

Dear Partners and Clients,

As coronavirus (COVID-19) diagnoses continue to increase around the world it is important to us to provide a safe and healthy environment for our employees and ensure business continuity in service of our customers, partners, and other stakeholders. We have taken precautionary measures and have a comprehensive Business Continuity Plan (BCP) ready for all possible scenarios of a restriction of our service. We are constantly monitoring the situation and adapting our measures. Thank you for continuing to place your trust in us.

Here's an overview of our current policies and precautionary measures:

- We have prepared all employees in our Offices in Munich, Paris and the UK for the scenario of working from the home office. We have recommended working from home to all employees for whom it is possible according to their tasks. For the few people who come to the office we have implemented strict hygiene rules and constantly instruct them to strictly follow them. We also placed extra hand sanitizing stations around our office, as well as further increasing the frequency of office cleaning.
- A shortage of operational staff responsible for the processing of identification requests is prevented by diversification across 11 call center locations, which is above average for the industry. The locations are situated in various cities throughout Germany and Europe. The distribution procedure that was developed by IDnow within the IDnow software especially for this purpose distributes incoming identification requests simultaneously across all call centers authorized by the customer. As a result, a disruption of a call center location (e.g. due to fire, internet service disruption or illness, including but not limited due to Coronavirus) cannot lead to an IDnow service interruption, as incoming identification requests are automatically distributed to the other call center locations.
- We have also prepared measures for the case of a national lock-down and are in close exchange with BaFin regarding the special requirements that would arise from such a situation.

These measures are taken to protect our employees' health and ensure business continuity they don't change our ability to provide great products and an excellent service. We will be continuously monitoring the situation as it evolves and will make adjustments to our policies accordingly to help keep everyone safe and healthy. As the situation can change at any time, we will continue to keep you up to date and inform you about any changes in our measures and policy.

Best Regards,
Your IDnow-Team

Sehr geehrte Partner und Kunden,

Da die Zahl der Coronavirus-Diagnosen (COVID-19) weltweit weiter zunimmt, ist es für uns wichtig, eine sichere und gesunde Umgebung für unsere Mitarbeiter zu schaffen und zugleich die Geschäftskontinuität im Dienste unserer Kunden, Partner und anderen Interessengruppen zu gewährleisten. Wir haben Vorsichtsmaßnahmen getroffen und halten einen umfassenden Business Continuity Plan (BCP) für alle möglichen Szenarien einer Einschränkung unseres Dienstes bereit. Wir überwachen die Situation ständig, um unsere Maßnahmen jederzeit anpassen zu können. Herzlichen Dank, dass Sie uns weiterhin Ihr Vertrauen entgegenbringen.

Hier finden Sie eine Übersicht über unsere aktuellen Richtlinien und Vorsichtsmaßnahmen:

- Wir haben alle Mitarbeiter in unseren Büros in München, Paris und in Großbritannien auf das Szenario der Arbeit vom Home-Office aus vorbereitet. Wir haben allen Mitarbeitern, für die es entsprechend ihrer Aufgaben möglich ist, die Arbeit von zu Hause aus ausdrücklich empfohlen. Für die wenigen Personen, die ins Büro kommen, haben wir strenge Hygienevorschriften eingeführt und weisen sie ständig an, diese strikt zu befolgen. Wir haben auch zusätzliche Handhygienestationen in unserem Büro aufgestellt und die Häufigkeit der Büroreinigung weiter erhöht.
- Einem Mangel an operativem Personal, das für die Bearbeitung von Identifikationsanfragen zuständig ist, wird durch die branchenweit überdurchschnittliche Diversifizierung auf 11 Call-Center-Standorte vorgebeugt. Die Standorte befinden sich in verschiedenen Städten in Deutschland und Europa. Das von IDnow innerhalb der IDnow-Software speziell für diesen Zweck entwickelte Verteilungsverfahren verteilt eingehende Identifikationsanträge gleichzeitig auf alle vom Kunden autorisierten Call Center. Dadurch kann eine Störung eines Call-Center-Standortes (z.B. durch Feuer, Internet-Service-Unterbrechung oder Krankheit, u.a. durch Coronavirus) nicht zu einer IDnow-Dienstunterbrechung führen, da eingehende Identifikationsanfragen automatisch an die anderen Call-Center-Standorte verteilt werden.
- Wir haben zudem Maßnahmen für den Fall einer nationalen Ausgangssperre vorbereitet und stehen in engem Austausch mit der BaFin über die besonderen Anforderungen, die sich aus einer solchen Situation ergeben würden.

Diese Richtlinien werden ergriffen, um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen und die Geschäftskontinuität zu gewährleisten. Die Maßnahmen beeinflussen nicht unser Bestreben zu jeder Zeit großartige Produkte und einen exzellenten Service anzubieten.

Wir werden die Entwicklung der Situation eng monitoren und unsere Richtlinien entsprechend anpassen, um zu jeder Zeit die Sicherheit und Gesundheit aller Mitarbeiter zu gewährleisten. Da sich die Situation natürlich immer wieder verändern kann, werden wir Sie

weiterhin auf dem Laufenden halten und Sie über eventuelle Anpassungen unserer Maßnahmen und Richtlinien informieren.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr IDnow-Team