

Produkte digital abschließen mit E-Sign

Die E-Sign-Lösung der S-Markt & Mehrwert (S-MM) in Kombination mit der Videolegitimation bietet Sparkassen neue Chancen für einen erfolgreichen Onlinevertrieb ohne Medienbruch.

Die Identifizierung des Kunden wird mithilfe der Bafin-konformen Videolegitimation durchgeführt. Der Kunde benötigt hierfür lediglich ein Smartphone, einen PC oder ein Tablet mit Webcam. Die Unterzeichnung des Vertrags erfolgt dann komplett digital und in Echtzeit mit der qualifizierten elektronischen Signatur (Schreibweise des Unternehmens: „eSign“). Die Lösung der S-MM wurde streng nach der E-IDAS-Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste sowie nach dem deutschen Vertrauensdienstegesetz umgesetzt. Diese digitale Signatur kann einmalig verwendet werden, ist fälschungssicher und ersetzt die eigenhändige Unterschrift auf Vertragsdokumenten. Der gesamte Legitimations- und E-Signatur-Prozess ist zertifiziert durch den TÜV Informationstechnik und die Datenschutz-Cert-Gesellschaft.

Online-Vertrieb 24/7

Durch den Einsatz der Software-Lösung können Online-Vertriebsprozesse rund um die Uhr und an sieben Tagen der Woche durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen werden: So können Kunden zum Beispiel an einem Wochentag einen Privatkredit beantragen, den Kreditvertrag direkt unterschreiben und erhalten im besten Fall das Geld noch am selben Tag. Neben dem Imagegewinn ist der direkte Produktabschluss ohne aufwendigen Versand der Vertragsdokumente und Tracking des Rücklaufs durch die Sparkasse ein wesentlicher Vorteil. Außerdem ermöglicht das innovative Verfahren Sparkassen in der Marktfolge eine Zeitersparnis von mindestens fünf Minuten pro Fall sowie eine drastische Reduktion des Papierverbrauchs und der damit verbundenen Kosten, so eine Pressemitteilung der S-MM. Auch im Wettbewerb mit Direktbanken punkten Sparkassen mit dem neuen Service.

Einsatz in Kunden-Servicecenter oder Internetfiliale

Das neue Verfahren kann in der Internetfiliale oder im Kunden-Servicecenter (KSC) eingesetzt werden. In der Internetfiliale wurde die E-Sign-Lösung in die medialen Privatkreditprozesse der Finanz Informatik implementiert. Der Prozess läuft somit vollautomatisch über OSPlus-neo. Dadurch können Kunden eigenständig

– ohne Unterstützung eines Beraters – in der Internetfiliale einen S-Privat- oder S-Modernisierungskredit oder eine Sparkassen-Card Plus beantragen und abschließen sowie das E-Sign-Verfahren initiieren und durchführen. Bei der KSC-Lösung bildet weiterhin ein Mitarbeiter die Schnittstelle zum Kunden, der zum Beispiel die nötigen Dokumente zur elektronischen Unterzeichnung für den Kunden hochlädt.

Die Sparkasse Nürnberg macht's vor

Die Sparkasse Nürnberg setzt die E-Signatur (KSC-Lösung) seit Februar in ihrem Direkt-Beratungscenter ein, einer medial erreichbaren Spezialeinheit bestehend aus sechs Beratern, um ihren Kunden den Abschluss des S-Privatkredits zu erleichtern: „Unsere Kunden sind oft erstmal überrascht von dieser innovativen Lösung und dann meist neugierig darauf, das Verfahren auszuprobieren“, erklärt Mathias Koller, Leiter Digitaler Vertrieb der Sparkasse Nürnberg. „Intern haben wir von Anfang an alle beteiligten Mitarbeiter aus den Bereichen Compliance, Marktfolge und Vertrieb mit einbezogen. Das Verfahren wurde erklärt und live demonstriert. Auch hier sind die Reaktionen durchweg positiv, und wir arbeiten bereits an einer Ausdehnung der E-Sign-Lösung auf weitere Produktfelder.“

[In einem Interview mit der SparkassenZeitung spricht Mathias Koller über die führende Position seines Hauses bei der Benchmark-Studie "Digitale Mindeststandards".](#)

Die S-Markt & Mehrwert, Tochterunternehmen des Deutschen Sparkassenverlags und der Deutsche Assistance Versicherung, plant, Bestandskunden von Sparkassen Ende dieses Jahres in einer weiteren Ausbaustufe die E-Signatur ohne Videolegitimation anzubieten.

Produkte digital abschließen mit E-Sign, in SparkassenZeitung (30. Juli 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/vertrieb/produkte-digital-abschliessen-mit-e-sign.html>. Abgerufen am: 30. Juli 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online