

ING-DiBa Positionen

Digitalisierung weiter denken



September 2016

„Im Zeitalter der Digitalisierung müssen alle Bankgeschäfte bequem und papierlos digital abzuwickeln sein – so, wie Verbraucher heute schon einfach online einkaufen und bezahlen können. Dafür müssen die entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen geschaffen werden.“

Nick Jue

Nick Jue
Vorstandsvorsitzender



Neue Kundenkommunikationswege bei der Gesetzgebung berücksichtigen

Jede Bank ist heute auch Direktbank. Denn immer mehr Kunden erledigen ihre Bankgeschäfte per Online- oder Mobile-Banking außerhalb der Filialöffnungszeiten. Dieser Wandel im Kundenverhalten sollte auch im Rahmen von Gesetzgebungsverfahren berücksichtigt werden:

Geht es in Gesetzentwürfen um die Bereitstellung von Vertragsunterlagen und Informationsmaterial, sollte immer die Möglichkeit eingeräumt werden, diese auch ausschließlich über die vom Kunden innerhalb der Geschäftsverbindung genutzten elektronischen Kommunikationswege zur Verfügung zu stellen.

Was sind unsere Ziele?

- › Der Gesetzgeber sollte die Rahmenbedingungen dafür schaffen, dass Verbraucher auch im Bankgeschäft in vollem Umfang und ohne Medienbrüche von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren können.
- › Gesetzentwürfe sollten berücksichtigen, dass viele Kunden heute ihre Bankgeschäfte ganz bewusst nicht mehr in der Filiale abwickeln.
- › Informationspflichten sollten jeweils auf dem Kommunikationsweg zu erfüllen sein, den ein Kunde im Kontakt mit der Bank nutzt.

Welchen rechtlichen Handlungsbedarf sieht die ING-DiBa?

Die fortschreitende Digitalisierung verändert das Nutzungsverhalten und die Serviceansprüche der Verbraucher. So, wie Kunden es vom Einkaufen im Internet kennen, möchten sie heutzutage auch ihre Bankgeschäfte erledigen: schnell und unkompliziert, jederzeit und von überall.

Die Banken verfügen über die technischen Voraussetzungen, um diese Ansprüche erfüllen zu können. Aber fehlende oder restriktive rechtliche Rahmenbedingungen verhindern in vielen Fällen immer noch eine kundenfreundliche voll-digitale Geschäftsabwicklung.

Für den Bereich der öffentlichen Verwaltung hat die Bundesregierung den Handlungsbedarf bereits erkannt. In Zukunft sollen viele Verwaltungsvorgänge zwischen Bürgern und Behörden ohne Schriftform komplett elektronisch abgewickelt werden.

Dieses Ziel sollte der Gesetzgeber auch in Bezug auf das Bankgeschäft konsequent verfolgen.

Aus Sicht der ING-DiBa bieten sich konkret die folgenden Maßnahmen zur Konkretisierung und Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen an:

1. Definition von Fristen und Zeiträumen im Rahmen der elektronischen Kundenkommunikation

Die Kommunikation im digitalen Bankgeschäft erfordert schnelle und zuverlässige Kommunikationskanäle. Die Bereitstellung von Unterlagen und Informationen auf einer CD-ROM oder einem USB-Stick entspricht heute nicht mehr den Kundenbedürfnissen. Und die Versendung von vertraulichen Daten über private E-Mail-Konten stößt auf datenschutzrechtliche Bedenken. Deshalb stellen Banken für ihre Online-Kunden heute auf ihren Servern in der Regel elektronische Postboxen zur Verfügung. Wichtige Unterlagen werden dort zum Download und/oder zur Archivierung bereitgestellt.

Rechtliche Unklarheiten verhindern allerdings die Nutzung des vollen Potenzials dieses Kommunikationsinstrumentes. Insbesondere geht es dabei um zwei Fragen:

Wann gelten Erklärungen in elektronischen Postboxen als beim Kunden zugegangen?

Wie lange muss die Bank Unterlagen in einer elektronischen Postbox aufbewahren?

Zugang von Erklärungen

Beim Einwurf eines Schriftstücks in den normalen Briefkasten des Empfängers gilt dieses unter gewöhnlichen Umständen noch am gleichen Tag als zugegangen. Auch für die Einstellung von Unterlagen in eine elektronische Postbox sollte rechtliche Klarheit darüber geschaffen werden, wann diese als zugegangen gelten.

Denn vom Zeitpunkt des Zugangs kann der Beginn wichtiger Fristen abhängen. Oft versenden Banken deshalb auch bei reinen Online-Kunden noch viel Papier – was die Kunden nicht selten verärgert.

Lösungsvorschlag: Beim normalen Briefkasten wird davon ausgegangen, dass er vom Besitzer jeden Tag geleert wird. Aus Sicht der ING-DiBa ist es dann auch realistisch, dass ein Kunde, der sich für die Kommunikation mit seiner Bank über eine elektronische Postbox entscheidet, zumindest alle drei Tage seine Nachrichten abrufen.

Im Rahmen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) sollte deshalb geregelt werden, dass eine in eine elektronische Postbox eingestellte Erklärung oder Information spätestens drei Tage nach dem Einstellen als rechtlich zugegangen gilt.

Aufbewahrungsfrist

In der Praxis nutzen viele Kunden ihre elektronische Postbox als Archiv für ihre Kontounterlagen, wie zum Beispiel die Kontoauszüge. Auch wenn diese von der Bank oft nur als Download bereitgestellt werden. Angesichts der damit verbundenen Datenmengen stellt sich die Frage, wie lange die Bank solche Unterlagen in der Postbox speichern und zum Download anbieten muss.

Lösungsvorschlag: Es sollte ein maximaler Zeitraum festgelegt werden, über den die Bank Unterlagen, die in die Postbox eingestellt werden, zum Abruf bereithalten muss. Aus Sicht der ING-DiBa ist ein Zeitraum von vier Jahren ausreichend, da der Kunde in diesem Zeitraum jederzeit die Möglichkeit hat, eine eigene Archivierung durchzuführen.

Als „angemessener“ Zeitraum für die Bereitstellung von Unterlagen in einer elektronischen Postbox sollte im BGB eine Frist von vier Jahren festgelegt werden.

2. Einschränkung des strengen Schriftformerfordernisses bei Verbraucher- kreditverträgen

Verbraucherdarlehensverträge müssen derzeit grundsätzlich in Schriftform abgeschlossen werden. Auch Kreditkunden, die ihre Bankgeschäfte ansonsten komplett online abwickeln, erhalten immer noch umfangreiche Vertragsunterlagen zur Unterschrift zugesandt. Die Folge: Während ein Bestandskunde der ING-DiBa heute ohne jeglichen Schriftverkehr in fünf Minuten ein Tagesgeldkonto eröffnen kann, vergehen bei der Aufnahme eines Ratenkredites als Folge dieses „Medienbruchs“ zwischen elektronischem Auftrag und der Auszahlung des Kreditbetrages immer noch mehrere Tage. Das ist nicht mehr zeitgemäß.

In anderen Finanzdienstleistungsbereichen gibt es bereits kundenfreundliche Lösungen: So haben Versicherer die Möglichkeit, mit Verbrauchern selbst langfristig

bindende Verträge ohne Vertragsunterschrift und die Zusendung papierhafter Unterlagen abzuschließen.

Lösungsvorschlag: Ein Abschluss von Verbraucher- kreditverträgen sollte ohne Unterschrift auf elektronischem Wege möglich sein. Dies würde nicht zu einer Verschlechterung des Verbraucherschutzniveaus führen. Denn Kunden hätten aufgrund des bestehenden gesetzlichen Widerrufsrechtes weiterhin die Möglichkeit, übereilt getroffene Entscheidungen rückgängig zu machen.

Im BGB sollten die im Rahmen der §§ 492 ff. verwendeten Begriffe „schriftlich“, „in Schriftform“ und „Abschrift des Vertrages“ durch die Worte „in Textform“ und „Abschrift des Vertrages in Textform“ ersetzt werden.



Verbraucherorientierte Umsetzung von Informationspflichten

Viele Gesetzgebungsinitiativen im Bereich der Finanzdienstleistungen sehen vor, dass Bankkunden vor dem Abschluss eines Vertrages umfangreiche Informationen vorgelegt werden.

Wie selbst die Verbraucherverbände einräumen, überfordern der Umfang und die fachliche Tiefe dieser Informationen oftmals die Empfänger. Die Folge: Entweder werden Geschäfte aus Unsicherheit nicht zu Ende geführt. Oder die Informationen werden nur oberflächlich bzw. überhaupt nicht gelesen. Eine Bereitstellung der Unterlagen auf einem elektronischen Datenträger verbessert diese Situation nicht. Im Gegenteil: Das notwendige Öffnen von Dateien am PC oder gar deren Ausdrucken stellt eine zusätzliche Hürde beim Zugang zu Informationen dar.

Aus Sicht der ING-DiBa sollte deshalb in Zukunft wesentlich stärker darauf geachtet werden, dass Verbraucherinformationen bedarfsgerecht bereitgestellt werden. Das betrifft nicht nur deren Umfang und Verständlichkeit, sondern auch die Art der Bereitstellung. Die Digitalisierung bietet hier neue Möglichkeiten. Zum Beispiel die Wissensvermittlung über zielgruppenspezifisch entwickelte E-Learning-Angebote statt über Informationsbroschüren.

Die ING-DiBa ist mit mehr als 8 Millionen Kunden die drittgrößte Privatkundenbank in Deutschland. Die Kerngeschäftsfelder im Privatkundengeschäft sind Spargelder, Wertpapiergeschäft, Baufinanzierungen, Verbraucherkredite und Girokonten. Das Institut ist jeden Tag 24 Stunden für seine Kunden erreichbar. Im Segment Wholesale Banking ist das Unternehmenskundengeschäft der Bank zusammengefasst. Zu den Kunden gehören große, international operierende Firmen, der öffentliche Sektor, Banken, Versicherungen und andere institutionelle Investoren. Für die ING-DiBa arbeiten an den Standorten Frankfurt (Hauptstandort), Hannover, Nürnberg und Wien mehr als 3.700 Mitarbeiter.



Mehr erfahren?
Hier geht's zu allen Positionen.

ING-DiBa AG Public Affairs
Theodor-Heuss-Allee 2
D-60486 Frankfurt am Main
positionen@ing-diba.de