



DKB Baufinanzierung - Digitaler Vertragsabschluss

Die häufigsten Fragen

1.) Mit welchem Anbieter erfolgt der digitale Vertragsabschluss?

Der digitale Vertragsabschluss wird von WebID durchgeführt.

2.) Kann zwischen digitalen Vertragsabschluss und Postversand ausgewählt werden?

Es gibt keine Auswahlmöglichkeit. Der digitale Vertragsabschluss ist verpflichtend.

3.) Gibt es Kund*innen, welche den digitalen Vertragsabschluss nicht nutzen können?

*Es gibt einen minimalen Anteil an Kund*innen, welche aufgrund des Legitimationsdokumentes den digitalen Vertragsabschluss nicht nutzen können. Diese Kund*innen erhalten die Vertragsunterlagen automatisch per Post und müssen sich auch per Post-Ident legitimieren.*

4.) Ist eine Einreichung möglich, wenn die Kund*innen den digitalen Vertragsabschluss ablehnen, weil sie keine E-Mail-Adresse und / oder Handynummer besitzen?

*Eine Einreichung ist in diesem Fall nicht möglich. Für den digitalen Vertragsabschluss benötigen wir zwingend je Darlehensnehmer*in eine eigene E-Mail-Adresse sowie eine eigene Handynummer.*

5.) Kann eine E-Mail-Adresse und / oder Handynummer bei zwei Darlehensnehmer*innen doppelt verwendet werden?

*Pro Darlehensnehmer*in wird eine eigene E-Mail-Adresse und eigene Handynummer benötigt und somit ist eine Doppelnutzung ausgeschlossen.*

6.) Funktioniert der digitale Vertragsabschluss nur in Deutschland?

*Der digitale Vertragsabschluss kann weltweit durchgeführt werden. Somit können die Kund*innen sich auch im Ausland legitimieren und das Darlehensangebot annehmen.*

7.) Kann der digitale Vertragsabschluss für Finanzierungen im Privat- und Individualkundenbereich sowie für Prolongationen genutzt werden?

*Der digitale Vertragsabschluss kann nur für Kund*innen im Privatkundenbereich (Neugeschäft) genutzt werden. Bei Finanzierungen im Individualkunden- sowie Prolongationsbereich kann der digitale Vertragsabschluss nicht genutzt werden.*

8.) Bekommen die Berater*innen Informationen zum Versand der Vertragsunterlagen und zum aktuellen Status?

*Nach Genehmigung des Antrags wird ein Anschreiben sowie eine Vertragskopie für die Berater*innen im Portal hochgeladen. Aus dem Anschreiben kann entnommen werden, ob es sich um einen digitalen Vertragsversand handelt und bis wann die Annahmefrist läuft. Zeitgleich erfolgt der Versand der E-Mails an die Kund*innen mit den Vertragsunterlagen inkl. dem Session Link für den digitalen Vertragsabschluss.*

9.) Welche Informationen / E-Mails erhalten die Kund*innen nach Genehmigung?

*Die Kund*innen erhalten eine E-Mail mit den Vertragsunterlagen (Bsp. Vertragsentwurf, Sicherungszweckerklärung etc.) inkl. Session Link für den digitalen Vertragsabschluss und eine weitere E-Mail mit den weiteren Unterlagen (Bsp. Grundschuldbestellungsunterlagen, Ablöseaufträge etc.).*

10.) Wie können die Kund*innen die Vertragsunterlagen aus den beiden E-Mails öffnen?

*Zum Öffnen der Vertragsunterlagen aus den zugesandten E-Mails wird eine PIN benötigt. Die PIN setzt sich immer aus dem Geburtsdatum der ersten Antragsstellerin bzw. des ersten Antragstellers und der Postleitzahl des Wohnortes zusammen. Gibt es zwei Antragsteller*innen ist die PIN für beide gültig (Bsp. Geb. 10.03.1995 und PLZ 12247 ergibt die PIN 1003199512247).*

11.) Können die Kund*innen den Prozess zwischen Legitimation und Vertragsunterzeichnung unterbrechen?

Der Prozess kann grundsätzlich unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen werden. Hierbei muss jedoch die Annahmefrist berücksichtigt werden.

12.) Müssen die Kund*innen die elektronische Signatur per Hand am Handy, Laptop oder Tablet tätigen?

*Die Kund*innen müssen keine Unterschrift per Hand tätigen. Die Freigabe bzw. Annahme der Vertragsunterlagen erfolgt lediglich durch die TAN, welche die Kund*innen per SMS zugeschickt bekommen.*

13.) Bekommen die Kund*innen eine Kopie des unterschriebenen Darlehensvertrags?

*Nach erfolgreichem Ablauf des digitalen Vertragsabschlusses können die Kundin*innen direkt im Anschluss die elektronisch signierten Vertragsunterlagen bei WebID herunterladen. Die unterschriebenen Vertragsunterlagen stehen nach erfolgreicher Annahme zudem 4 Wochen bei WebID zum Download zur Verfügung und werden zusätzlich in das Postfach der Kund*innen im Online Banking hinterlegt.*

14.) Woran erkenne ich als Berater*in, dass die Kund*innen den Vertrag angenommen haben?

Sobald die Vertragsannahme durch den digitalen Vertragsabschluss erfolgt ist, findet im Portal taggleich die Umstellung des Antrags auf Annahme statt.

15.) Ist eine Aktualisierung des Darlehenszinssatzes bei gesunkenen Zinsen möglich?

*Nach Antragsgenehmigung bzw. Vertragserstellung gibt es einmal die Möglichkeit die Konditionen zu aktualisieren und ein neues Darlehensangebot zu erstellen. Die Kund*innen bekommen dann erneut die beiden E-Mails mit den Vertragsunterlagen zugeschickt und beginnen den Prozess von vorne.*

16.) Was passiert, wenn sich der Notartermin verschiebt und der Vertrag nicht rechtzeitig angenommen werden kann?

*Alle Darlehensnehmer*innen müssen den Legitimations- und Signaturprozess innerhalb der Annahmefrist durchführen, um den Vertrag rechtsverbindlich anzunehmen. Eine Verlängerung der Annahmefrist sowie eine Neuerstellung des Vertrags, weil der Notartermin verspätet stattfindet, ist nicht möglich. Der Antrag muss in diesem Fall neu eingereicht werden.*

17.) Wie sieht der Prozess aus, wenn Darlehensnehmer*in und Sicherungsgeber*in abweichen?

*Gibt es eine Abweichung bei Darlehensnehmer*in und Sicherungsgeber*in, kann nur der Darlehensvertrag digital signiert werden. Die Sicherungszweckerklärung erhalten die Kundin*innen in dieser Konstellation in der zweiten E-Mail, leiten die Sicherungszweckerklärung an alle Sicherungsgeber*innen weiter und reichen die unterschriebene Unterlage bei der DKB ein.*

18.) An wen können sich die Kund*innen wenden, wenn es Fragen bzw. Probleme beim Prozess bei WebID gibt?

*Die Kund*innen können sich an das WebID Service Center per E-Mail service@webid-solutions.de sowie unter der Telefonnummer +49 30 555 747 60 wenden.*

DKB

Das kann Bank