

## Sicherer Ort für wichtige Daten

*Carlo Testa, Referent Digitalisierung, Vorstandsstab Sparkasse Ulm*

Der elektronische Safe kommt bei Kunden der Sparkasse Ulm gut an. Das Institut hat ihn für alle rund 60 000 Onlinebanking-Verträge als Erweiterung des Elektronischen Postfachs freigeschaltet.

Sparkassen genießen ein hohes Vertrauen bei ihren Kunden. Es fußt auf einer mehr als 200-jährigen Erfolgsgeschichte, in der die Institute mit dem roten „S“ die Sparkassen-Idee immer wieder zeitgemäß interpretieren und umsetzen. Der elementare Kernwert dieser Idee gewinnt im digitalen Zeitalter mit seinen häufigen Datenskandalen immer mehr an Bedeutung.

Das Vertrauen zu den Sparkassen basiert auf einer jahrelangen Zuverlässigkeit in finanziellen Angelegenheiten. Es spiegelt sich aber auch in der hohen Attraktivität der Onlineangebote der Sparkassen-Finanzgruppe wider. Zum Beispiel im elektronischen Safe, der seit gut einem Jahr als Zusatzfunktion im elektronischen Postfach zur Verfügung steht. Über diese Funktion können Sparkassenkunden ihre Finanzunterlagen, aber auch sensible persönliche Dokumente in einer sicheren Umgebung speichern.

*Autor Carlo Testa, Referent Digitalisierung im Vorstandsstab der Sparkasse Ulm.*

*(© Sparkasse)*

### **Wichtige Informationen vor Verlust geschützt**

Die Daten werden dabei verschlüsselt und auf Servern in Deutschland nach hiesigem Datenschutzstandard aufbewahrt. Wichtige Informationen sind auf diese Weise vor Verlust geschützt. Weder ein technischer Defekt, der Diebstahl des eigenen Rechners, noch Viren oder Trojaner führen dazu, dass die hochgeladenen Dokumente verloren gehen.

Der elektronische Safe kommt bei Sparkassenkunden gut an. Zum Beispiel bei den Kunden der Sparkasse Ulm. Das Institut hat den elektronischen Safe bei Markteinführung direkt für alle rund 60 000 Onlinebanking-Verträge als Erweiterung des elektronischen Postfachs freigeschaltet. Kunden berichten der Sparkasse, dass sie diesen Service für das Speichern von Dokumenten der Sparkasse und der Verbundpartner sowie für Rechnungen, Garantiebelege und Ausweisdokumente

nutzen. Den elektronischen Safe stellt das Institut seinen Onlinebanking-Kunden in der Variante S kostenfrei zur Verfügung. Daten bis zu einem Speichervolumen von 100 MB werden so sicher verwahrt.

### **Komfortumstellung sichert hohe Akzeptanz**

Das zeitnahe Bereitstellen von Innovationen wie dem elektronischen Safe gehört zur digitalen Agenda der Sparkasse. Mit dieser treibt das Institut die Digitalisierung voran. Das elektronische Postfach und der elektronische Safe sollen die Kommunikation mit den Kunden deutliche vereinfachen. Damit möglichst viele Kunden das innovative Angebot kennen und nutzen stellte die Sparkasse Ulm den elektronischen Safe unmittelbar nach der Bereitstellung durch die Finanz Informatik (FI) ihren Kunden im Rahmen einer Kampagne vor.

Das Institut setzte dazu das vom Sparkassen-Finanzportal (SFP) bereitgestellte Werbematerial ein. Der sichere Speicherort für sensible Dokumente wurde so über die medialen Kanäle Internet-Filiale, S-App, E-Mail-Newsletter und elektronisches Postfach beworben.

### **Thematisierung in Beratungsgesprächen**

Darüber hinaus thematisierten die Berater der Sparkasse Ulm den elektronischen Safe auch in ihren Beratungsgesprächen. Dabei konnten sie auf eigene Erfahrungen zurückgreifen. Denn alle rund 1000 Mitarbeiter der Sparkasse Ulm pilotierten die Erweiterung des elektronischen Postfachs. Dazu erhielten sie die Variante XL kostenfrei zur Verfügung. Parallel dazu fanden Schulungen zu den Funktionalitäten und Prozessabläufen statt. So waren die Mitarbeiter gut gerüstet, um Kunden von den Vorteilen des elektronischen Safes zu überzeugen.

### **Mitarbeiter entwickeln neue Ideen**

Die Sparkassenmitarbeiter entwickelten darüber hinaus Ideen, welche Erweiterungen den elektronischen Safe und das elektronische Postfach noch attraktiver machen können. Zum Beispiel das Teilen von Dokumenten und Dateien direkt aus dem elektronischen Safe heraus. Oder die Möglichkeit für Dritte, Dokumente in das elektronische Postfach eines Kunden einzustellen.

Mit einer solchen Funktion könnten Sparkassenkunden die zahlreichen Onlinepostfächer, die sie heute bei Dienstleistern wie Energieversorgern, Telekommunikationsanbietern etc. haben, an einem Ort bündeln. Mit diesen Ideen beschäftigt sich aktuell das DSGVO-Projekt „Digitale Agenda 2.0“.

### **Tipps für die Einführung**

- Attraktive Einstiegsangebote senken die Hemmschwelle, die Vertrauensfunktion auszuprobieren.
- Die vorhandene Einführungsunterstützung nutzen, um Kunden über alle Kanäle breit zu informieren.
- Frühzeitiges Schulen der eigenen Mitarbeiter sichert Nachhaltigkeit.

Carlo Testa, Referent Digitalisierung, Vorstandsstab Sparkasse Ulm: Sicherer Ort für wichtige Daten, in SparkassenZeitung (10. Oktober 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/vertrieb/sicherer-ort-fuer-wichtige-daten.html>. Abgerufen am: 05. Dezember 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone  
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online