

Gleichstellung zur eigenhändigen Unterschrift – nur die qualifizierte elektronische Signatur bietet vollwertigen, gesetzeskonformen Ersatz.

Folge:

Bei vollautomatischen Geschäftsprozessen in VU bietet damit nur die qualifizierte elektronische Signatur („digitale“ Signatur) wirklichen Fortschritt.

In Versicherungen und Geldinstituten nimmt das Interesse an vollständig elektronischen Geschäftsprozessen zu.

Insbesondere die zusätzlichen Anforderungen aus der Vermittlerrichtlinie und der VVG Reform steigern den Bedarf nach effektiveren rechtssicheren Dokumentationsprozessen, um ein unverhältnismäßiges Ansteigen der Papierflut in den Vertriebsprozessen zu vermeiden. Hohe Einsparpotenziale, stark verkürzte Bearbeitungszeiten bei höherer Datenqualität und der mögliche Abbau von bisherigen Fehlerquellen und in der Folge von Zusatzkontrollen steigern die Effektivität im Umgang mit Kunden- und Vertragsdaten sowie des gesamten Dokumentenwesens. Dies reduziert sowohl Kosten bei allen klassischen Vertriebswegen und ermöglicht eine bessere Kundenbetreuung auch Online.

Vergleich mit Pen Pad und Digital Pen

Grundvoraussetzung papierloser Geschäftsprozesse und der Vermeidung jeglicher Medienbrüche in der Kommunikation mit dem Kunden sind elektronische Signaturen, die an die Stelle der eigenhändigen Unterschrift treten. Soweit kein gesetzliches Schriftformerfordernis vorliegt, gelten sehr unterschiedliche Lösungen als elektronisch signiert und rechtssicher. In diesem Sinne würde dies bereits für eine mit einem eindeutigen Absender versehene Email zutreffen. Allerdings verfügt eine solche eine einfache Signatur über praktisch keine Beweiskraft, da sie bekanntlich keine sichere Identifizierung des Absenders zulässt und auch nicht vor Manipulation des Inhaltes schützen kann. Auch wenn mithilfe Pen Pad- bzw Digital Pen-Lösungen, der Kunde beim Ausführen seines Unterschriftszuges gewisse persönliche (biometrische) Merkmale auf einer Sensorfläche parallel zur Datenerfassung abgibt, ist auch hier die Beweiskraft unvollständig. Mit diesen zusätzlichen Informationen und einer Kombination mit kryptographischen Verfahren lassen sich zwar sowohl die Unterschriftszüge an digitale Dokumente anhängen, am Bildschirm darstellen und innerhalb eigener Organisationen "augenscheinlich" wiedererkennen. Eine zweifelsfreie Identifizierung, die auch außerhalb der eigenen Organisation Bestand hätte, vor Bedrohungen im Internet schützen würde oder gar vor Gericht zweifelsfrei als Beweismittel akzeptiert würde, ist damit jedoch nicht gegeben. Der eigenhändigen Unterschrift sind diese Verfahren also nicht gleichgestellt.

Umfassende Gesetzeskonformität – auch dort, wo ein gesetzliches Schriftformerfordernis vorliegt – bietet ausschließlich die qualifizierte elektronische Signatur. Hierbei ist die Ausgabe eines qualifizierten Personenzertifikats durch ein Trustcenter vorgeschrieben. Ist der Anbieter der Personenzertifikate und Schlüsselpaare zusätzlich offiziell geprüft (BNetzA), so spricht man von einer qualifizierten elektronischen Signatur mit Anbieterakkreditierung, der höchsten Stufe der Rechtsverbindlichkeit – auch über Jahrzehnte hinweg.

Mit welcher Strategie ein Versicherungsunternehmen den Transfer klassischer Abläufe in die „digitale“ Welt bewerkstelligt, wird zum Wettbewerbsvorteil an sich. Die Gefahr von Fehlinvestitionen beeinflusst Kosten, und nicht erkannte Innovationen hemmen neue Dienstleistungen. Attraktive Cross-Marketing-Möglichkeiten können nicht ausgeschöpft werden.

Auch nicht die schnellen und präziseren Möglichkeiten für das Risikomanagement – die höheren Anforderungen an das interne Kontrollsystem und die Compliance verbunden mit Haftungsfolgen werden eher früher als später den Schritt in die digitale Welt nahe legen.

Verbreitungsgrad der neuen Technologie

Sowohl öffentliche Hand als auch Kreditwirtschaft treten für eine rasche Verbreitung der qualifizierten elektronische Signatur ein. Sie bietet nicht nur die höchste Sicherheitsstufe für Unterschriften in elektronischen Dokumenten, sondern auch den stärksten Schutz digitaler Identität im Internet.

Bereits im kommenden Jahr werden nahezu 50 Millionen Bürger so genannte „signaturvorbereitete“ Chipkarten in Form von EC-Karten besitzen, die über einen simplen Download-Prozess zusätzlich mit vollwertiger Signaturfähigkeit aufrüstbar sind. Über öffentliche Großprojekte, wie ELENA (elektronischer Einkommensnachweis) erschließt allein der Bund jährliche Einsparpotenziale in dreistelliger Millionenhöhe und forciert daher die Verbreitung der qualifizierten Signatur: bis 2010 sollen nach Angaben des Bundeswirtschaftsministeriums (BMWi) 3 Mio. Unternehmen und 30 Millionen Bürger über qualifizierte Signaturkarten verfügen. Dann sollen öffentliche Leistungen, wie Kindergeld, Arbeitslosengeld I / II, Wohngeld usw. nur noch digital und gegen eine qualifizierte elektronische Signatur erteilt werden. Lösungen, wie Pen-Pads und Tableau-PCs, auf denen die eigenhändige Unterschrift nachgeformt wird, um sie mit Daten zu verknüpfen, werden dann bereits wie ein Anachronismus anmuten.

Strategien für Versicherer

Erstmals seit der gesetzlichen Regelung der digitalen Signatur im Jahre 2001 war absehbar, dass sich innerhalb weniger Jahre das elektronische Signaturverfahren gleichberechtigt auch in der praktischen Anwendung neben der eigenhändigen Unterschrift etablieren wird. Außerdem kann bereits bis zum Ende des Jahrzehnts mit einer flächendeckenden Versorgung aller „technologieaffinen“ privaten Haushalte, die über PCs und moderne Kommunikationsmöglichkeiten verfügen, mit der Fähigkeit der digitalen Signatur ausgegangen werden. Gleichwohl werden sich medienbruchfreie elektronische Prozesse, die über Unternehmensgrenzen hinweg unter Einschluss von Vertriebs- und Vermittlerorganisationen bis hin zum Endkunden erstrecken, erst allmählich und schrittweise entwickeln. Als Vorreiter sind deshalb sicherlich zunächst B2B-Prozesse zu sehen, also interne Prozesse oder Prozesse zwischen Unternehmen, wie beispielsweise Versicherungsunternehmen und unabhängige Vermittlerorganisationen oder Versicherungsdeckungen im gewerblichen Bereich. So führt bereits heute die elektronische Abwicklung des Rechnungswesens und der Provisionsabrechnungen zu direkten Kosteneinsparungen (Druck-, Portokosten usw.), Prozessverbesserungen und Qualitätssteigerungen. Hohe Einsparpotenziale bietet auch die Nutzung der digitalen Archivierung aktiver Kundenakten in Verbindung mit neuartigen elektronischen Prozessen und einer Einbeziehung der Signatur in ein so genanntes Information Life Cycle Management. Für viele Unternehmen kann sie den Einstieg in eine Elektronische Versichertenakte bedeuten – nicht nur wegen erheblich reduzierter Archivierungskosten, sondern als Grundlage für zeitnahe Kundenbetreuung und Aufwandsreduzierung in Bestandspflege und Risikovorsorge. Bestehende Portale lassen sich aufwerten, wenn auch Dokumente, die bisher nur in Papierform ausgetauscht werden konnten, einbezogen werden.

Für Versicherungen könnte eine schrittweise Strategie bedeuten, qualifizierte digitale Signaturen zunächst intern einzusetzen, obwohl hier meist kein Schrifterfordernis besteht. Diese Erfahrungen lassen sich schon bald zur Implementierung vollständig papierloser und dennoch gesetzeskonformer Abläufe an der Kundenschnittstelle oder anderen firmenübergreifenden Geschäftsfeldern (z.B. Schadensabwicklung) nutzen. Im Rahmen einer firmenübergreifenden Signaturstrategie relativiert sich auch die Einordnung von Übergangslösungen wie der Digitalisierung der auf einem Pen-Pad ausgeführten Unterschrift. Unternehmen, die heute die qualifizierte elektronische Signatur innerhalb Ihrer Shared Services als Basistechnologie einführen, sind für ein Information Lifecycle Management entlang ihrer (wertvollen) Kundenbeziehungen optimal gerüstet und schützen damit bereits heute ihre Investitionen von morgen optimal.