



Bausparen

Aus Papier wird digital – der Jahreskontoauszug geht ab 2021 online

Wüstenrot-Information
03.01.2020

Das Wichtigste in Kürze:

- Weichenstellung für die Umstellung auf den digitalen Jahreskontoauszug
- Bestandskunden: Einfache Registrierung für den Kunden im Kundenportal mit Registrierungscode
- Neukunden: Kunden gleich bei Antragstellung im Kundenportal anmelden

Der Versand von Briefen beansprucht viele Ressourcen: Herstellung, Lagerung und Recycling von Papier. Das muss nicht sein. Wir wollen daher den Papierverbrauch für den Jahreskontoauszug (JKA) von aktuell 95 Tonnen deutlich reduzieren.

Ab dem JKA 2020 – Versand im Januar 2021 – soll der Versand des JKA digital über das Kundenportal „Mein Wüstenrot“ erfolgen. Grundlage hierfür ist eine Änderung der Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge (ABB). Diese Information erhält der Kunde mit dem JKA 2019 als „Wichtige Vertragsinformationen“. Mit der Umstellung schließen wir uns der Praxis vieler Banken und Versicherungen an. Bereits heute stellen diese Kontoauszüge oder Mitteilungen überwiegend online bereit.

In drei Schritten ins Kundenportal:

1. Jeder Kunde erhält auf der Seite „Wichtige Vertragsinformationen“ einen persönlichen Registrierungscode. Auf der Anmeldeseite www.wuestenrot.de/digital gibt der Kunde seinen achtstelligen Code ein.
2. Der Kunde trägt sein Passwort, sein Geburtsdatum zur Identifizierung und seine E-Mail-Adresse ein. Der Kunde erhält daraufhin eine E-Mail mit einem Link.
3. Im letzten Schritt klickt der Kunde auf den Link und bestätigt die Anmeldung. Der Link ist 24 Stunden gültig. Mit der Eingabe der Mobilfunknummer im Registrierungsprozess aktiviert der Kunde auch die Self-Service-Funktionen (z. B. Änderung des Lastschriftinzugs). Per SMS wird eine TAN an die Mobilfunknummer verschickt. Der Kunde gibt diese TAN in der Anmeldemaske ein. Der Zugang zum Portal mit allen Service-Funktionen ist damit aktiviert.

Jetzt die Registrierung in wenigen Schritten abschließen:



Die einzelnen Prozessschritte werden in einem Video erklärt. Das Video finden die Kunden auf der Internetseite www.wuestenrot.de/digital ab Versand der Jahreskontoauszüge.

Nutzen Sie die Registrierung als Impuls für die nächsten Kundengespräche.

Bieten Sie und Ihre Vermittler den Kunden Ihre Unterstützung bei der Anmeldung im Kundenportal an. Dafür benötigen Sie die Seite „Wichtige Vertragsinformationen“. Bitten Sie den Kunden, diese zum Gespräch mitzubringen. Führen Sie den Kunden durch den vereinfachten Anmeldeprozess über www.wuestenrot.de/digital. Das Passwort gibt der Kunde persönlich ein.

Was passiert,

... im Jahr 2021:

Alle registrierten Kunden erhalten per E-Mail eine Information, dass der JKA 2020 in das Postfach des Kundenportals eingestellt wurde.

... bei Gemeinschaftsverträgen:

Beide Vertragspartner erhalten einen eigenen Registrierungscode, da sich beide registrieren müssen.

... bei Wohn-Riester-Vertragsinhabern:

Bei Riester-Kunden ist aufgrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen keine ABB-Änderung erfolgt. Nutzt ein Riester-Kunde bereits das Kundenportal oder meldet sich mit den Registrierungscode an, erhält er zukünftig den JKA auch für Wohn-Riester-Verträge digital. Ohne Anmeldung stellen wir den JKA papierhaft zu.

... bei juristischen Personen, Erbengemeinschaften/Erben, Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs):

Diese Kundengruppen bekommen weiterhin den JKA papierhaft, da eine Registrierung im Kundenportal noch nicht möglich ist. Daher erhalten sie keinen Registrierungscode.

... bei Neuabschluss:

Bitte tragen Sie bei jedem Neuabschluss die **E-Mail-Adresse** und **Mobilfunknummer** des Kunden im Antrag ein. Der Kunde erhält dann automatisch eine E-Mail zur Aktivierung seines Kundenportals. Nach Bestätigung des Links erfolgt die Anmeldung in „Mein Wüstenrot“. Der Kunde hat damit automatisch Zugang zu seinem digitalen JKA.

Hinweis: Neukunden ab dem Jahr 2020 erhalten die Information zur ABB-Anpassung im Jahresverlauf. Neukunden, die zwischen dem 20. Dezember 2019 und Jahresschluss ihren Vertrag abgeschlossen haben, erhalten aus technischen Gründen mit ihrem Jahreskontoauszug die ABB-Anpassung ohne Registrierungscode.

... wenn der Kunde dem digitalen Versand widersprechen will:

Bitte versuchen Sie den Kunden von den Vorteilen des digitalen Versandweges und des Kundenportals zu überzeugen.

Sollte das nicht gelingen, so haben Sie folgende Möglichkeiten:

Widerspruch gegen...	Formular... mit Kundenunterschrift ...	...senden an das Postfach...
...digitalen Versand (Kunde wünscht JKA weiterhin in Papier)	Kal33	Digital-Widerspruch@wuestenrot.de
...ABB-Änderung	Kal34	ABB-Widerspruch@wuestenrot.de

Bitte beachten Sie: Die Formulare sind nur vollständig ausgefüllt und mit Unterschrift des Kunden gültig. **Formlose Zusendungen z.B. per E-Mail oder Formulare ohne Kundenunterschrift können nicht bearbeitet werden.**

Bei Gemeinschaftsverträgen müssen der Widerspruch gegen ABB und der Wunsch auf Postversand von beiden Vertragspartnern unterschrieben erfolgen.

Die Formulare Kal33 und Kal34 finden Sie im Kooperationspartner-Portal unter 100 Anträge / Formulare > 151 | Kundenaufträge.

Sie haben Fragen?

- Alle wichtigen Informationen und weitere häufig gestellte Fragen finden Sie im Kooperationspartner-Portal unter 000 Top-Themen > 010 Aktuelle Informationen > 012 Jahreskontoauszug). Nutzen Sie auch das Video mit einer Anleitung zur Anmeldung auf der Anmeldeseite www.wuestenrot.de/digital.
- Sollten Sie Fragen zum Kundenportal haben, ist unser Kundenservice (Mo bis Fr von 08:00 bis 19:00 Uhr) unter der Nummer 07141 16-751194 erreichbar.

Die kompletten Unterlagen zum JKA 2019 finden Sie im Kooperationspartner-Portal unter 000 Top-Themen > 010 Aktuelle Informationen > 012 Jahreskontoauszug.

