

Die Volksbank Siegerland eG signiert ihre Dokumente elektronisch

Der Wettbewerbsdruck im Banken- und Finanzsektor wächst, Finanzprodukte und –dienstleistungen sind zunehmend austauschbar, die Anforderungen der Kunden an qualifizierte Serviceleistungen steigen.

In diesen Zeiten lässt sich die Wettbewerbsfähigkeit besonders über mehr Servicequalität, optimale Geschäftsprozesse und konsequente Kostenorientierung sichern.

Diese simple Erkenntnis veranlasste die Volksbank Siegerland eG, ihre Kundendokumente künftig elektronisch zu signieren und automatisch in EAB zu archivieren.



Die Situation:

Die Volksbank Siegerland eG ist – wie andere Finanzinstitute – auf ein hohes Sicherheitsniveau angewiesen, das einfach zu implementieren und zu bedienen, vertrauenswürdig und zuverlässig ist.

Vor dem Zeitalter der digitalen Signatur wurden die Kundendokumente am Bildschirm erstellt, ausgedruckt, dem Kunden zum Unterschreiben übergeben, in Transportkuvert eingetütet, zur Archivierungsstelle transportiert, dort wieder eingescannt und ggf. vernichtet.

Die Archivierung konnte nicht voll automatisiert werden, weil das Dokumentendatum überwiegend mit der Handschrift erfasst wurde. Die Kosten und der Personaleinsatz für Papier, Transport und Archivieren waren sehr hoch.

Die Lösung:

Die Lösung konnte die HENRICHSEN AG gemeinsam mit ihrem Partner signotec aufzeigen:

Die Volksbank Siegerland eG erspart sich dank des Einsatzes dieser beiden Anwendungen Formulare zum Unterschreiben auszudrucken. Damit wird die letzte Lücke in einem vollständig elektronischen Archivierungsprozess geschlossen.

Der Projektverantwortliche in der Bank – Herr Karnath – beantwortet gern die Fragen zur Einführung der Signaturlösung.

Herr Karnath, was hat die Bank motiviert, mit der digitalen Signatur zu beginnen bzw. sich für die Signaturlösung von EAB zu entscheiden?

Zunächst zur grundsätzlichen Motivation: Mit der Umstellung auf die digitale Signatur können wir die Kontounterlagen im Haus behalten und müssen dem Kunden nichts mehr mitgeben. Somit wird die Qualität der Kontounterlagen verbessert.

Dadurch dass die Unterlagen nicht mehr eingescannt werden müssen, wird der Aufwand für die Archivierung minimiert. Außerdem werden quasi „im Windschatten“ der digitalen Signatur die Verfahrensabläufe im Sinne eines Qualitätsmanagements optimiert und - last but not least - die Druckkosten gesenkt.

Die Entscheidung für die Lösung „signotec“ fiel in diesem Zusammenhang nicht schwer: Erstens besteht die Schnittstelle zu unserem Archiv EAB, zweitens ist das System sehr anwenderorientiert aufgebaut und drittens ist durch unseren langjährigen Partner HENRICHSEN AG ein schneller und kompetenter Support sicher gestellt.

In welchem Bereich haben Sie die digitale Unterschrift eingeführt? Welche Prozesse sind davon betroffen?

Wir haben die digitale Signatur bankenweit in allen Geschäftsstellen in der Kundenberatung eingeführt. Ca. 130 Arbeitsplätze wurden mit Pen-Pads ausgestattet.

Ziel ist es, alle Kontoverträge im Passivgeschäft mit der elektronischen Signatur zu digitalisieren.

Die Volksbank Siegerland eG signiert ihre Dokumente elektronisch

Welche Erfahrungen haben Sie mit der Einführung der elektronischen Signatur gemacht? Gab es technische Probleme oder Akzeptanzschwierigkeiten?

Selbstverständlich mussten im Vorfeld einige hausinterne Verfahren und Formulare umgestellt werden. Das System ist einfach zu benutzen und kommt ohne Personal- oder Kundens Schulung aus. Die eigenhändige Unterschrift erfolgt wie bisher, nur nicht auf Papier sondern digital.

Der elektronischen Unterschrift werden häufig große Vorteile gegenüber der herkömmlichen Unterschrift zugeschrieben. Welchen konkreten Mehrwert hat das neue Verfahren für Ihre Bank?

Das System liefert unmittelbare Investitionsrendite durch die erhebliche Reduzierung der Kosten für Papierarbeit, Archivierung und Personal. Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt, dass die Dokumente mit der herkömmlichen Unterschrift für hohen Aufwand in der Archivierung sorgten. Durch die elektronische Signatur können wir die Dokumente in deutlich besserer Qualität sofort und automatisch in EAB archivieren. Somit wird der Durchsatz bei der Archivierung erhöht und sofort nach Abgabe der Unterschrift durch den Kunden stehen die Dokumente zur Recherche bankenweit zur Verfügung.

Mit dem signotec Verfahren ist es auch möglich, Unterschriften rechtssicher elektronisch zu erfassen und ein höherwertiges Äquivalent zu einer Originalunterschrift auf Papier zu erzeugen.

Es ist sowohl ein elektronischer Vergleich zwischen Unterschriften über ein Pen-Pad, aber auch ein Vergleich zwischen elektronischen und konventionellen Unterschriften auf Papier möglich.

Gibt es bezogen auf die elektronische Signatur mittel bzw. langfristig bestimmte Ziele, die Sie in Ihrem Verantwortungsbereich verfolgen?

Ich kann mir gut vorstellen, den internen Schriftverkehr und interne Genehmigungsprozesse mit der digitalen Signatur zu verbessern. Zunächst sollten wir das erste Jahr abwarten, um allen betroffenen Zweigstellen und natürlich unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, Erfahrung mit der elektronischen Signatur zu sammeln und Routine aufzubauen. Positive Erfahrungen sind meines Erachtens die nachhaltigste Basis für den Vertrauensaufbau in neue Systeme. Man darf nicht vergessen, dass alle Beteiligten einen seit vielen Jahrzehnten gewachsenen Weg verlassen.

Wie sehen Sie die Zukunft der elektronischen Signatur über ihre Bank hinaus?

Für den sicheren Rechts- und Geschäftsverkehr gewinnt sie zunehmend an Bedeutung. Das sofortige Digitalisieren von Unterschriften während des Unterschreibens auf einem Pad bietet mehr Sicherheit als eine Unterschrift auf dem Papier. Dabei werden mehr Informationen über eine Unterschrift aufgenommen als vom menschlichen Auge erfassbar. Durch die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen lassen sich Kosten senken sowie Fehlerquellen, Prozesslaufzeiten deutlich reduzieren (keine Medienbrüche) und die Umwelt wird auch geschont. Papierloses Büro wird keine Utopie mehr.

Welchen Rat geben Sie anderen Banken, die noch vor der Einführung der elektronischen Signatur stehen?

Gleichermaßen entscheidend für den Erfolg ist die Information der eigenen Mitarbeiter und der Kunden. Wer hier in die Einführung der elektronischen Signatur investiert, dem wird sich der Aufwand bereits nach kurzer Zeit bezahlt machen.

Die Volksbank Siegerland eG signiert ihre Dokumente elektronisch

Das Resümee der Bank:

Dokumente elektronisch zu unterschreiben ist längst keine Modeerscheinung mehr, sondern wird bald genau so selbstverständlich sein, wie das Versenden von E-Mails. Denn keine andere „Schnittstelle“ zwischen Mensch und Maschine lässt sich einfacher bedienen, als die eigenhändige Unterschrift auf einem Unterschriften-Pad von signotec.

Die Vorteile für die Bank:

- Reduzierung des Personalbedarfs im Bereich der Archivierung
- Einsparungen im Bereich der Raum- und Hardware-kosten (Scanner, PC ...)
- Reduzierung des Transport und Logistikaufwandes
- Einsparungen im Papierbereich (50%)
- Taggleiche Verarbeitung und Archivierung
- Möglichkeit der Optimierung und Beschleunigung von internen Prozessen und Arbeitsabläufen (Urlaubsantrag, Krankmeldung, Vorstandsvorlagen...)
- Reduzierung der Verlustgefahr von Dokumenten durch Eingrenzung der Schnittstellen und beteiligten Personen und Abteilungen
- Einsparungen im Bereich der Drucker (Tonerverbrauch, geringerer Verschleiß, weniger Wartungskosten ...)
- Weniger Aufwand und Platzbedarf für „Papierablagen“ in internen Bereich

Referenz:

Volksbank Siegerland eG
Berliner Straße 39
57072 Siegen

Ansprechpartner
Herr Bend Karnath

Kontakt:

Markus Pischinger
Consultant Manager Banking

HENRICHSEN AG
Telefon: +49(0) 9421/8109-0
Telefax: +49(0) 9421/8109-190
Mobil: +49(0) 170/2267314
E-Mail: markus.pischinger@henrichsen.de