

## Artikel 2 PANEEM Lebensbescheinigung FAQs für die Webseite 26.5.22

- Was ist PANEEM?
  - PANEEM ist ein brandneues, kontaktloses, sicheres, schnelles und papierloses Online-Identitätsüberprüfungssystem. Auf lange Sicht wird PANEEM unsere Lebensbescheinigungen in Papierform ersetzen.
- Wie erhalte ich Zugang zu PANEEM?
  - Sie können auf PANEEM auf [paneem.claimscon.org](https://paneem.claimscon.org) mit einem Smartphone, Computer oder Laptop mit einer Kamera zugreifen. Wenn Sie ein Mobiltelefon haben, ist PANEEM auch als App verfügbar, die sie auf ihr iPhone oder Androidgerät aus dem Apple oder Google App Store herunterladen können, indem Sie PANEEM suchen.
- Wo finde ich meine Antragsnummer?
  - Sie ist jedem Briefverkehr mit der Claims Conference beigelegt, insbesondere dem Brief, den wir Ihnen in Hinblick auf PANEEM geschickt haben.
- Woher weiß ich, welches Geburtsdatum ich angeben soll?
  - In dem PANEEM betreffenden Brief haben wir Ihnen das Geburtsdatum geschickt, das bei uns für Sie aktenkundig ist. Bitte achten Sie darauf, folgendes Format zu verwenden: MM/TT/JJJJ
- Woher weiß ich, dass ich PANEEM erfolgreich abgeschlossen habe?
  - PANEEM verschickt eine Bestätigungsmail an die Nutzer, um sie wissen zu lassen, dass sie den Prozess erfolgreich abgeschlossen haben. In manchen Fällen, in denen das System nach Überprüfung Ihres Versuchs den Nachweis nicht akzeptieren kann, kann es sein, dass wir Sie per E-Mail oder Brief bitten, PANEEM erneut zu nutzen.
- Was, wenn es mir nicht gelingt, PANEEM zu nutzen?
  - Wir können nachvollziehen, dass es für einige schwierig sein kann, diese neue Technologie dieses Jahr zu nutzen. Bitte versuchen Sie, PANEEM wenigstens einmal zu nutzen, um Ihre Lebensbescheinigung überprüfen zu lassen. Sollten Sie nicht in der Lage sein, PANEEM erfolgreich zu nutzen oder Sie nicht über die notwendigen technischen Voraussetzungen verfügen, besuchen Sie einfach die Webseite der Claims Conference, <https://paperlc.claimscon.org>, füllen Sie das Antragsformular für die Lebensbescheinigung in Papierform aus, und wir werden Ihnen eine Lebensbescheinigung in Papierform schicken, die für das laufende Jahr ausgefüllt werden soll. Sie können uns auch anrufen oder eine E-Mail schicken, um eine Lebensbescheinigung in Papierform anzufordern. Jedoch sollten Sie sich dessen bewusst sein, dass wir Sie auch in Zukunft darum bitten werden, PANEEM zu nutzen, um ihre Identität nachzuweisen.

Hilfreiche Techniktipps:

**Tipps für ein erfolgreiches Scannen des Gesichts:**

- Überprüfen Sie, ob Ihr Wifi ein Funktionieren von PANEEM zulässt, eventuell müssen Sie das Wifi ausschalten.
- Stellen Sie eine gute Beleuchtung sicher (nicht zu dunkel oder zu hell)
- Entfernen Sie alles, was Ihr Gesicht verdunkelt (Hut/Brille/Maske)
- Lehnen Sie das Mobilgerät gegen eine flache Oberfläche, falls es schwierig sein sollte, es still zu halten
- Setzen Sie sich direkt gegenüber das Mobilgerät, so dass Ihr ganzes Gesicht sichtbar für die Kamera ist
- Reinigen Sie die Kamera mit einem Papiertuch, um Flecken zu entfernen

**Tipps für ein erfolgreiches Scannen des Dokuments:**

- Stellen Sie sicher, dass das ganze Dokument im Rahmen erscheint und lesbar ist.
- Halten Sie das Dokument nicht direkt vor die Kamera – dies wird das Bild verschwommen erscheinen lassen; gehen Sie etwas zurück, bevor Sie die Aufnahme machen.
- Halten Sie nicht Ihre Finger über das Dokument
- Legen Sie das Dokument auf eine leere, flache Oberfläche und positionieren Sie Ihr Telefon direkt über dem Dokument, um das Bild einzufangen
- Stellen Sie sicher, dass es nicht zu dunkel oder zu hell ist (wenn es Lichtreflexe auf dem Bild gibt, kann es unlesbar werden)