

## Fragen und Antworten: **Digitale Antragsstrecken Wohnsparen**

Stand 25.09.2024  
Version AO Wüstenrot

Um den Abschluss von Bausparverträgen deutlich zu erleichtern, stehen Ihnen die **Digitalen Antragsstrecken Wohnsparen** zur Verfügung:

### ► **WohnsparRechner**

Sie benötigen eine komplexere Berechnung und wollen gemeinsam mit Ihrem Kunden oder Ihrer Kundin die verschiedenen Tarifvarianten vergleichen? Dann ist der WohnsparRechner (bisher: Expertenrechner) für Sie die richtige Wahl.

### ► **WohnsparenDirekt**

Wenn Sie mit Ihrem Kunden oder Ihrer Kundin schon alles vorbesprochen haben und die gewünschte Bausparsumme, Tarifvariante und Besparung klar sind, wählen Sie WohnsparenDirekt (bisher: AntragDirekt). Das ist sozusagen das reine „Formular“ ohne Rechenfunktion, aber mit der kompletten digitalen Antragsstrecke danach.

## **Inhalt**

<b>1. ....</b>	<b>Allgemeine Fragen</b>	<b>3</b>
<b>2. ....</b>	<b>Kundendaten</b>	<b>5</b>
<b>3. ....</b>	<b>Technik</b>	<b>6</b>
<b>4. ....</b>	<b>Funktionsumfang</b>	<b>6</b>
<b>5. ....</b>	<b>Legitimation und Signing</b>	<b>7</b>
<b>6. ....</b>	<b>Provisionen und Vertreterdaten</b>	<b>9</b>

Nummer	Fragen	Antworten
1	Allgemeine Fragen	
1.1	Was benötigen Kundinnen und Kunden sowie Beratende im Rahmen der Beratung mit den Digitalen Antragsstrecken Wohnsparen?	<p>Kundin/Kunde:  E-Mail Adresse  Handy für Signatur (SMS-TAN)  Gültiges Ausweisdokument (Personalausweis, Reisepass, etc.) für die Legitimierung (sofern es dem/der Beratenden nicht bereits vorliegt)</p> <p>Beraterin/Berater:  Stabile Internetverbindung</p>
1.2	Was sind die Vorteile der Digitalen Antragsstrecken Wohnsparen?	Fallabschließend in einem Vorgang und damit schnell: In einem durchgängigen Prozess erstellen Sie die Berechnung, füllen den Antrag aus, lassen den Antrag digital signieren und führen die Legitimationsprüfung durch. Sie senden danach den Antrag ab. Er wird maschinell verarbeitet. Auch wenn die Kundin / der Kunde sich nicht vor Ort befindet, ist ein Abschluss möglich (PostIdent).
1.3	Gibt es einen Support, der mir <b>bei Fragen oder technischen Problemen</b> – neben diesen FAQ – helfen kann?	Bitte wenden Sie sich an Ihren UHD.
1.4	Wie erhalten Kundinnen und Kunden die auszuhändigenden Unterlagen (Antrag, VVI, etc.)?	Alle Unterlagen, incl. die vorvertraglichen Informationen, können vor Vertragsunterzeichnung (digitale Signatur) heruntergeladen, angesehen, ausgedruckt und/oder per E-Mail verschickt werden.
1.5	Wie erhalten Kundinnen und Kunden die Bausparurkunde und die Bausparbedingungen?	Die Bausparbedingungen können ausgedruckt mit dem unterschriebenen Vertrag aushändigdigt oder per E-Mail geschickt werden. Die Bausparurkunde wird nach Einrichtung des Bausparkontos von der Bausparkasse versandt.
1.6	Wie erhält der Vertrag seine Bausparnummer?	Diese wird automatisch bei der Erstellung des Antrags vergeben.
1.7	Die Kundin / der Kunde ist nicht vor Ort. Ist trotzdem ein Abschluss möglich?	Ja. Zur Legitimation und Signing siehe auch die Informationen in Kapitel 5.
1.8	Für welche Kundengruppen kann ich die Digitalen Antragsstrecken Wohnsparen verwenden?	Aktuell können Sie diese ausschließlich für Privatkunden verwenden. Für einen Bausparabschluss für Unternehmen, Kommunen etc. nutzen Sie bitte einen der klassischen Antragswege.

Nummer	Fragen	Antworten
1.9	Wofür können die Digitalen Antragsstrecken Wohnsparen <u>nicht</u> verwendet werden?	Aktuell nicht für <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Abschluss von Verträgen mit nicht übereinstimmenden Vertrags- und Kontoinhabern (hier ein separates SEPA-Mandat erstellen)</li><li>▪ Wohn-Riester-Abschlüsse</li><li>▪ Verträge über 10 Millionen Euro Bausparsumme</li></ul>
1.10	Erhalte ich als Vermittler/-in bei einem Abschluss eine Kopie der Unterlagen?	Als Vertragsvermittelnde/r erhalten Sie nach erfolgreichem Abschluss eine Bestätigungs-E-Mail mit den wichtigsten Vertrags- und Kundendaten sowie als Anhang die Vertragsunterlagen in Kopie.
1.11	An wen melde ich <b>Verbesserungsvorschläge</b> ?	Postfach: <a href="mailto:bausparen-digital@wuestenrot.de">bausparen-digital@wuestenrot.de</a>  Die E-Mail Adresse kann NICHT für Fragen oder technische Probleme genutzt werden.

2 Kundendaten		
2.1	Sind die Mobil-Telefonnummer und die E-Mail-Adresse Pflichtfelder?	Ja, es müssen sowohl eine Mobil-Telefonnummer wie auch eine E-Mail-Adresse angegeben werden. Diese sind als Pflichtfelder entsprechend gekennzeichnet. Die Mobil-Telefonnummer wird für den Versand der SMS-TAN benötigt (digitale Signatur), die E-Mail-Adresse für den Versand der Vertragsunterlagen vor und nach der Signatur.
2.2	Benötige ich bei einem Vertrag für Eheleute zwei Mobilnummern?	Ja, da die Mobilnummern für die jeweilige digitale Unterschrift und die Identifikation der Partner dienen.
2.3	Benötige ich bei einem Vertrag für Eheleute zwei E-Mail-Adressen?	Nein, hier genügt eine E-Mail-Adresse.
2.4	Muss bei Minderjährigen die Legitimation für Vertragsinhaber/-in und Erziehungsberechtigte eingeholt (hochgeladen) werden?	Ja, Sie müssen den/die Minderjährige/n sowie alle Erziehungsberechtigten legitimieren. Eine Unterschrift des/der Minderjährigen selbst ist nicht erforderlich.
2.5	Kann bei Verträgen für Minderjährige die Kontonummer der Eltern hinterlegt werden?	Ja, diese müssen dann als Inhaber des Kontos in den entsprechenden Feldern ausgewiesen werden.
2.6	Kann ein/e Minderjährige mit einem Allein-Sorgeberechtigten einen Vertrag über die Digitale Antragsstrecken Wohnsparen abschließen?	Ja, hierzu gibt es bei der Legitimation ein separates Upload-Feld, um den Nachweis zum alleinigen Sorgerecht hochzuladen.
2.7	Kann ich einen Vertrag mit ungleichen Konto- und Vertragsinhabern abschließen?	<p><b>Wenn Einzelvertrag:</b> Vertragsinhaber = Kontoinhaber – ein anderer/dritter Kontoinhaber wird nicht zur Auswahl stehen</p> <p><b>Wenn Gemeinschaftsvertrag:</b> Auswahlmöglichkeit: Einer der beiden Vertragsinhaber kann als Kontoinhaber ausgewählt werden</p> <p><b>Wenn Minderjähriger:</b> Auswahlmöglichkeit: drei Personen zur Auswahl als Kontoinhaber: Vertragsinhaber (minderj. Kunde selbst) 1. gesetzl. Vertreter 2. gesetzl. Vertreter</p>

3 Technik		
3.1	Wie lange habe ich Zeit, um einen Bausparantrag fertigzustellen?	<p>Sie haben <b>120 Minuten</b> Zeit, die Antragsstrecke zu beenden und den Versand der Dokumente abzuschließen. Sie haben auch die Möglichkeit, den Vorgang zu speichern. Dies erfolgt über den Button oben:</p>  <p>Der Vorgang kann <u>30 Tage</u> gespeichert werden. Danach werden die Daten systemseitig gelöscht.</p>
3.2	Was mache ich, wenn der signierte Antrag nicht gedruckt werden kann?	<p>Um einen signierten Antrag drucken zu können, müssen im Adobe Reader alle Funktionen aktiviert werden:</p> 

4 Funktionsumfang		
4.1	Erzeugen die Antragsstrecken einen Antrag auf vermögenswirksame Leistungen (vL), wenn diese in einem Vertrag angewählt werden?	Sofern Sie auf der ersten Seite vL auswählen, wird zusammen mit dem Bausparantrag ein vL-Formular erzeugt.
4.2	Wieso erscheinen die vL, welche ich im Antragsprozess angebe, nicht im vL-Antrag nach Abschluss?	Die eingegebenen vL sind für die Berechnung des Guthabens und der Prämien von Bedeutung. Da es unterschiedliche Regelungen je Arbeitgeber/Branche gibt, werden keine Beträge in den vL-Antrag übernommen.
4.3	Wenn ich zwei Antragsteller habe, werden dann auch zwei VL-Anträge erzeugt?	Es wird aktuell bei zwei Antragstellern nur ein VL-Antrag erzeugt (so wie auch beim Papierantrag nur ein VL-Formular beiliegt). Wenn Sie einen zweiten „Antrag auf Überweisung vermögenswirksamer Leistungen und Anlagebestätigung“ benötigen, verwenden Sie bitte das Formular, das – je nach Partner – in Ihrem DownloadCenter, Intranet oder Vertriebsportal zur Verfügung steht.

5 Legitimation und Signing		
5.1	Wie funktioniert die Legitimation?	<p>Sie können entweder eine bereits vorhandene Ausweiskopie hochladen (PDF, JPG, GIF) oder per Kamera den Ausweis fotografieren.</p> <p>Ist die Kundin / der Kunde nicht vor Ort, kann die Legitimation über PostIdent erfolgen. Dabei hat die Kundin / der Kunde die Wahl zwischen einer Legitimation in der Postfiliale, per Video oder per Online-Ausweisfunktion (eID).</p> <p>Die Legitimation ist pro Person nur einmal erforderlich, auch wenn mehrere Verträge abgeschlossen werden.</p>
5.2	Was ist, wenn die Legitimation mir bereits vorliegt?	Wenn Sie nicht neu legitimieren müssen, bestätigen Sie alle drei „Schieber“. Im Anschluss kommt sofort der Schritt Signatur. Bitte beachten Sie, dass die Legitimation aktuell sein muss.
5.3	Wie funktioniert das Signing / das Unterschreiben?	<p>Kundin/Kunde erhält eine TAN per SMS, Sie geben die TAN im Signing-Prozess ein und erhalten sofort eine Bestätigungsmeldung. Die TAN ist 15 Minuten lang gültig.</p> <p>Schlägt das Signing fehl, kann eine neue TAN angefordert werden.</p>
5.4	Wie wird die digitale Unterschrift auf dem Vertrag vermerkt?	<p>Der Kunde / die Kundin signiert den Vertrag über das oben beschriebene Mobil-TAN -Verfahren. Auf den Anträgen wird dann vermerkt "Unterschrieben von Max Muster am XX.XX.XXXX um XX.XX Uhr" (digitale Signatur).</p> 

5.5	Mögliche Fehlermeldung bei der Signatur	<p>Es kann im Antragsprozess folgende Fehlermeldung angezeigt werden:</p>  <p>Hintergrund der Fehlermeldung ist: Der Bankverlag hat bisher für die FES (Fortgeschrittene Elektronische Signatur) noch kein Zertifikat bei Adobe hinterlegt. Sobald Adobe das FES Zertifikat des Bankverlages kennt, wird es im Adobe Reader als gültig angezeigt werden.</p> <p>Auswirkungen der Fehlermeldung: Keine. Der Antrag kann wie gewohnt gedruckt oder auch per E-Mail versandt werden.</p>
5.6	Muss ich als Beraterin / Berater den Antrag manuell gegenzeichnen?	<p>Nein, da der Berater / die Beraterin mit dem Button „Alle genannten Personen waren, so wie ich, physisch anwesend“ bestätigt. Daher ist keine Gegenzeichnung durch Sie erforderlich.</p>
5.7	Warum steht in der Datei als Ort der Unterzeichnung „Kornwestheim“?	<p>Kornwestheim ist Sitz der Wüstenrot Bausparkasse. Da es sich um eine elektronische Signatur handelt, wird automatisch Kornwestheim eingefügt.</p>
5.8	Gibt es beim Fernabsatz die Möglichkeit, als Beratende/r Kundinnen und Kunden innerhalb der Videoberatung zu legitimieren?	<p>Nein, auf Grund gesetzlicher Bestimmungen ist im Fernabsatz die Legitimation durch Beratende nicht möglich.</p>
5.9	Wie ist der Ablauf, wenn der Kunde / die Kundin nicht vor Ort ist (Fernabsatz)?	<p>Mit Klick auf PostIdent/Videoident erhält der Kunde / die Kundin eine Mail mit den Antragsunterlagen (inkl. VVI) und einem Link auf das PostIdent-Portal. Der Kunde / die Kundin muss das PostIdent-Verfahren selbstständig unmittelbar oder nachgelagert durchführen. Nach erfolgter Legitimation erhält er/sie per E-Mail die signierten Antragsunterlagen und wenige Tage später die Bausparurkunde.</p>
5.10	Wie lange gilt der PostIdent-Link?	<p>Der Link kann bis zu 90 Tage aufgerufen werden. In der E-Mail an die Kundinnen und Kunden wird bewusst eine Gültigkeit von 14 Tagen angegeben. Erfahrungsgemäß geraten E-Mails mit entsprechenden Aufforderungen mit fortschreitender Zeit immer mehr in Vergessenheit. Sie können Kundinnen und Kunden also auch nach mehr als 14 Tagen noch an eine ausstehende Legitimation erinnern und müssen keinen neuen PostIdent-Link erzeugen.</p>

5.11	Wie lange dauert der Videoident-Prozess?	Dies ist abhängig von der Auslastung des Services. Gemäß Erfahrungswerten dauert der Prozess 5 - 10 Minuten.
<b>6 Provisionen und Vertreterdaten</b>		
6.1	Wie erhalte ich meine Provision?	Die Provisionierung entspricht dem bisherigen Ablauf über die bekannten Einreichungsformen, sofern die Vermittlerdaten korrekt hinterlegt sind.
6.2	Wie gebe ich die provisionsrelevanten Vermittlerdaten an?	Die Eingabe der provisionsrelevanten Vermittlerdaten entspricht der Eingabe bei einer Vermittlung über die bereits bekannten Einreichungsformen. Nach der Kundenberatung / dem Signing-Prozess müssen Sie auf der letzten Eingabemaske die erforderlichen Angaben eingeben. Die Richtigkeit und Vollständigkeit der hier gemachten Angaben ist sehr wichtig für die exakte Zuordnung und Wertung des Vertrages!
6.3	 Was ist hier zu tun?	Bitte überprüfen Sie beim ersten Einstieg Ihre Vermittlerdaten und ergänzen Sie ggf. fehlende Daten.
6.4	Wie kann ich mich abmelden?	Sie schließen einfach das Fenster. Bitte achten Sie aber darauf, dass der letzte Vorgang vollständig abgeschlossen ist. Sie erkennen das an der Bestätigung im Vorgangsfenster und der Aufforderung, das Fenster zu schließen.