

Wieder entdeckt: Unterschreiben dokumentiert gegenseitige Wertschätzung

Handunterschrift erlebt ein Comeback – sicher und beweiskräftig

Immer öfter werden die Kunden in den deutschen Geldinstituten gebeten, auf speziellen Unterschriftentabletts zu unterschreiben. Und immer mehr Institute entscheiden sich dafür ganz bewusst, ihre Kunden so oft wie möglich unterschreiben zu lassen, obwohl dies rechtlich nicht notwendig wäre. Neben einer revidenssicheren Dokumentation hat das Unterschreiben auch emotionale Aspekte, die bei der Einführung elektronischer Vorgänge einige Jahre unterbewertet wurden. Aufgrund diverser Problematiken rund um PINs und TANs und einer erhöhten Wertschätzung des Kundenkontakts in der Filiale als wichtiger Faktor im Wettbewerb erlebt die eigenhändige Unterschrift eine Renaissance. Last, but not least rechnet sich das elektronische Unterschreiben rasch: Viele Institute, die das Verfahren bereits eingeführt haben, erreichten den Return on Investment in weniger als zehn Monaten.

Das Comeback der Handunterschrift hat zahlreiche Gründe: Im Gegensatz zu anderen Verfahren ist das Unterschreiben ein gewohnter Vorgang und selbsterklärend. Unterschriften sind ein eindeutiger Beweis einer aktiven Willenserklärung. Nachdem Geheimzahlen und Passwörter immer häufiger durch „Social Hacking“ oder „Phishing“ ausgespäht werden, wird der Unterschrift als verhaltenstypisches, biometrisches Merkmal zunehmend mehr Gewicht für die Authentifizierung beigemessen. Die Unterschrift muss dazu in aussagekräftiger Qualität erfasst werden. Unterschriften bieten individuelle biometrische Merkmale wie z. B. die typischen Druckstufen, die nicht ausgespäht werden können.

Breites Einsatzpotential

Zur Überraschung vieler potentieller Anwender lässt sich die elektronische Signatur mit eigenhändiger Unterschrift für die allermeisten Geschäftsvorfälle einsetzen und zwar überall dort, wo die Schriftform nicht gesetzlich vorgeschrieben ist. Juristen bezeichnen diese Vorgänge als „formfreie Vereinbarung“. Diese werden heute oft noch auf Papier unterschrieben, weil die Unterschrift auf Papier im Streitfall als Beweismittel einer Willenserklärung der Unterzeichner dienen soll. Dieses Verfahren wird als „gewillkürte Schriftform“ bezeichnet. Für formfreie Vereinbarungen können eigenhändige Unterschriften – in Kombination mit geeigneter Hardware und Software – auch in elektronischen Dokumenten Authentizität und Integrität garantieren. Die „gewillkürte Schriftform“ auf Papier lässt sich also durch ein vertrauenswürdigen elektronisch unterschriebenes Dokument ersetzen. Juristen sprechen in solchen Fällen von einem „funktionsäquivalenten Surrogat“. Die Authentizität des Unterschreibenden und die Integrität des Dokumenteninhalts werden durch kryptographische Verschlüsselungsverfahren gewährleistet, die auch bei Chipkarten-basierten Signaturen zur Anwendung kommen.

Folgende Vorgänge wurden in den Banken als geeignet für das elektronische Unterschreiben identifiziert: Die Ein- und Auszahlung von Bargeld, der An- und Verkauf von Sorten sowie deren Bestellung, Überweisungen, Lastschriften, die Kassenabfrage, der Kassenabschluss, das Anlegen und Bearbeiten von Daueraufträgen, Rücklastschriften, die Eröffnung und Auflösung von Konten und Sparbüchern, Adressänderungen, die Bestellung und Ablieferung von Edelmetall sowie Protokolle



Unterschreiben auf dem SignPad eSignio in Filialen der Berliner Sparkasse

über die Beratung für Geldanlagen. Aufgrund der Erfahrungen mit der Einführung der elektronischen Unterschrift empfiehlt der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) seinen Sparkassen, dem Kunden durch die Abgabe der Unterschrift ein bewusstes Käuferlebnis zu verschaffen. Neben dem besseren Nachweis eines Vorgangs für die Revision streicht der DSGV auch Marketing- und Vertriebsaspekte heraus: Die Entgegennahme der Unterschrift ist eben auch ein Akt der Wertschätzung des Kunden. Die direkte Digitalisierung ihrer Unterschrift wird von den Kunden als eine Verbesserung der Servicequalität wahrgenommen und das Sicherheitsgefühl erhöht.

Vertrauenswürdige Erfassung von Unterschriften

Kreditinstitute verwenden am Schalter und im Beratungsbereich zunehmend sogenannte Signpads. Dabei handelt es sich um Stifttablets mit LC Display. Dieser Gerätetyp wurde speziell für die hochwertige Erfassung von Unterschriften von Wacom und Softpro entwickelt. Signpads unterscheiden sich signifikant von den einfachen Geräten zur Unterschriftenaufnahme, die größtenteils heute noch bei Kurierdiensten, Servicetechnikern oder Autovermietern im Einsatz sind. Auch die meisten PDAs und Smartphones, die heute auf dem Markt sind, nehmen lediglich ein verpixelt Bild einer Unterschrift auf, das sich für einen verlässlichen Vergleich nicht eignet. Unterschriften, die so erfasst werden, haben folglich keine Beweiskraft.

Verlässliche Datenqualität

Mit Signpads werden die Unterschriftensignale durch das Zusammenspiel eines Digitalisierstifts und einer Sensormatte aufgenommen. Erfasst werden sowohl Informationen über das statische Bild der Unterschrift, als auch Daten der biometrischen Merkmale aus der Schreibebewegung – beispielsweise Geschwindigkeit und Druck. Signpads erfassen die Unterschriftendaten äußerst zuverlässig. So werden die unterschiedlichen Druckstufen an allen Stellen der Pads gleichmäßig gut erkannt. Die Erfassung der Daten erfolgt ohne Interpolation. Nach der Meinung führender Schriftsachverständiger bietet Wacoms Technologie die bei weitem höchste Qualität für die Erfassung von Unterschriften. Aufgrund des elektromagnetischen Digitalstiftes kann der Unterzeichner die Hand bequem auf der Tablett-Oberfläche ablegen ohne Beeinträchtigung der Qualität bei der Unterschriftenaufnahme. Im Vergleich zu alternativen Technologien lässt sich so ergonomischer unterschreiben. In der Praxis punkten die Unterschriftenpads ferner durch eine robuste Bauweise und hohe Ausfallsicherheit.

Neues Unterschriftenpad in Farbe

Im Herbst 2010 kommt mit dem Signpad Color (technische Bezeichnung „Wacom STU-520“) das erste Gerät dieser Serie auf den Markt, das mit einem Farbdisplay ausgestattet ist. Das sehr scharfe Farb-Display mit WVGA-Auflösung unterstützt den schrittweisen Übergang von Papier-basierten Prozess hin

zu einem durchgängig digitalen Workflow. Elektronische Formulare lassen sich im ersten Schritt ähnlich zu den von Papier gewöhnten Formularen darstellen – gleich ob es sich um einen Lastschriftbeleg oder ein Formular zur Auszahlung von Bargeld handelt. Wenn gerade keine Unterschrift abzugeben ist, kann das Display für die Verkaufsförderung am POS verwendet werden. So können auf dem Signpad beispielsweise ähnliche Werbefrafiken eingesetzt werden wie auf der Anzeige am Geldautomaten.

Papierloses Unterschreiben elektronischer Dokumente

Mit der Software Signdoc werden elektronische Dokumente rechtswirksam signiert und versiegelt – einschließlich der biometrischen Merkmale der eigenhändigen Unterschrift. So entsteht eine besonders vertrauenswürdige Lösung für die Einbindung eigenhändiger Unterschriften in den digitalen Workflow. Die Software wird sowohl als Rich Client für den Desktop-Einsatz als auch Thin Client für webbasiertes Signieren angeboten. Ein sinnvolles Zusammenspiel, schließlich lassen sich so Dokumente online und offline unterschreiben. Ein typisches Beispiel sind Versicherungsverträge, die zunächst offline mit dem Signdoc Rich Client unterschrieben werden. Sobald der Mitarbeiter wieder im Büro ist, werden die Dokumente mit Signdoc Web dem weiteren Workflow übergeben.

Geprüfte Sicherheit

Das Zusammenspiel von Signpad und Signdoc wurde vom TÜV Saarland als „geprüfte Software“ zertifiziert. Bei der sehr detaillierten Untersuchung des TÜVs wurden alle relevanten Schritte in der Anwendung von Software und Hardware für das elektronische Unterschreiben überprüft: Von der Installation, über die Bedienung bis zur Manipulationssicherheit von erstellten Dokumenten und des Datenverkehrs zwischen Unterschriftenpad und der Software. Signdoc und Signpads sind von den Rechenzentren der Finanzinformatik und der Fiducia für die Anwendung im jeweiligen Verbund freigegeben.

Auch der beleghafte Zahlungsverkehr profitiert

Gefälschte Überweisungsbelege sind in Deutschland nach wie vor ein Problem. Nahezu jeden Monat veröffentlichen die Medien Berichte über Betrugsfälle. Institute, die auf die elektronische Unterschrift setzen, berichten auch von deutlich verbesserten Resultaten bei der automatischen Prüfung von Unterschriften im beleghaften Zahlungsverkehr. Das Back Office profitiert maßgeblich von der Möglichkeit, die statischen Merkmale der Unterschriften, die auf einem Signpad aufgenommen wurden, in der Belegprüfung einzusetzen. Die Unterschriftsdaten können ganz einfach in Unterschriften-Datenbanken eingespielt werden und stehen dann für automatische Prüfungen zur Verfügung. Betrugsversuche lassen sich so noch effizienter aufdecken.