



# Marktvorsprung durch Kundenorientierung – die neuen Serviceangebote der FI zur DMC

Stefan Bartz



# Agenda

- 1** DMC Überblick + Vorteile
- 2** Preissenkung der DMC Transaktionen
- 3** pushTAN als Authentifizierungslösung im E-Commerce
- 4** Reklamationserfassung für die Spk-C DMC – Lösung der FI
- 5** Erweiterungsanforderungen der Serviceprozessoren zur Spk-Card DMC

Sparkassen-Card



Mastercard



### Sparkassen-Card mit Co-Badge Debit Mastercard



Vgl. Markteinführungskonzept Sparkassen-Card mit Co-Badge Debit Mastercard, S. 8

# Was erwartet Sie heute?

Weltweite  
PoS-Akzeptanz



Bequem im  
Internet einkaufen

Mobiles Bezahlen  
mit dem Smartphone



Abbuchung direkt  
vom Girokonto

**Die neue Sparkassen-Card mit Co-Badge Debit Mastercard (DMC) stellt ein Alleinstellungsmerkmal im deutschen Markt dar.**

# Agenda

- 1** DMC Überblick + Vorteile
- 2** **Preissenkung der DMC Transaktionen**
- 3** pushTAN als Authentifizierungslösung im E-Commerce
- 4** Reklamationserfassung für die Spk-C DMC – Lösung der FI
- 5** Erweiterungsanforderungen der Serviceprozessoren zur Spk-Card DMC

# Preissenkung der DMC Transaktionen



Die FI hat zum  
01.01.2021 die Preise  
für die DMC gesenkt

Unterstützung des  
breiten Einsatzes der  
Sparkassen-Card mit  
dem Co-Badge DMC



## Good News

Bei der Nutzung  
der S-push TAN App  
für die 2 Faktor-  
Authentisierung gilt

€ → POS = eCommerce

Leistung	Alter Preis	Neuer Preis (ab 1. Januar 2021)
Co-Badge: DMC-Transaktion GA/PoS	3,8 Cent/ DMC-Transaktion	3,0 Cent/ DMC-Transaktion
Co-Badge: DMC-Transaktion e-Commerce (inkl. 3-D Secure)	8,8 Cent/ DMC-Transaktion	7,0 Cent/ DMC-Transaktion

# Agenda

- 1** DMC Überblick + Vorteile
- 2** Preissenkung der DMC Transaktionen
- 3** **pushTAN als Authentifizierungslösung im E-Commerce**
- 4** Reklamationserfassung für die Spk-C DMC – Lösung der FI
- 5** Erweiterungsanforderungen der Serviceprozessoren zur Spk-Card DMC

# Die Kernaussagen zu pushTAN<sup>1</sup> im Überblick



## Einfache Migration

Für pushTAN-  
Bestandskunden  
**mit nur einem Klick.**

Für Kunden ohne  
pushTAN komfortabel  
**über chipTAN oder  
Registrierungsbrief.**



## Für alle Kunden zu jeder Zeit

Der neue pushTAN-App  
bedient auch Kunden  
ohne Online-Banking.

Zahlungen authenti-  
fizieren rund um die  
Uhr (hochverfügbar).



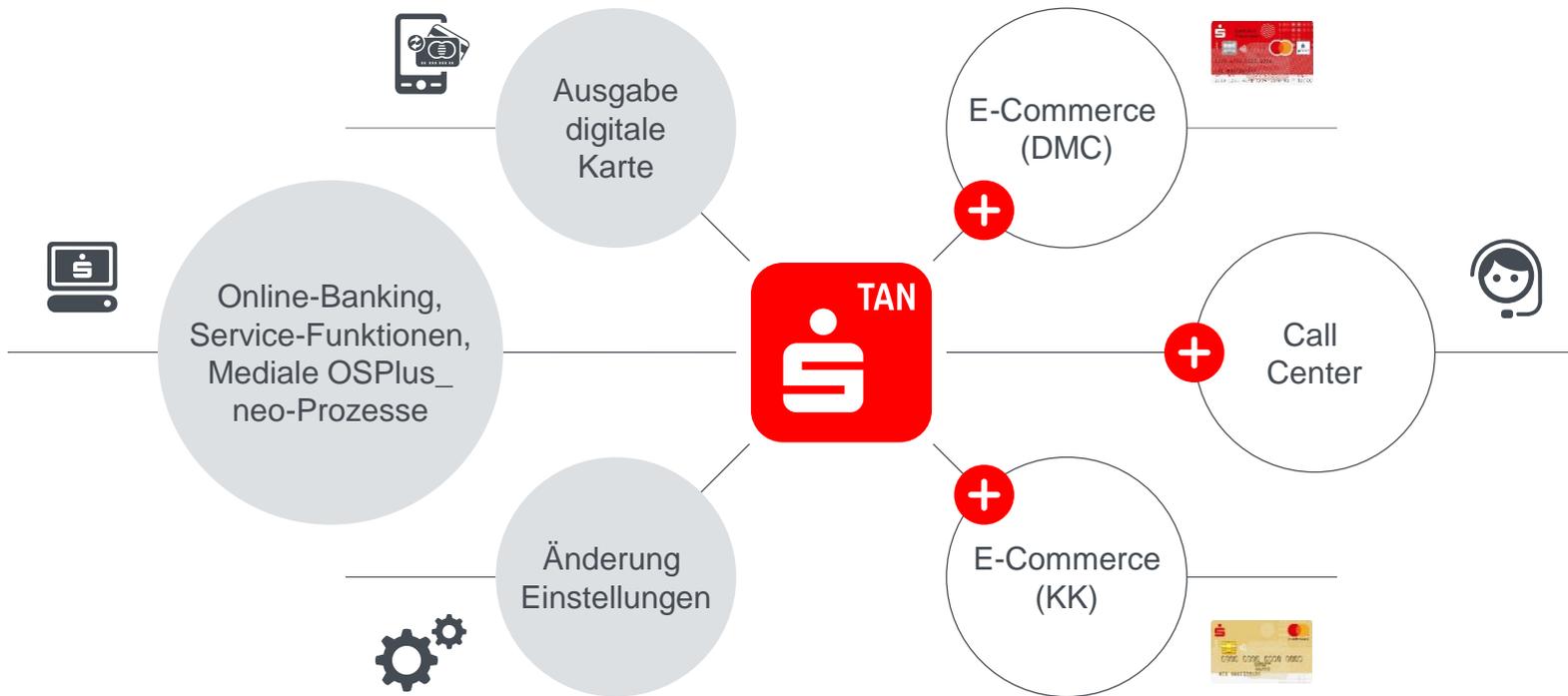
## Alle Zusatz- funktionen der S-ID-Check-App sind abbildbar

**Kombinierte  
Gesamtlösung der  
FI & S-Payment**  
über pushTAN und  
weitere Bausteine:

Push-Benachrichti-  
gungen, Kreditkarten-  
Wecker, Internet Filiale,  
S-App, Card Control

<sup>1</sup> pushTAN oder Nachfolge-App als zentrale Authentifizierungs-App

# Eine Lösung für alle Dienste: Ausbau der pushTAN-App

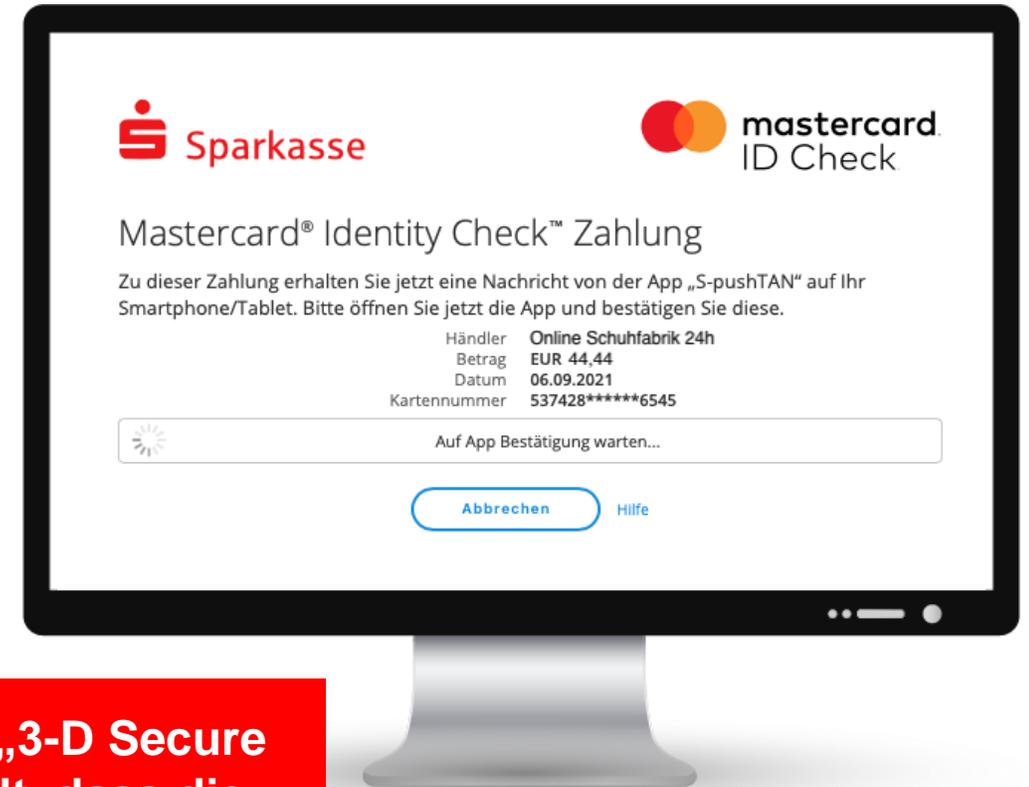
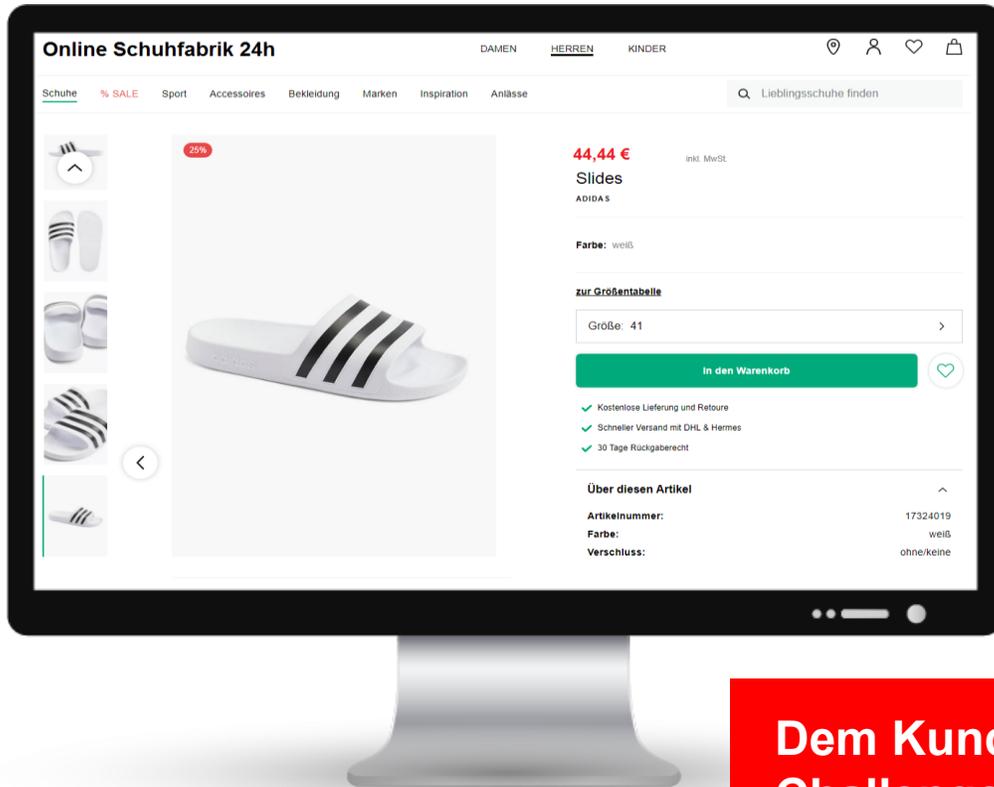


Laut Umfrageergebnissen wünschen sich Kunden **eine bis maximal zwei Apps** für Ihre Finanzgeschäfte.



- **Über 10 Mio. Installationen**
- **Einfach und sicher bedienbar**
- **Tief in OSPlus integriert**
- **SFG-eigene Authentifizierungsinstanz.** Für 3DS kann somit auf Fremd-Authentifizierungs-SDK (wie in der S-ID-Check App) **kostenreduzierend** verzichtet werden

# Einkauf im Internet mit der S-pushTAN App

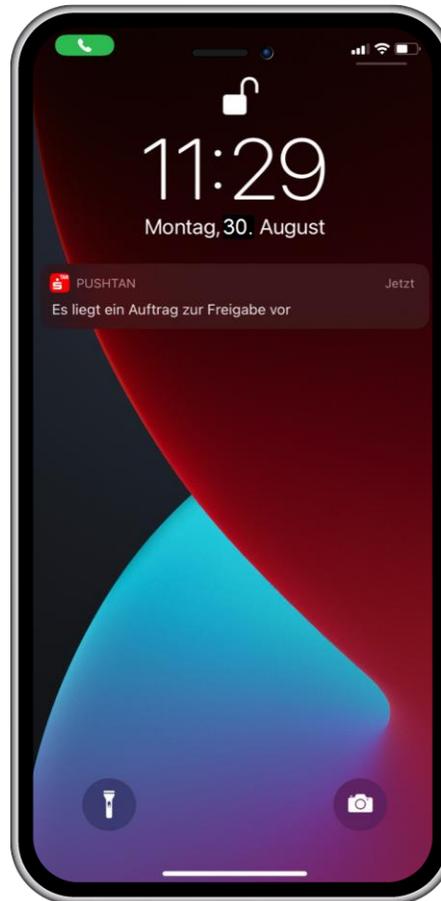


Dem Kunden wird auf dem „3-D Secure Challenge Screen“ mitgeteilt, dass die S-pushTAN App aufgerufen wird.

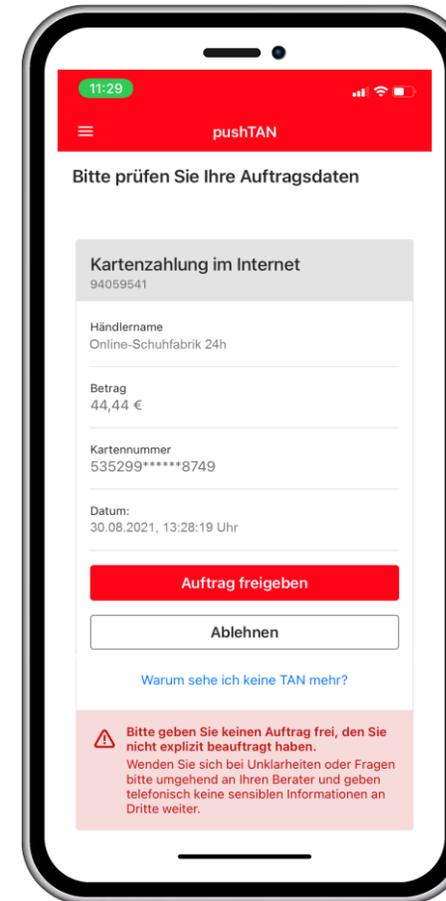
# eCommerce Freigabe mit S-pushTAN App



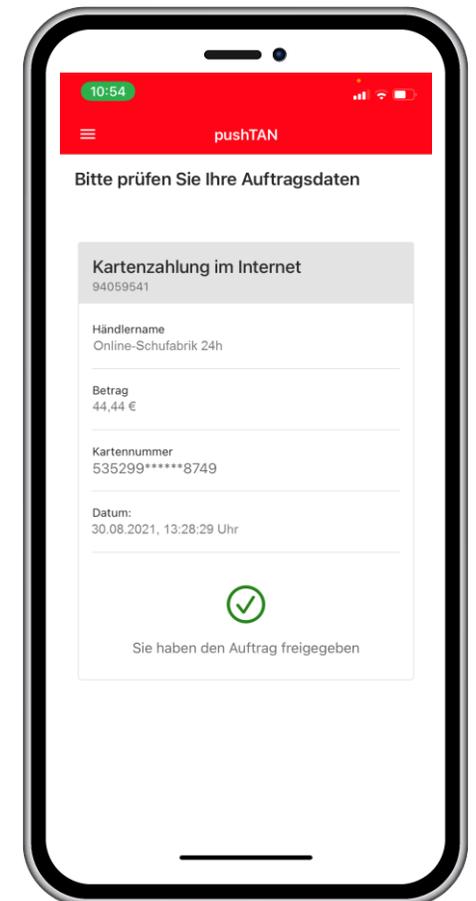
Push-Benachrichtigung  
auf das mobile Endgerät



Anzeige der  
Transaktionsdetails zur  
Freigabe oder Ablehnung



Erfolgreiche Freigabe  
der Transaktion



# Agenda

- 1 DMC Überblick + Vorteile
- 2 Preissenkung der DMC Transaktionen
- 3 pushTAN als Authentifizierungslösung im E-Commerce
- 4 **Reklamationserfassung für die Spk-C DMC – Lösung der FI**
- 5 Erweiterungsanforderungen der Serviceprozessoren zur Spk-Card DMC

# Lösung

## Finanz Informatik

### Erfassung im OSPlus\_neo und Übersendung per Webservice

- Ganzheitlich fallabschließender Prozess für die DMC
- Mitarbeiter im Institut (OSPlus\_neo-stationär) **und** Kunde (OSPlus\_neo-medial) können die Reklamationserfassung einer DMC-Transaktion in wenigen Schritten technisch erfassen und mit einem Klick direkt in das IDM „Issuer Dispute Management“ übersenden
- Serviceprozessor (PLUSCARD oder BCS) tritt als Reklamationsdienstleister auf und verantwortet die weitere Bearbeitung, insbesondere mit dem Kunden und Händler
- Nutzung von der FI bereitgestellte und betriebene Komponente „Issuing Dispute Management (IDM)“
- Erfassung im OSPlus\_neo-Geschäftsprozess „Impulse“

# Vorteile



Abschaffung Formularerstellung  
und FAX



Instant-Übersendung  
per Webservice



**Innovative digitale Lösung**



**Direkte Bearbeitung möglich**



Gutschrift auf Kundenkonto  
im IDM auslösbar und anschließend  
durch automatisierten Ablauf  
innerhalb der FI-Systeme  
standardisiert



Institut kann die erfassten  
Reklamationen auf einer  
Übersichtsseite im OSPlus  
nachvollziehen



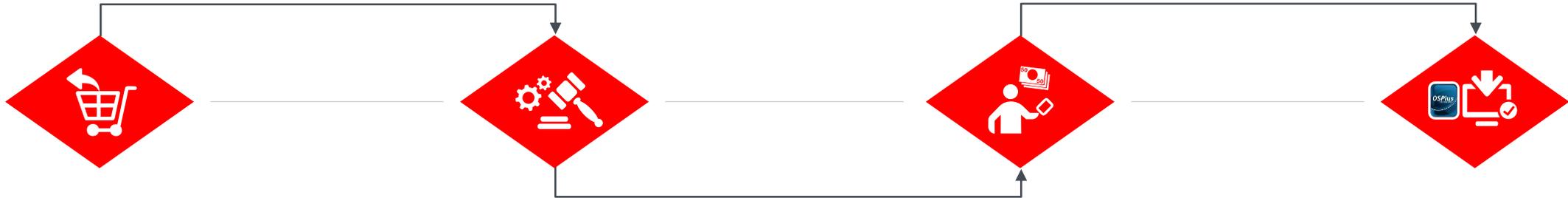
**Rechtliche Klarheit  
im Sinne von PSD2  
(ein Tag)**



**Erfasste Reklamationen  
im OSPlus übersichtlich  
dargestellt**



# Reklamationssystem – IDM „Issuer Dispute Management“



- Reklamationserfassung wird mit [Absenden] bestätigt
- Webservice wird angestoßen
- Übersendung in ein neu geschaffenes Reklamationssystem – IDM
- Serviceprozessoren arbeiten jeweils für ihre angeschlossenen Institute im IDM
- Reklamationsbearbeitung für das Institut in Richtung Mastercard
- Serviceprozessoren treffen im Verlauf dieser Bearbeitung eine Entscheidung
- Der Kunde wird bei einer Ablehnung belastet
- oder
- das bereits gutgeschriebene Geld bleibt auf dem Karteninhaberkonto
- Entscheidung wird als Status im OSPlus abgebildet
- Die Erstattung bei einer Ablehnung kann manuell erfolgen

# Agenda

- 1 DMC Überblick + Vorteile
- 2 Preissenkung der DMC Transaktionen
- 3 pushTAN als Authentifizierungslösung im E-Commerce
- 4 Reklamationserfassung für die Spk-C DMC – Lösung der FI
- 5 **Erweiterungsanforderungen der Serviceprozessoren zur Spk-Card DMC**

# Zahlreiche DMC Optimierungen/Erweiterungen wurden bereits angestoßen oder umgesetzt



## Ausgangssituation

Die bereits seinerzeit mit den Serviceprozessoren abgestimmten Erweiterungsanforderungen (Anforderungslisten Stand 11/2019) führten zur/zu den:



Konzipierten und bereits weitgehend umgesetzten „**Top-9-Erweiterungsanforderungen**“ (Fokus: Reklamationsbearbeitung)



Jetzt im Institutsbeirat angestoßenen Beauftragung zur Einführung des neuen Fraud-Präventionssystems „**Safer Payments (IBM)**“ (inkl. Übernahme der geforderten OSPlus-Stammdaten sowie der Anbindung an Netcetera)



Des Weiteren hat der Institutsbeirat, der bereits der vorgesehenen Optimierung des **3D-Secure-Registrierungsstatus/-Reporting** (Stufe 1), zugestimmt



Mit diesen Optimierungen können nach unserem Verständnis bereits deutliche Produktivitätsverbesserungen bei den Serviceprozessoren realisiert werden

**Die FI ist im Hinblick auf die zunehmende Bedeutung der DMC bereit, weitere preisreduzierende Serviceprocessor-Anforderungen zu unterstützen**

## Ziel

**Gemeinsames Ziel** ist es, die DMC als wichtiges Kartenprodukt auch im Processing bei den Serviceprozessoren so zu optimieren, damit diese ihre derzeit vielfach als zu hoch kritisierten **Serviceprocessing-Preise ggü. den Instituten deutlich reduzieren** können

**Bereitstellung FI-seitiger Ressourcen im Wert von 600 Tsd.€**  
(2 Jahre à 300 Tsd.€)  
für Anpassungen in den von FI verantworteten DMC-Systemen

**Beteiligung der Serviceprozessoren**  
mit zusätzlichen Mitteln im Wert von 300 Tsd.€ (je Prozessor **2 Jahre à 75 Tsd.€**)

## Lösungsansatz

→ **In Summe** würden somit Erweiterungsanforderungen im Wert von **900 Tsd.€** umsetzbar sein

Eine Karte  
viele Vorteile!



Fragen & weitere Informationen  
Fatih Billor  
[fatih2.billor@f-i.de](mailto:fatih2.billor@f-i.de)

# Backup

# Zusatz- funktionen

Über die Aufwertung mit Zusatzfunktionen wurde durch die Pluscard die Installationsbasis und Nutzungsfrequenz der S-ID-Check-App erhöht.



## Bestehende Zusatzfunktionen

Call Center Legitimierung

Kreditkarten Fraud Alert  
(nachträgliche Ja/Nein-Rückfrage  
zu erfolgten Transaktionen)

Info über Kartensperre

Umsatzanzeige

Whitelist-Verwaltung  
(BCS und PLUSCARD)



## Abbildung über mehrere Lösungen der FI

pushTAN  
Im 24/7-Betrieb  
(auch bei Release-Einsatz)



Push-Nachricht an  
S-App, E-Mail, SMS

Kreditkarten-Wecker,  
Internet Filiale/S-App

Internet Filiale/S-App