



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 dem 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 deutsche 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 deutsche 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 legitimierten und das Darlehensangebot annehmen.*

7.) Kann der digitale Vertragsabschluss sowohl im Privat- als auch im Individualkundenbereich genutzt werden?

*Der digitale Vertragsabschluss kann nur für Kund*innen im Privatkundenbereich 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 zusätzliche 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 durch Eingabe der TAN, welche die Kund*innen per SMS zugeschickt bekommen.*

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

*Nach dem erfolgreichen digitalen Vertragsabschluss 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.) 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, sofern die Annahme noch nicht erfolgt ist. Die Kund*innen bekommen dann erneut die beiden E-Mails mit den Vertragsunterlagen zugeschickt und beginnen den Prozess von vorne.*

15.) 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.*

16.) 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 Kund*innen in dieser Konstellation in der zweiten E-Mail. Sie leiten die Sicherungszweckerklärung an alle Sicherungsgeber*innen weiter und reichen die unterschriebene Unterlage bei der DKB ein.*

17.) Woran erkennen die Kund*innen, ob der Link von WebID noch aktiv ist?

*Solange die Kund*innen auf die Startseite von WebID gelangen ist der Link noch aktiv. Haben sie sich bereits erfolgreich legitimiert oder digital die Verträge unterschrieben erhalten sie jeweils eine Statusmail von WebID.*

18.) Kann die Legitimation bei WebID mit einem Reiseausweis erfolgen?

*Für die erfolgreiche Legitimation bei WebID benötigen die Kund*innen einen gültigen Reisepass oder Personalausweis. Ein Reiseausweis oder Aufenthaltstitel wird nicht akzeptiert.*

19.) Das Ausweisdokument ist bereits abgelaufen/vorläufig, ist der digitale Vertragsabschluss möglich?

*Für den digitalen Vertragsabschluss benötigen die Kund*innen einen aktuellen und gültigen Reisepass oder Personalausweis. Ein abgelaufenes oder vorläufiges Dokument wird nicht akzeptiert.*

20.) Die Ausweisdokumente sind aufgrund einer Namensänderung noch nicht aktualisiert, können die Kund*innen sich bei WebID legitimieren?

*Für die Legitimation bei WebID benötigen die Kund*innen einen aktualisierten Reisepass oder Personalausweis mit dem neuen Namen.*

21.) 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 zeitnah die Umstellung des Antrags auf Annahme statt.

22.) Die Kunden*innendaten sind fehlerhaft (Name/Kontaktdaten/Nationalität), wie kann ich diese Angaben korrigieren?

*Bis zur Antragseinreichung erfolgt die Korrektur auf der Plattform inkl. aktueller Selbstauskunft der Kund*innen. Sofern eine Änderung/ Korrektur nötig ist, muss der Antrag zurückgezogen und mit korrekten Daten neu eingereicht werden.*

23.) Gibt es von WebID ein Erklärvideo zur Legitimationsprüfung und zum Signaturprozess?

Legitimationsprüfung: <https://youtu.be/wUPCkUb3Rpl?feature=shared> und Signaturprozess: <https://youtu.be/DLw3kMa7tSY?feature=shared>

24.) An wen können sich die Kund*innen wenden, wenn es Probleme bei WebID gibt?

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

DKB

Das kann Bank