

Fragen und Antworten zur digitalen Unterschrift W&W Signatur




Fragen	Antworten
Welche Optionen gibt es beim Unterschreiben?	<p>Vor Ort: Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin mit dem Berater geleistet (Präsenztermin). Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Vor Ort“?“</p> <p>Videoberatung: Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin geleistet. Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Videoberatung?““</p> <p>Später: Die Unterschrift/en werden zu einem späteren Zeitpunkt geleistet. Es ist erforderlich, die E-Mail Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners zu ergänzen. Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Später?““</p>
Wie kann die Auswahl der Optionen fürs Unterschreiben getroffen werden?	Die Auswahl kann in der Oberfläche der W&W Signatur für jeden einzelnen Unterzeichner getroffen werden. Voreingestellt ist die Auswahl „Vor Ort“.
Welche Informationen müssen vor dem Unterschreiben vorliegen?	<p>„Vor Ort“: Es müssen keine Informationen vorliegen, wenn Unterzeichner gemeinsam vor Ort unterschreiben.</p> <p>„Videoberatung“: Der Unterzeichner muss über ein Smartphone / Tablet mit Kamera / QR-Code-Scanner verfügen. Wenn diese Voraussetzungen nicht erfüllt sind, sollte „Später“ ausgewählt werden.</p> <p>„Später“: Die E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners muss bekannt sein. Es ist erforderlich, dass sich die E-Mail-Adressen für die Unterzeichner unterscheiden.</p> <p>Wenn die Informationen nicht vorliegen, ist der gesamte Unterschriftenprozess auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Die Angabe der E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Beraters ist nicht zulässig.</p>

<p>Was bedeutet die Auswahl „Vor Ort“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin mit dem Berater auf dem Endgerät des Beraters geleistet (Präsenztermin).</p> <p>Der Berater kann folgende Optionen auswählen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Signature Pad: Unterzeichnen mit dem Unterschriften-Pad von StepOver. Diese Option ist für Berater mit U-Pad. 2. Smartphone / Tablet: Unterzeichnen auf dem Bildschirm des Smartphones/Tablets. Aufruf durch scannen des angezeigten QR-Codes. 3. Auf diesem Bildschirm: Unterzeichnen auf dem Bildschirm des Notebooks mit dem Stift des Notebooks. <p>Die Auswahl wird für jeden Unterzeichner angezeigt.</p>
<p>Was bedeutet die Auswahl „Videoberatung“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin geleistet.</p> <p>Der Unterzeichner benötigt ein Smartphone / Tablet.</p> <p>Es wird hierfür auf dem Bildschirm ein QR-Code angezeigt. Dieser kann vom Unterzeichner mit dem eigenen Smartphone / Tablet gescannt werden.</p> <p>Auf dem Smartphone / Tablet wird das Dokument angezeigt. Mit „Unterzeichnen beginnen“ wird vom Ansichtsmodus in den Signaturmodus gewechselt und das/die Dokument/e können unterschrieben werden. Die StepOver-App muss hierfür nicht heruntergeladen werden.</p>


<p>Was bedeutet die Auswahl „Später“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden zu einem späteren Zeitpunkt geleistet.</p> <p>Es ist erforderlich, die E-Mail Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners zu ergänzen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Unterzeichner erhält eine E-Mail mit dem Link zum Dokument. Das Dokument kann mit Eingabe der TAN geöffnet werden. 2. Es wird vom Unterzeichner auf seinem Endgerät mit dem Stift des Endgeräts, dem Finger oder der Maus unterzeichnet. 3. Jede Unterschrift muss mit o.k./ „✓“ bestätigt werden. <p>Die StepOver-App muss hierfür nicht heruntergeladen werden.</p> <p>Alle Schritte unter „Was muss der Unterzeichner „Später“ tun?“</p>
<p>Gibt es zeitliche Beschränkungen?</p>	<p>Der QR-Code bei Auswahl Videoberatung bzw. Smartphone/Tablet ist fünf Minuten gültig.</p> <p>→ Wenn der QR-Code abgelaufen ist, kann die QR-Code-Anzeige geschlossen und ein neuer QR-Code erzeugt werden</p> <p>Die Unterschriften Vor Ort und Videoberatung sind innerhalb von 30 Minuten zu leisten. Nach 30 Minuten wird der Unterschriftenprozess automatisch beendet.</p> <p>→ Die Dokumente werden im BauFi-Portal entsperrt und können erneut zum Unterschreiben ausgewählt werden.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn das Unterschriften-Pad nicht erkannt wird – bspw. Hinweis Pad Connector?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Den Unterschriftenprozess beenden und erneut aufrufen und eine andere Option wählen bspw. den Stift des Notebooks durch die Auswahl „Auf diesem Bildschirm“. 2. Die Software Pad Connector wurde voraussichtlich nicht korrekt installiert (Softwareverteilung Februar 2024). <p>Bitte auf den UHD zugehen, dass geprüft wird, ob die Software STEPOVERPADCONNECTOR vorhanden ist und diese bei Bedarf erneut bereitgestellt werden kann.</p>



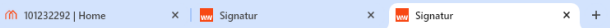
<p>Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner beim Scannen des QR-Codes eine Fehlermeldung erhält. Bspw. „You need to enable JavaScript to run this app“ erhält?</p>	<p>Die Rechte im Browser sind eingeschränkt. Diese können in den Browser-Einstellungen geändert werden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Browser – Internet, Chrome, Edge Firefox etc. aufrufen. 2. Einstellungen / Sicherheit / Internetoptionen auswählen 3. Webseitenberechtigungen JavaScript zulassen einstellen
<p>Wie erkennt der Unterzeichner „Später“ die E-Mail?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Betreffzeile lautet „Bitte Unterlagen prüfen und unterschreiben“ • Einstellungen auswählen • Der Absender der E-Mail ist „noreply@ww-ag.com“
<p>Was muss der Unterzeichner „Später“ tun?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Button „Hier klicken und unterzeichnen“ ist zu klicken 2. Wenn nach der Standortfreigabe (abhängig von der Browsereinstellung) gefragt wird, kann diese bestätigt oder abgelehnt werden 3. SMS mit Einmalpasswort ist anzufordern und einzugeben 4. Die Unterlagen prüfen und „Unterzeichnen beginnen“ oben links ist zu klicken 5. Mit dem Stift oder Finger kann auf dem Smartphone / Tablet unterschrieben werden 6. Unterschrift mit dem Symbol „✓“ bestätigen. Bei Bedarf Unterschrift wiederholen mit dem Symbol „○“ 7. Mit „Unterzeichnen verlassen“ kann das Unterschreiben unterbrochen werden und später fortgesetzt werden 8. Sobald die Unterlagen vollständig unterschrieben wurden, kann mit dem „X“ das Fenster geschlossen werden <p>Tipp: Unterzeichner kurz erklären, welche Schritte erforderlich sind und informieren, wenn es mehrere Unterschriftenfelder sind. Damit die Unterzeichner nicht nach einer Unterschrift aufhören und die Dokumente dann nur unvollständig unterschrieben sind.</p>
<p>Was ist bei dem Einmalpasswort per SMS zu beachten?</p>	<p>Die SMS mit dem Einmalpasswort wird nur an Mobiltelefone in Deutschland und angrenzende Länder gesandt. (Ländervorwahl 0049 für Deutschland, 0043, 0032, 00420, 0045, 0033, 00352, 0031, 0048, 0041)</p>

<p>Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner „Später“ die E-Mail nicht mehr finden kann?</p>	<p>Im BauFi-Portal / Unterlagen mit dem Button „Mit Unterschrift fortfahren“ kann der Unterschriftenprozess wieder aufgerufen werden.</p> <p>Einfach in der Oberfläche der W&W Signatur auf „E-Mail erneut senden“ klicken.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner den Button „Unterzeichnen beginnen“ nicht findet?</p>	<p>Der Unterzeichner hat in seinen Browsereinstellungen einen hohen Zoomwert eingestellt.</p> <p>Es ist erforderlich, dass der Unterzeichner den Zoom reduziert, dann ist der Button links oben zu sehen.</p>
<p>Welche Bedeutung hat das Ablaufdatum und welche Folgen hat es, wenn es erreicht wird?</p>	<p>Wenn das Unterzeichnen gestartet wurde, ist es erforderlich, dass die Dokumente innerhalb von 14 Tagen vollständig unterzeichnet werden.</p> <p>Sind Dokumente nicht vollständig unterschrieben und das Ablaufdatum ist erreicht, wird der Unterschriftenprozess abgebrochen. Alle geleisteten Unterschriften sind hinfällig.</p> <p>Tipp: Unterschriftenprozesse überwachen und bei Bedarf die „Später“ Unterzeichner ansprechen und ans Unterzeichnen erinnern.</p>
<p>Wie wird die Anforderung erfüllt, dass der Berater am Ende unterzeichnet?</p>	<p>Wenn alle Unterzeichner „Vor Ort“ bzw. in der „Videoberatung“ unterschreiben, unterzeichnet der Berater zuletzt. Im Unterschriftenfeld wird mit der Unterschrift Uhrzeit und Datum angedruckt, so dass dies dokumentiert ist.</p> <p>Sobald ein Unterzeichner „Später“ unterzeichnet, unterzeichnet der Berater ebenfalls zu einem späteren Zeitpunkt. Der Berater trägt daher seine E-Mail-Adresse in das dafür vorgesehene Feld und wird per E-Mail informiert, wenn alle anderen Unterzeichner unterschrieben haben und kann dann die Dokumente aufrufen und ebenfalls unterzeichnen.</p>

<p>Wie kann der Unterschriftenprozess zu einem späteren Zeitpunkt überwacht werden, wenn der Berater nicht selbst unterschreibt?</p>	<p>Im Baufi-Portal / Unterlagen aufrufen und Dokument anklicken</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Button „Mit Unterschrift fortfahren“ wird angezeigt: Es wurden noch nicht alle Unterschriften geleistet  <ul style="list-style-type: none"> ▪ Symbol „Dokument mit Stift“  <p>Die Dokumente sind vollständig signiert. Die nächsten Schritte können eingeleitet werden.</p> <p>Tipp: Wiedervorlagen-Funktion des Baufi-Portals nutzen.</p> <p>Ab Mitte Juni 2024 ist eine automatische Nachricht geplant.</p>
<p>Wie kann festgestellt werden, ob ein Unterschriftenprozess bereits begonnen wurde?</p>	<p>Im Baufi-Portal / Unterlagen auf ein Dokument klicken.</p> <p>Am Button „Mit Unterschrift fortfahren“ erkennt man, dass ein Unterschriftenprozess begonnen wurde.</p>  <p>Der Button „Unterschreiben“ zeigt an, dass noch kein Unterschriftenprozess begonnen wurde.</p>
<p>Wie kann der Unterschriftenprozess wieder aufgerufen werden?</p>	<p>Im Baufi-Portal / Unterlagen mit dem Button „Mit Unterschrift fortfahren“ kann der Unterschriftenprozess wieder aufgerufen werden.</p>
<p>Welche Bedeutung hat der Rahmen um das Unterschriftenfeld?</p>	<p>Die Unterschriftenfelder sind mit einem roten Rahmen gekennzeichnet (sofern die Grundeinstellung nicht verändert wurde). Die Unterschrift sollte im Feld begonnen werden. Wenn über den Rahmen hinaus unterschrieben wird, werden diese Linien abgeschnitten. Sollte die Unterschrift nicht erkennbar sein, bitte die Unterschrift wiederholen lassen.</p>
<p>Können die Unterschriftenfelder vergrößert oder verkleinert werden?</p>	<p>Das Dokument gibt die Größe der Unterschriftenfelder vor, diese können nicht verändert werden. Beim Klicken auf „Unterzeichnen beginnen“ wird in das Unterschriftenfeld gezoomt.</p>

<p>Wie wird die Unterschrift abgeschlossen / das nächste Unterschriftenfeld aufgerufen?</p>	<p>Jede Unterschrift muss mit o.k. / ✓ bestätigt werden.</p> <p>Mit Wiederholen / Q kann die Unterschrift wiederholt werden.</p> <p>Mit Ablehnen / x wird die Unterschrift abgelehnt. Die Ablehnung hat die Folge, dass der Unterschriftenprozess abgebrochen wird. Alle geleisteten Unterschriften sind hinfällig.</p>
<p>Welche Stati gibt es beim Unterschriftenprozess?</p>	<p>Signatur ausstehend: es wurden keine Unterschriften geleistet</p> <p>Signatur unvollständig: Es sind noch nicht alle Unterschriftenfelder unterzeichnet</p> <p>Signatur erfolgt am TT.MM.JJJJ HH.MM Uhr: Alle Dokumente des Vorgangs wurden vollständig unterschrieben</p>
<p>Was ist zu tun, wenn die E-Mail-Adresse oder Mobilnummer nicht korrekt ist?</p>	<p>Für Unterzeichner mit der Auswahl „Später“ kann in der Oberfläche der W&W Signatur, die E-Mail-Adresse oder Mobilnummer korrigiert werden. Mit den vollständig unterschriebenen Dokumenten werden diese korrigierten Daten an das BauFi-Portal zurückgegeben.</p> <p>Empfohlen wird, die Daten bei der Erfassung im BauFi-Portal zu prüfen und bereits vor dem Unterschriftenprozess zu korrigieren.</p>
<p>Wie kann der Unterschriftenprozess abgebrochen werden?</p>	<p>Im BauFi-Portal / Unterlagen mit dem Button „Mit Unterschrift fortfahren“ kann der Unterschriftenprozess wieder aufgerufen werden.</p> <p>In der Oberfläche der W&W Signatur unten ist der Button „Abbrechen“. Diesen auswählen und den „Abbruch“ bestätigen.</p> <p>Abbrechen hat die Folge, dass alle geleisteten Unterschriften hinfällig sind. Unterzeichner, die bereits zum Unterschreiben aufgefordert wurden, erhalten eine Nachricht, dass der Unterschriftenprozess abgebrochen wurde.</p>
<p>Was bedeutet die Anzeige „Für diesen Service liegt kein passender Vertrag vor“?</p>	<p>Bitte die Mobilnummer prüfen: Leer- oder Sonderzeichen in der Mobilnummer entfernen und ein neues Angebot erstellen. Danach sollte die Fehlermeldung nicht mehr erscheinen.</p> <p>Ab Mitte Juni 2024 wird die Prüfung verbessert und eine Fehlermeldung eingeführt.</p>

<p>Ist es möglich, dass der Unterschriftenprozess abgebrochen wurde, die Dokumente jedoch nicht entsperrt sind?</p>	<p>Das ist möglich, wenn mehrere Unterschriftenprozesse gestartet wurden, durch mehrfaches Klicken auf „Unterschreiben“ „Signatur“.</p> <p>Dann einfach ein weiteres Mal im BauFi-Portal / Unterlagen mit dem Button „Mit Unterschrift fortfahren“ einsteigen und den Unterschriftenprozess aufrufen.</p> <p>In der Oberfläche der W&W Signatur den Button „Abbrechen“ auswählen und den „Abbruch“ bestätigen.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn der Reiter „Signatur“ mehrfach vorhanden ist?</p>	<p>Ursache kann sein, dass mehrmals auf „Unterschreiben“ geklickt wurde.</p> <p>Wenn alle Unterzeichner vor Ort / in der Videoberatung unterschreiben, die Dokumente eines Vorgangs vollständig unterzeichnen lassen. Wenn die vollständig unterschriebenen Dokumente im Reiter Unterlagen angekommen sind, den weiteren Vorgang abrechnen.</p> <p>Wenn einer der Unterzeichner zu einem späteren Zeitpunkt unterschreibt. Alle Vorgänge abrechnen und erneut den Unterschriftenprozess starten.</p>
<p>Welche Zusatzinformationen sind im Unterschriftenfeld enthalten?</p>	<p>Im Unterschriftenfeld wird zur Information „W&W Signatur“ Datum und Uhrzeit der Unterschrift angedruckt. Bei „Vor Ort“ Unterschriften wird zusätzlich der Text „im Beisein des Beraters“ ergänzt. Unterschrift und Text können nach Größe des Unterschriftenfelds variieren.</p>
<p>Wie kann bei ein oder zwei zusätzlichen Bildschirmen das Dokument auf dem Notebook-Display angezeigt werden?</p>	<p>Mit der Windows-Taste und „P“ können Sie „Duplizieren“ wählen und die PDF wird auf dem Notebook-Display angezeigt.</p>
<p>Handelt es sich um einen Fehler, wenn die Formularfelder Ort und Datum nicht gefüllt sind?</p>	<p>Im Falle einer elektronischen Signatur mit der W&W Signatur bleiben Ort und Datum leer. Das Datum wird im Signaturstempel von der W&W Signatur angebracht.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn der Bausparantrag nicht zum Unterschreiben ausgewählt werden kann?</p>	<p>Im Browser links oben „Diese Seite neu laden“ auswählen</p>  <p>Erst wenn der Antrag in der Vorschau angezeigt wird, kann dieser zum Unterschreiben ausgewählt werden.</p>

<p>Was ist zu tun, wenn ein Pad Connector Fehler angezeigt wird?</p>	<p>Einfach die Seite mit  aktualisieren Info: Das U-Pad wurde eventuell, wegen einer Unterbrechung der Internetverbindung nicht erkannt.</p>
<p>Wann kann zum Unterschreiben „Vor Ort“ (Auswahl Smartphone/Tablet) die StepOver-App genutzt werden?</p>	<p>Die iOS / Android App „aSignatureOffice bzw. iSignatureOffice“ kann ab voraussichtlich Ende 2024 genutzt werden.</p>
<p>Wie kann die Anzeige im BauFi-Portal oder der W&W Signatur aktualisiert werden? Bspw. wenn „Einen Moment bitte“ angezeigt wird.</p>	<p>Im Browser links oben „Diese Seite neu laden“ auswählen</p> 
<p>Was ist zu tun, wenn die Dokumente in der Oberfläche der W&W Signatur als vollständig signiert angezeigt werden, jedoch nicht im BauFi-Portal im Reiter Unterlagen verfügbar sind?</p>	<p>Die Dokumente können manuell ins BauFi-Portal geladen werden.</p> <p>Zum Hintergrund: Es waren zwei Signaturfenster vorhanden.</p>  <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein Unterschriftenprozess (Auswahl später) wurde bearbeitet ▪ Der andere Unterschriftenprozess wurde nach 30 Minuten automatisch beendet. Die Interhyp geht damit davon aus, dass die Dokumente nicht signiert werden sollen. <p>Wenn dann später versucht wird, die unterschriebenen Dokumente ins BauFi-Portal zu laden, werden diese abgelehnt.</p> <p>Das kann vermieden werden, wenn nicht mehrfach auf Signatur / Unterschreiben geklickt wird. Siehe „Was ist zu tun, wenn der Reiter „Signatur“ mehrfach vorhanden ist“</p>
<p>Sie möchten die digitale Signatur nicht nutzen?</p>	<p>Der Schreibschutz kann mit Klick auf das Schloss im Reiter Unterlagen aufgehoben werden.</p> <p>Wichtig: Die angebundene digitale Signatur kann dann nicht mehr genutzt werden.</p>