Kunden, ihre Zahlungen sicherzustellen.

Über den Report

Die Digitalisierung hat viele Prozesse vereinfacht, für die eine Identifizierung von Personen notwendig ist (beispielsweise die Eröffnung eines Bankkontos). Trotzdem werden viele Verfahren immer noch analog durchgeführt.

Der Digital Identity Report gibt Aufschluss darüber, inwieweit die Schweizer Bevölkerung bereits auf digitale Identifikationsverfahren setzt, in welchen Bereichen sie es sich in Zukunft wünscht und welche Herausforderungen damit einhergehen könnten.

Rechtlicher Hinweis

Das in diesem Dokument enthaltene Material wurde mit dem Ziel erstellt, wichtige Informationen bereitzustellen. Es dient lediglich der Veranschaulichung und ist nicht als rechtsverbindlich zu betrachten. Intrum hat sich nach besten Kräften bemüht, die Informationen so vollständig und genau wie möglich zu gestalten. Intrum übernimmt keinerlei vertragliche, deliktische oder anderweitige Haftung für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit der Nutzung oder dem Vertrauen auf den Inhalt dieses Dokuments entstehen.

Rechte und Genehmigungen

Das Material in diesem Report ist urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der angemessenen Nutzung für journalistische oder wissenschaftliche Zwecke darf kein Teil dieses Reports ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Intrum in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln nachgedruckt oder vervielfältigt werden. Bei allen journalistischen oder wissenschaftlichen Zwecken muss Intrum als Referenz angegeben werden. Intrum fördert die Verbreitung seiner Arbeit und erteilt in der Regel umgehend die Genehmigung.

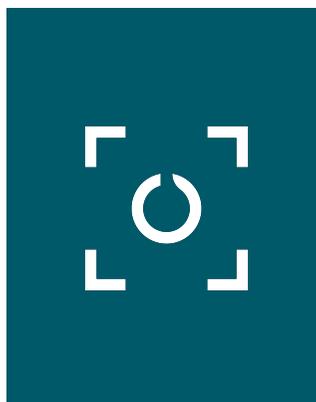
Der Report wurde im Mai 2023 veröffentlicht.

Über Digital Onboarding

Fragen der Identität und der Identitätsprüfung standen schon immer auf unserer Agenda, da sie für die Erbringung rechtssicherer Inkassodienstleistungen und zuverlässiger Kreditinformationen von zentraler Bedeutung sind.

Heute verifizieren wir Identitäten jedoch nicht nur für unsere eigenen Zwecke, sondern bieten diese Dienstleistung auch Unternehmen aus verschiedensten Branchen an und helfen ihnen, die Identität ihrer Kundinnen und Kunden zu überprüfen.

In Zusammenarbeit mit IDnow bieten wir eine Identity-as-a-Service platform an, welche sämtliche Identifikationsanforderungen für ein schnelles und sicheres Onboarding von Kunden aus unterschiedlichsten Ländern abdeckt.



Autoident

(AI-gestützte ID-Verifizierung)

Autoident ermöglicht ein schnelles und sicheres Onboarding von Kunden. Es kombiniert fortschrittliche biometrische Technologie und künstliche Intelligenz, um die Identität von Kundinnen und Kunden in Echtzeit zu verifizieren und so Betrugs- und Compliance-Risiken zu reduzieren.



Videoident

(Video-Chat-basierte ID-Verifizierung)

Mit Videoident lässt sich die Identität von Kunden in wenigen Minuten überprüfen – bequem, sicher und rechtskonform. Unsere EU-patenterte Lösung führt im Vergleich zu traditionellen Offline-Verfahren zu einer deutlichen Erhöhung der Konversionsrate.



eSign

(Elektronische Unterschrift für Verträge)

eSign ist eine sichere und bequeme Möglichkeit, Dokumente online zu unterschreiben. Mit eSign sparen Sie Zeit und Geld, reduzieren Papierabfälle und verbessern die Kundenzufriedenheit. eSign ist mit allen Vorschriften konform und unterstützt verschiedene Arten von elektronischen Signaturen.

Key Findings

«Der Digital Identity Report zeigt, dass die Digitalisierung zwar bereits in vielen Bereichen zum Einsatz von digitalen Identifikationsverfahren geführt hat, aber dass vor allem im öffentlichen Sektor noch Verbesserungspotenzial besteht. Obwohl die Schweizer Bevölkerung dem Einsatz digitaler Identifikationsverfahren grundsätzlich offen gegenübersteht, entscheiden sich viele aufgrund von Unsicherheit oder Unkenntnis noch für analoge Verfahren. Dies unterstreicht die Notwendigkeit einer weiteren Aufklärung und Förderung digitaler Identifikationsverfahren.»



Franziska Haffer
Project Lead Digital Identity Report
Intrum



Key Findings

- ✔ Die digitale Identifikation setzt sich in der Schweiz immer mehr durch: 44 Prozent der Bevölkerung geben an, sich bereits digital identifiziert zu haben.
- ✔ Trotz dieses Trends gibt es noch Verbesserungspotenzial. Die Befragten gaben an, dass viele nicht-digitale Prozesse mühsam und zeitaufwändig sind, insbesondere im öffentlichen Sektor. Infolgedessen wächst der Wunsch, solche Prozesse stattdessen digital abzuwickeln.
- ✔ Dieser Trend ist nicht auf den öffentlichen Sektor beschränkt, da beispielsweise mehr als die Hälfte der Befragten (52 Prozent) den Wunsch äusserten, ein Bankkonto digital zu eröffnen.
- ✔ Es gibt signifikante Unterschiede im Bewusstsein, im Nutzungsverhalten und in den Bedenken gegenüber digitalen Identifizierungsmethoden zwischen den verschiedenen Altersgruppen, wobei die Digital Natives eine grössere Sicherheit und Vertrautheit mit dem Thema aufweisen als ältere Altersgruppen.
- ✔ Dies und die Tatsache, dass die Sicherheit die grösste Sorge der Schweizerinnen und Schweizer ist, wenn es um die digitale Identifikation geht, unterstreicht die Notwendigkeit einer stärkeren Sensibilisierung und Aufklärung zu diesem Thema.
- ✔ Die digitale Identifikation wird sich zweifellos durchsetzen, und durch eine stärkere Sensibilisierung und Aufklärung kann es gelingen, die Akzeptanz digitaler Identifikationsmethoden zu erhöhen und die Vorteile, die sie bringen können, voll auszuschöpfen.

Die Ergebnisse im Detail



Die Bevölkerung in der Schweiz empfindet Behördengänge am aufwändigsten

Wie aufwändig empfinden Sie folgende Vorgänge?

(Prozentsatz der Befragten, die den jeweiligen Prozess als etwas, ziemlich oder sehr zeitaufwändig betrachten)

Der Digital Identity Report zeigt ein klares Bild der aktuellen Wahrnehmung von administrativen Prozessen in der Schweiz – nämlich, dass sie alle zeitaufwändig sind.

Am deutlichsten wird dies bei der Abgabe der Steuererklärung, die 85 Prozent der Befragten als langwierig empfinden.

Auch die Beantragung eines neuen Passes oder einer neuen Identitätskarte kann viel Zeit und Mühe in Anspruch nehmen, was von 76 Prozent der Befragten bestätigt wird. Obwohl das Verfahren in der Schweiz bereits vereinfacht und mehrheitlich digital ist, kann es je nach ausstellender Behörde aber auch die Aufnahme eines Passfotos, die Vereinbarung eines Termins zur persönlichen Vorsprache, der Abgabe des Bildes und der unterschriebenen Dokumente bedeuten.

Die Anmeldung eines Wohnsitzes oder die Anmeldung eines Autos beim Strassenverkehrsamt wird von 67 Prozent bzw. 64 Prozent als zeitaufwändig empfunden. Diese Vorgänge erfordern je nach Kanton nach wie vor einen physischen Besuch beim zuständigen Amt.

Steuererklärung einreichen

85%

Pass/ID beantragen

76%

Versicherung abschliessen

76%

Wohnort an- oder abmelden

67%

Auto anmelden beim Strassenverkehrsamt

64%

Bankkonto eröffnen

64%

Mietvertrag unterzeichnen

61%

Arbeitsvertrag unterzeichnen

54%

«Viele administrativen Prozesse werden in der Schweiz als sehr zeitaufwändig empfunden, wobei die Einreichung von Steuererklärungen und die Beantragung von Pässen oder Identitätskarten die auffälligsten Beispiele sind. Digitale Identifizierungsmethoden haben das Potenzial, diese Prozesse zu vereinfachen und effizienter zu gestalten, wodurch der Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger erheblich reduziert würde.»



Bernhard Trippel
Head of Business Development
Intrum Schweiz

Die Menschen in der Schweiz sehen in den eingeschränkten Öffnungszeiten den grössten Störfaktor nicht-digitaler Prozesse

Welche Störfaktoren erleben Sie bei diesen nicht-digitalen Vorgängen?



Der grösste Störfaktor bei nicht-digitalen Vorgängen ist die Zeit.

64 Prozent der Befragten empfinden die eingeschränkten Öffnungszeiten von Behörden und Dienstleistern als störend, 45 Prozent nannten auch lange Wartezeiten auf einen Termin als Problem.

Fast die Hälfte (48 Prozent) ist auch mit der Wartezeit bis zur Bearbeitung ihres Anliegens unzufrieden. Besonders ausgeprägt ist diese Unzufriedenheit bei den 18- bis 29-Jährigen (58 Prozent). Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass diese Generation daran gewöhnt ist, sofortige Rückmeldungen und Ergebnisse zu erhalten.

Es zeigt sich auch, dass Bearbeitungszeiten und lange Wartezeiten auf einen Termin von Menschen, die in der Stadt leben, als störender empfunden werden (53 bzw. 51 Prozent), als von Menschen, die auf dem Land wohnen (46 bzw. 41 Prozent).

Diese drei Hauptstörfaktoren lassen sich auf die Tatsache zurückführen, dass nicht-digitale Verfahren physisch durchgeführt werden, oft einen Termin erfordern und die manuelle Bearbeitung von Anträgen durch die Öffnungszeiten von Behörden und Dienstleistern eingeschränkt ist.

Durch die Umstellung auf digitale Lösungen können daher die mit nicht-digitalen Prozessen verbundenen Ineffizienzen verringert und effizientere Dienstleistungen erbracht werden.

Die Schweizer Bevölkerung würde viele Prozesse gerne digital abwickeln

Welche dieser Vorgänge würden Sie gerne digital abschliessen?

Pass/ID beantragen

72%

Auto anmelden beim Strassenverkehrsamt

60%

Wohnort an- oder abmelden

57%

Steuererklärung einreichen

55%

Bankkonto eröffnen

52%

Versicherung abschliessen

44%

Mietvertrag unterzeichnen

35%

Arbeitsvertrag unterzeichnen

27%

«Wir sehen deutlich, dass noch grosser Digitalisierungsbedarf im öffentlichen Sektor besteht. Hier sieht die Schweizer Bevölkerung, insbesondere die jüngere Generation, das grösste Potenzial.»



Martin Honegger
Sales & Business Development Director
Intrum Schweiz

Viele der oben genannten Prozesse können digitalisiert werden, und der Wunsch nach Digitalisierung ist bei der Mehrheit der Bevölkerung vorhanden.

72 Prozent würden gerne einen neuen Reisepass oder Identitätskarte digital beantragen. Dieser Wunsch ist vor allem bei jüngeren Menschen ausgeprägt: 75 Prozent der Befragten zwischen 18 und 29 Jahren wollen ein Ausweisdokument digital beantragen, bei den 60- bis 69-Jährigen sind es 65 Prozent.

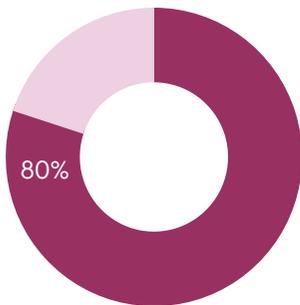
Die Umfrageergebnisse deuten darauf hin, dass die in Städten lebenden Personen eher den Wunsch haben, die Verfahren digital abzuwickeln, als die in ländlichen Gebieten lebenden. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass viele der Störfaktoren nicht-digitaler Prozesse in der Stadt stärker ausgeprägt sind als auf dem Land.

Obwohl es einen allgemeinen Trend zur Digitalisierung von Prozessen gibt, ist es auffallend, dass die Schweizer Bevölkerung nach wie vor vorzieht, Arbeitsverträge und Mietverträge in Papierform zu unterschreiben.

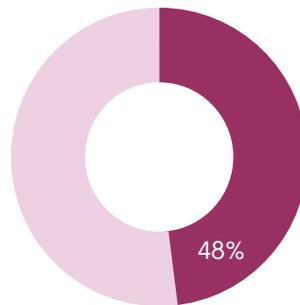
Die automatisierte digitale Identifikation ist die bekannteste digitale Identifikationsmethode in der Schweiz

Welche Identifikationsverfahren kennen Sie?

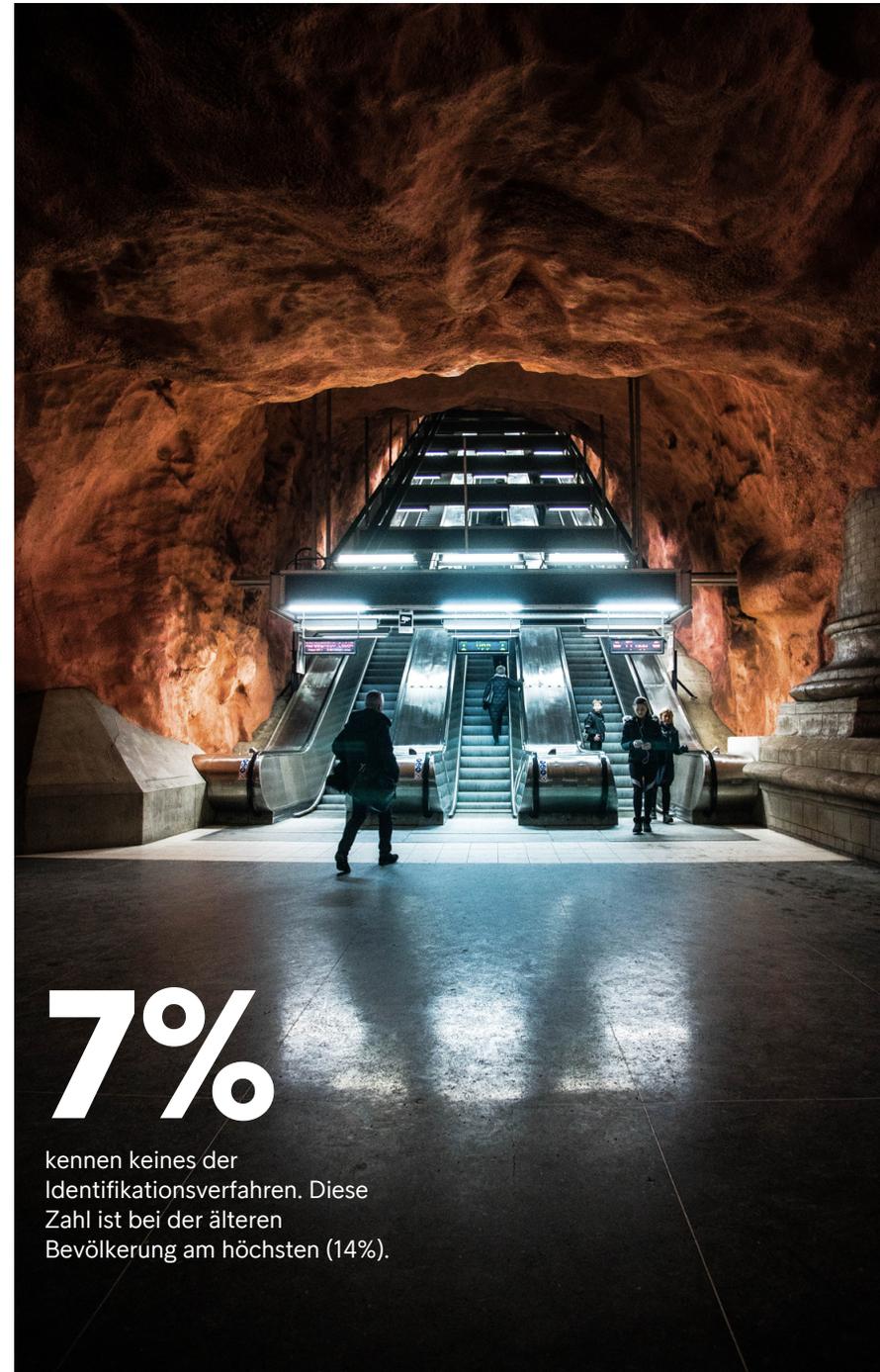
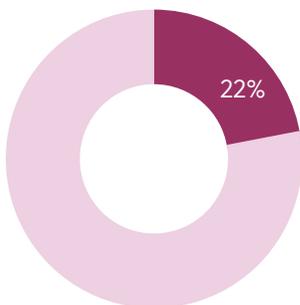
Physische Identifikation vor Ort



Automatisierte Identifikation (ID- und Gesichtsabgleich)



Videoident-Verfahren im Videochat



7%

kennen keines der Identifikationsverfahren. Diese Zahl ist bei der älteren Bevölkerung am höchsten (14%).

Digitale Identifikation ist im Mainstream angekommen – 44% der Befragten haben sich schon digital identifiziert

Welche Identifikationsverfahren haben Sie bereits genutzt?

Physische Identifikation vor Ort

73%

Automatisierte Identifikation (ID- und Gesichtsabgleich)

38%

Videoident-Verfahren im Videochat

15%

Keines der genannten Verfahren

11%

«Die beliebteste digitale Identifikationsmethode ist die automatische digitale Identifikation. Es ist die Methode, welche die Schweizer Bevölkerung am besten kennt und am häufigsten verwendet.»



Martin Honegger
Sales & Business Development Director
Intrum Schweiz

Die Generationen mit deutlichen Unterschieden

Automatisierte Identifikation

43%

26%

Videoident-Verfahren

14%

4%

Gen Z

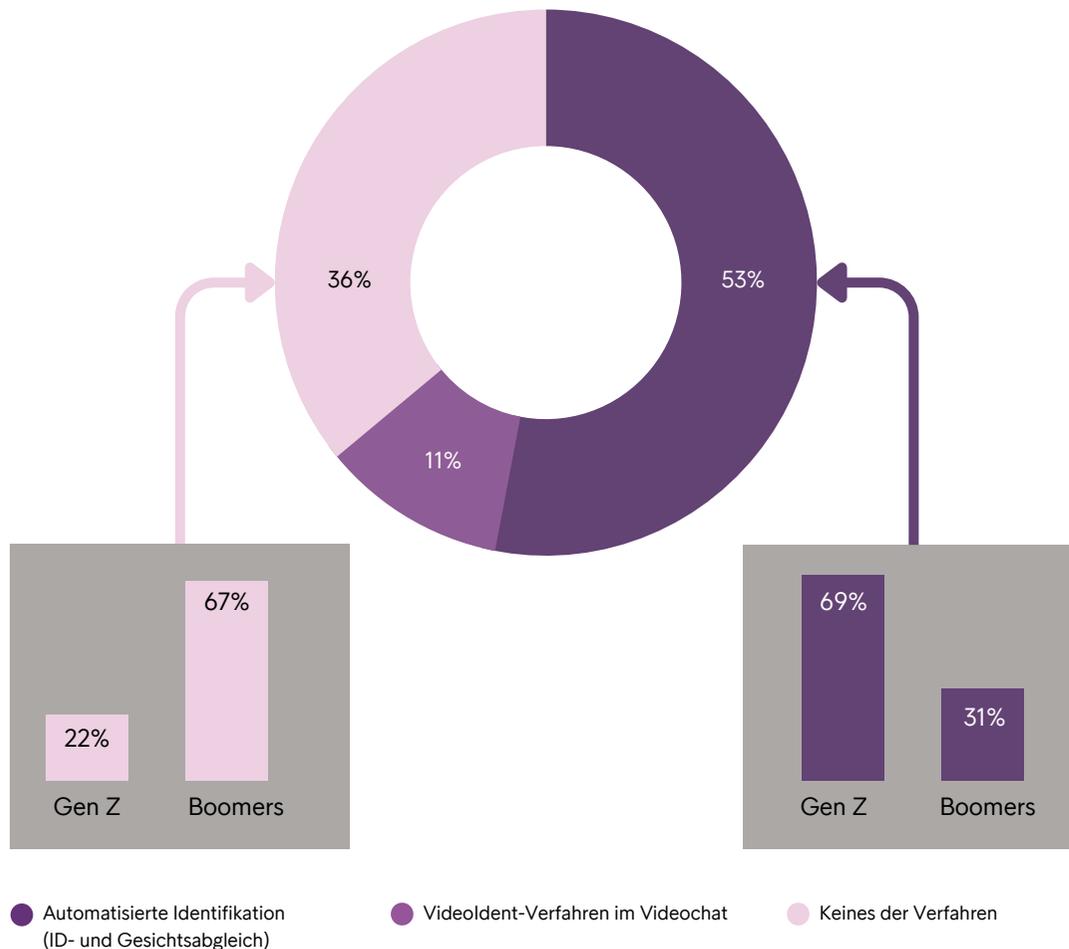
Boomers

Gen Z

Boomers

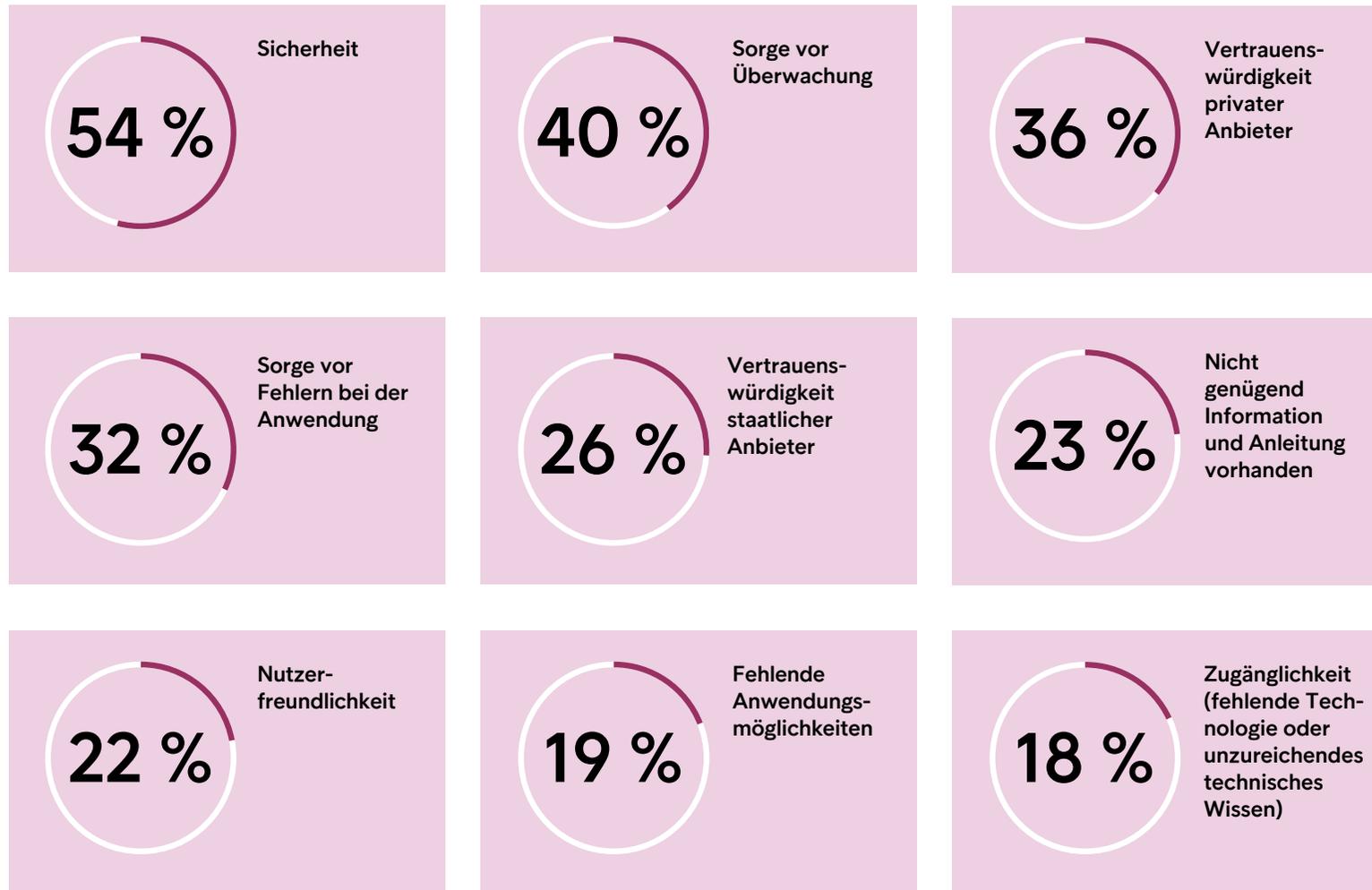
Die Mehrheit der Schweizer Bevölkerung bevorzugt Autoident, um sich online zu identifizieren

Welche Art der digitalen Identifikation bevorzugen Sie?



Sicherheit ist die grösste Hürde bei der Verwendung digitaler Identifizierungsverfahren

Welche Hürden sehen Sie bei der Nutzung von digitalen Identifikationsverfahren?



Aus Sicht der Schweizer Bevölkerung sind Sicherheitsbedenken das Haupthindernis für die Nutzung digitaler Identifikationsverfahren.

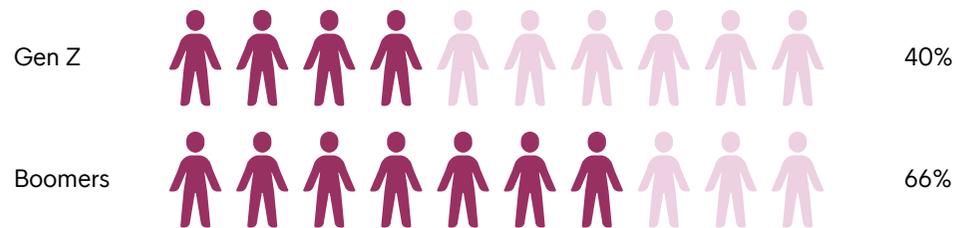
54 Prozent der Befragten sind skeptisch, ob ihre persönlichen Daten gegen Identitätsdiebstahl, Fälschungen und gezielte Hackerangriffe geschützt werden können.

Auch der Verlust, Defekt oder Diebstahl von Mobiltelefonen wurde als Faktor genannt, der gegen die Nutzung von digitalen Identifikationsverfahren spricht.

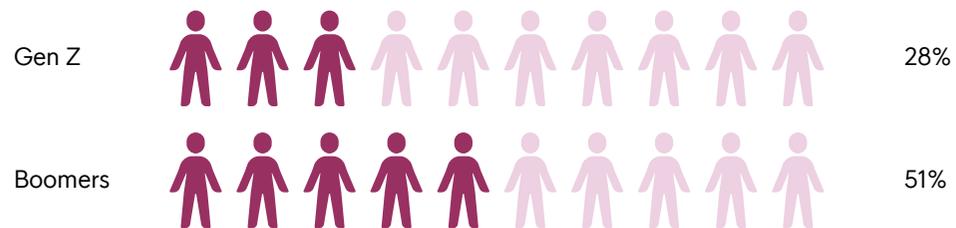
Der unterschiedliche digitale Zugang der Generationen zeigt sich deutlich

Viele der genannten Hindernisse und Bedenken in Bezug auf die Nutzung digitaler Identifizierungsverfahren sind in den älteren Altersgruppen (60-69 Jahre sowie 70+ Jahre) stärker ausgeprägt als bei den Befragten aus der jüngeren Altersgruppe (18-29 Jahre).

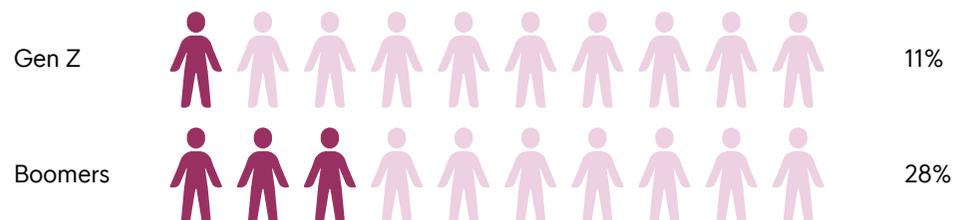
Sicherheitsbedenken



Bedenken bezüglich der Vertrauenswürdigkeit privater Anbieter



Bedenken bezüglich der Zugänglichkeit



Über die Umfrage

Der Digital Identity Report basiert auf einer Umfrage, die von Intrum entwickelt und von Splendid Research, einem Marktforschungsinstitut mit Hauptsitz in Hamburg, durchgeführt wurde.

Die Feldarbeit für die Studie wurde zwischen dem 24. und 30. März durchgeführt. Teilgenommen haben N=404 Befragte, die ihren Wohnsitz in der Schweiz haben und über 18 Jahre alt sind.

Um eine landesweit repräsentative Stichprobe zu erhalten, wurden Quoten für Geschlecht, Alter und Sprachregion festgelegt.

Aufgrund von Rundungen kann es vorkommen, dass die Summe der Prozentzahlen in einigen Fällen nicht 100 ergibt.

Details zur Stichprobe

Alter in Jahren:

18-29	18%
30-39	22%
40-49	20%
50-59	23%
60-69	8%
70 oder älter	9%

Ist im Report von Gen Z die Rede, beinhaltet dies die Altersgruppe 18-29, Boomers beinhaltet die Altersgruppen 60-69 sowie 70+.

Geschlecht:

Weiblich	47%
Männlich	52%
Nicht-binär	1%

Bildungsstand:

Sekundarstufe I – Obligatorische Schule	8%
Sekundarstufe II – Berufslehre/Lehrabschluss	37%
Sekundarstufe II – Gymnasium oder Fachmittelschule	11%
Tertiärstufe – eidgenössischer Fachausweis	15%
Tertiärstufe – höhere Fachschule	11%
Tertiärstufe – Universität, Fachhochschule, Pädagogische Hochschule, ETH	18%

Wohnregion:

Stadt	30%
Agglomeration	30%
Land	40%

Kontakt

Medienstelle Intrum AG
+41 44 806 85 65
medienstelle@intrum.com

Intrum AG
Eschenstrasse 12
8603 Schwerzenbach

Intrum SA
Route de Chavannes 37
1007 Lausanne

+41 44 806 56 56

info.ch@intrum.com
intrum.ch

Follow us on social media



[linkedin.com/company/intrum](https://www.linkedin.com/company/intrum)



[@intrum_switzerland](https://www.instagram.com/intrum_switzerland)

**Leading the way
to a sound economy**

intrum