

Kundenkommunikation mit dem E-Postfach

Von Denis Lux



Schon lange können Bankkunden ihre Kontoauszüge elektronisch abrufen. Eine elektronische Alternative zum Zwangsversand von Dokumenten gab es jedoch bisher nicht. Deshalb hat sich die Sparkassenorganisation in Zusammenarbeit mit der Finanzinformatik entschieden, das bestehende elektronische Postfach für Privat- und Firmenkunden auszubauen. Zu den neuen Funktionen gehört eine Langzeitablage, sodass Kunden Dokumente nicht mehr auf den eigenen Computer herunterladen müssen. Im kommenden Jahr sollen auch Produkte der Verbundpartner integriert werden. Dass Berater und Kunden auf diesem Wege auch Nachrichten austauschen können, soll das E-Postfach zur echten Kommunikationsdrehscheibe werden lassen. Red.

Digitale Techniken verändern bei Kunden das Kommunikationsverhalten gegenüber Banken und Sparkassen. Dabei gewinnt das Internet als Kommunikationskanal immer mehr an Bedeutung, wie die steigende Zahl der Online-Banking-Nutzer belegt. Laut Bankenverband ist die Nutzerzahl in den vergangenen drei Jahren um zehn Prozent auf 45 Prozent gestiegen. Kunden nutzen in Abhängigkeit vom Produkt und der jeweiligen Phase im Kaufprozess immer stärker unterschiedliche Wege

für die Kommunikation mit ihrem Finanzdienstleister. Dabei stellt gerade der Wechsel der Kontaktkanäle (etwa von der ersten Informationsrecherche im Netz bis hin zum persönlichen Beratungsgespräch) eine besondere Herausforderung dar, um den Kunden in Folge nicht zu verlieren.

Hier stehen Banken und Sparkassen vor der Aufgabe, eine konsistente Datenverfügbarkeit im Sinne einer stringenten Multikanal-Strategie zu realisieren, die auf einem nahtlosen Zusammenspiel aller Kommunikationswege basiert. Regional orientierte Institute wie Sparkassen sind bei der Kundenbetreuung besonderes gefordert, die persönliche Nähe des Beraters auch über digitale Kommunikations- und Vertriebskanäle zu gewährleisten. Hierbei werden bereits heute die Sparkassen durch das Beraterbild im Online-Banking unterstützt.

Vom Postfach zur Kommunikationsdrehscheibe

Das „Elektronische Postfach“ (E-Postfach) ist dabei ein wichtiger Baustein für eine adäquate Kundenbetreuung im Internet. Es

ist in die Internet-Filiale integriert und vereint im geschützten Bereich umfassende Kommunikationsfunktionen für den direkten Kontakt zum Kunden.

Da für wichtige Mehrwertfunktionen wie etwa dem kostensparenden digitalen Versand von Kontoauszügen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine ausreichende rechtliche Grundlage existierte, konnten Sparkassen bisher nicht auf den kostenintensiven Postversand von Dokumenten verzichten. Gleichzeitig war aufgrund technischer Voraussetzungen keine Langzeitablage von Kontoauszügen möglich. Daher wurde das E-Postfach als vollwertiger Kommunikationskanal von Instituten und Kunden nur zurückhaltend genutzt.

Die Sparkassen-Finanzgruppe hat sich vor diesem Hintergrund entschieden, den Ausbau des E-Postfachs als strategische Lösung konsequent voranzutreiben, um die Nutzungsreichweite zu steigern und die Nutzungsintensität zu verbessern. In enger Zusammenarbeit mit den Gremien des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV) und weiteren Verbänden hat die Finanz Informatik (FI) als IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe das E-Postfach weiterentwickelt. Es wird damit zur Kommunikationsdrehscheibe. Es bündelt als integraler Bestandteil der Internetfiliale die Kommunikation zwischen Kunden und Institut im gesicherten Bereich und ermöglicht im Gegensatz zur norma-

Zum Autor

Denis Lux, Einsatzberatung Sparkassen Mitte, Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main.

len E-Mail die Übermittlung von sensiblen und sicherheitsrelevanten Dokumenten.

Im Rahmen der Konzeption wurden vier geschäftspolitische Eckpfeiler für die weitere Planung und Umsetzung definiert. So soll das E-Postfach sowohl von Privat- als auch von Firmenkunden genutzt werden, bei einer gleichzeitig einfachen und intuitiven Bedienung für Mitarbeiter und Kunden. Sämtliche bisher als Papierdokument erstellten Nachrichten sollen im E-Postfach zur Verfügung stehen, sodass diese sicher, nachvollziehbar und rechtsverbindlich sind und kein postalischer Versand mehr erforderlich ist. Darüber hinaus kann die Nutzung des E-Postfachs unabhängig vom Gerät erfolgen, sodass Kunden auch in Zukunft über mobile Endgeräte darauf Zugriff haben.

Langzeitablage für Dokumente

Entsprechend den Vorgaben hat die FI die bestehende Lösung ergänzt und mit dem OS-Plus-Release 13.1 im vergangenen Herbst umfassende Änderungen umgesetzt. So wurde die bestehende Lösung um eine Ablagefunktion erweitert, damit Sparkassen den direkten Kontakt zum Kunden auf dem Weg pflegen können, wie es der Kunde gerade wünscht. Die Verwaltung für

das E-Postfach liegt, vergleichbar mit dem Hausbriefkasten, beim Kunden. Mit der physischen Bereitstellung der Dokumente im gängigen PDF-Format in der neuen Langzeitablage erfüllt das E-Postfach die rechtlichen Vorgaben. Sparkassen können somit auf den Zwangsausdruck und -versand von Dokumenten verzichten, sofern der Kunde den E-Postfach-Bedingungen zustimmt und damit das E-Postfach als Empfangsmedium für zugangsbedürftige Dokumente vertraglich akzeptiert.

Dank der Ablage der Dokumente in der Langzeitablage können Nachrichten im E-Postfach dauerhaft archiviert werden, sodass Kunden die Dokumente nicht mehr zusätzlich auf ihre privaten Rechner herunterladen und dort speichern müssen. Darüber hinaus ist es eng mit dem Kernbanksystem OS-Plus verzahnt, sodass etwa auf diesem Weg Kundennachrichten als Aufgaben ins Kernbanksystem (OS-Plus-Ereignissystem) übernommen und direkt vom zuständigen Mitarbeiter bearbeitet werden können.

Während für Privatkunden die steuerliche Anerkennung des elektronisch generierten Kontoauszugs bereits gegeben ist, benötigt ein elektronischer Kontoauszug für Firmenkunden eine qualifizierte elektronische Signatur. Die technische Umset-

zung ist für das OS-Plus-Release 14.1 vorgesehen, das den Instituten im Herbst 2014 zur Verfügung gestellt wird.

Auch Produkte der Verbundpartner werden integriert

Das neue E-Postfach bietet weitreichende Funktionen und den Zugang zu einer Vielzahl von Dokumenten: Neben verschiedenen Kontoauszügen wie etwa Standardkontoauszügen oder Jahresauszügen für Darlehenskonten können Kunden auf Vertragsdurchschriften aus dem Produktverlauf zugreifen.

Gleichzeitig können Kunden und Berater über das E-Postfach persönliche Nachrichten mit angehängten Dokumenten austauschen. Über neue Dokumente im E-Postfach werden Kunden auf Wunsch per Mail benachrichtigt. Darüber hinaus hat der Kunde selbst die Möglichkeit, weitere Konten, Depots oder Kreditkarten zu registrieren beziehungsweise auch wieder zu deregistrieren. Der Kunde kann zudem den Erstellrhythmus für bestimmte Kontoarten selbstständig ändern. Als Komfortfunktion steht dem Kunden ein Sammeldownload zur Verfügung, sodass zu einem bestimmten Konto alle Dokumente heruntergeladen werden können. Damit realisiert die FI bereits heute die Secure-Pay-Empfehlungen der Europäischen Zentralbank, die einen sicheren Weg für die Kundenkommunikation fordern. Bis 2015 müssen entsprechende Lösungen in Europa realisiert werden.

Mit der nächsten Ausbaustufe 2015 werden auch Dokumente der Verbundpartner wie Wertpapierdokumente der Deka-Bank oder Vermögensaufstellungen aus der Anwendung Weboffice in die Langzeitablage integriert. Mit den neuen Funktionalitäten des E-Postfachs erhalten Sparkassen somit eine zeitgemäße Lösung, um die Kundenbindung durch „gefühlte“ räumliche Nähe des persönlichen Beraters und durch gesicherte Kommunikation und Dokumentenablage über das Internet weiter zu stärken.

Screenshot des E-Postfachs

The screenshot displays the Sparkasse Musterstadt online banking portal. The main content area is titled 'Kontoauszüge' (Account Statements). It features a table with columns for 'Eingang' (Date), 'Betreff' (Subject), 'Art' (Type), and 'Anzeige bis' (View until). A single entry is visible: '18.09.2013 Kontoauszug 5/2013 vom 18.09.2013 zu Konto 123456'. Below the table are buttons for 'Aktualisieren', 'Dokumente speichern', and 'Zweitschriften'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Online-Banking', 'Finanzstatus', and 'Kontoauszüge'. A top navigation bar contains 'Home', 'Ihre Sparkasse', 'Service', 'Übersicht', 'Kontakt', and 'Media-Center'. A search bar is located in the top right corner. The bottom of the page shows contact information: 'BLZ: 94059421 | BIC: CHEK DE 81 | Impressum | AGB | Datenschutz | Preise und Hinweise'.