

Aktuelle Überlegungen zur neuen Preisgestaltung der DMC



**PLUSCARD – die ganze Welt des Kreditkarten-Processings aus einer Hand.
Ihr Partner für individuelle und zukunftsweisende Strategien. Jederzeit.**

Kurzvorstellung *PLUSCARD*

Julian Weste

Seit April 2020 Geschäftsführer PLUSCARD
Seit Oktober 2020 alleiniger Geschäftsführer

Vorherige Stationen: Postbank easytrade,
PSD Bank Köln, Visa Europe, Wirecard-Konzern

Erfahrungen im Bereich Call Center, Payment,
Finanzdienstleitungen, Digitalisierung, Issuing Processing



Historie der DMC-Einführung: Einschätzung auf Basis von Annahmen

Die Serviceprozessoren BCS und PLUSCARD bieten den Sparkassen für die DMC verschiedene Servicedienstleistungen an, die die **Abwicklung der Missbrauchsprävention**, der **Reklamationsbearbeitung** und des **Karteninhaberservice** umfassen.

Aufgrund fehlender Erfahrungswerte zur Einführung der DMC, haben die Serviceprozessoren die Einschätzung der eigenen **Aufwände auf Basis von Annahmen** durchgeführt, die sich an den Erfahrungen aus dem Kreditkarten-Processing orientieren.

Folgende Annahmen wurden seinerzeit für das Jahr 2021 für die Parameter getroffen, die einen entscheidenden Einfluss auf die Aufwände des Serviceprocessings haben:

Parameter	Annahmen für 2021	Beschreibung
Kartenbestand gesamt	450.000	Anzahl der innerhalb der SFG ausgegebenen DMCs.
Sleeper-Quote	50%	Anteil der derjenigen DMC-Karteninhabern, die die Karte nicht nutzen.
Transaktionen pro Karte	11	Transaktionen pro Karte auf den Gesamtbestand p.a.
Reklamationsquote	0,13%	Anteil der Gesamttransaktionen, die vom Karteninhaber reklamiert werden.
Call-Quote	23%	Anteil der Karteninhaber, die den Karteninhaberservice anrufen.
Ø Call-Länge	Ø 270 Sek.	Durchschnittliche Länge eines Anrufs im Karteninhaberservice.

Die aktuelle Situation: Starke Abweichungen von den Annahmen

Die bisherigen Erfahrungen mit der DMC zeigen: Das Produkt verhält sich nicht annähernd so, wie es seinerzeit angenommen wurde. Die aktuell zu beobachtenden Parameter weichen mitunter stark von den Annahmen ab:

Parameter	Annahmen für 2021	Tatsächliche Zahlen 2021 alle Institute (bis einschl. Juli 2021)	Tatsächliche Zahlen 2021 Institute bei PLC (bis einschl. Sept. 2021)	September 2021 Institute bei PLC
Kartenbestand gesamt	450.000	288.000	105.100	105.100
Sleeper-Quote	50%	n/a*	n/a*	n/a*
Transaktionen pro Karte	11 p.a.	2/3,4 p.a	3,7/4,9 p.a.	0,89/10 p.a.
Reklamationsquote	0,13%	0,02%	0,03%	0,02%
Call-Quote	23% p.a.	0,5%/0,85 p.a.	0,4%/0,5 p.a.	0,04%/0,5% p.a.
Ø Call-Länge	Ø 270 Sek.	Ø 333 Sek.	Ø 310 Sek.	Ø 334 Sek.

*Die aktuelle Sleeper-Quote ist technisch nicht durch PLUSCARD ermittelbar; eine Bereitstellung durch die FI ist bisher nicht erfolgt.

- 
- Die derzeitigen Volumina reichen nicht aus, um die Kosten für die vorgehaltenen Ressourcen zu decken.
 - Grundsätzlich besteht seitens der Serviceprozessoren die Bereitschaft, auf Basis angepasster Annahmen ein neues Preismodell zu erarbeiten.

Die aktuelle Situation: Starke Schwankungen

- Zusätzlich zu den absoluten Abweichungen lassen sich teilweise **starke Schwankungen** beobachten. So schwankt etwa die Reklamationsquote innerhalb eines Monats zwischen den Instituten stark, aber auch innerhalb einzelner Sparkassen im Monatsvergleich.

Reklamationsquote	August	September	Delta
Sparkasse 1	0,079%	0,004%	- 95%
Sparkasse 2	0,029%	0,048%	+ 66%
Sparkasse 3	0,002%	0,021%	+ 950%
Übrige Sparkassen	0,000%	0,000%	./.

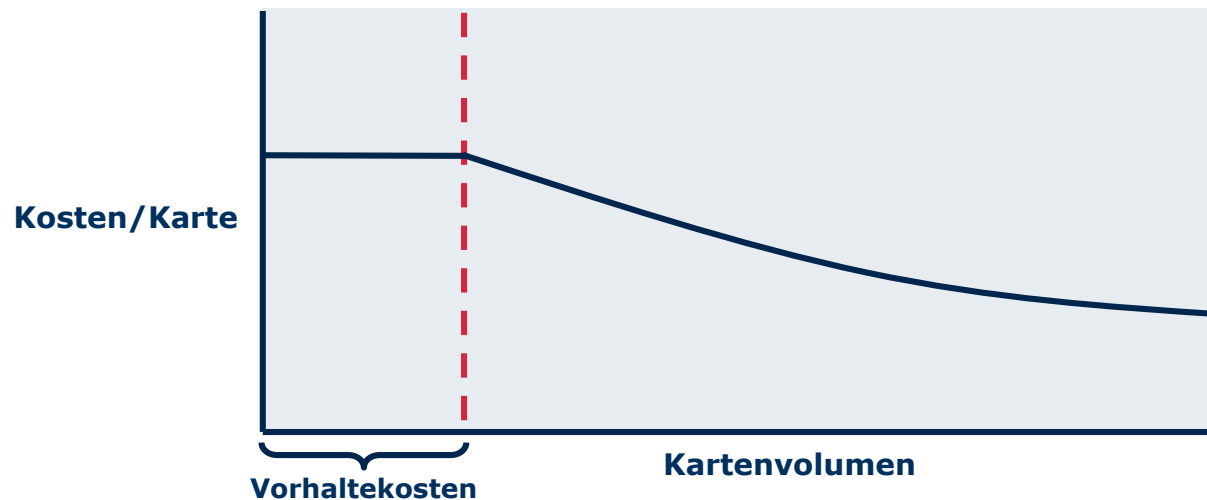
- Ähnliches lässt sich auch bei den Call-Zeiten beobachten. Zusätzlich zum Aspekt, dass die Anrufzeiten insgesamt höher sind, schwanken diese innerhalb eines Monats und zwischen den Monaten teilweise stark.

Anrufzeiten	Mai	Juni	September
Längste Ø Anrufzeit	694 Sek.	2561 Sek.	2248 Sek.
kürzeste Ø Anrufzeit	35 Sek.	38 Sek.	47 Sek.
Ø Anrufzeit gesamt	198 Sek.	385 Sek.	334 Sek.

Die aktuelle Situation: Auswirkungen auf die Kosten

- Die starken Abweichungen und Schwankungen haben unmittelbare Auswirkungen auf die Kostenstruktur.
- Um ein reibungsloses Serviceprocessing zu gewährleisten, müssen Mitarbeiterkapazitäten vorgehalten werden. Die Planung der Kapazitäten geschieht auf Basis der zu erwartenden Aufwände.
- Die daraus resultierenden **Vorhaltekosten** sind **unabhängig von der Kartenanzahl** und müssen in jedem Fall gedeckt sein. Skaleneffekte treten erst nach der Deckung auf.

Je näher die Annahmen an den tatsächlichen Aufwänden sind, desto effizienter die Kostenstruktur.



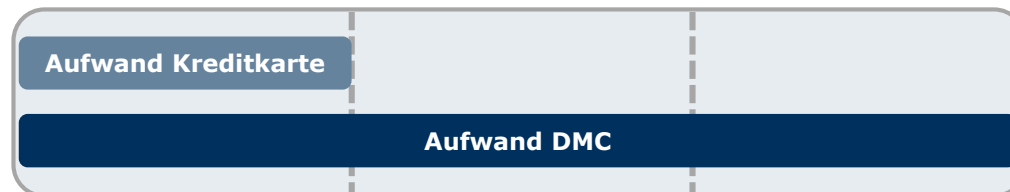
Die aktuelle Situation: Optimierungspotenzial der DMC-Systeme

Bei der Arbeit mit den DMC-Systemen hat sich insbesondere bei der **Reklamationsbearbeitung** gezeigt, dass die Prozesse um ein Vielfaches aufwändiger sind, als dies heute im Kreditkarten-Processing der Fall ist. Vor allem der hohe manuelle Bearbeitungsaufwand erschwert ein effizientes Arbeiten.

Manueller Aufwand aus Umsystemen: 5x länger



Gesamtbearbeitung: 3x länger



Blick in die Zukunft: Mastercard kündigt Maestro auf

Mastercard hat Mitte Oktober 2021 angekündigt, das Maestro-Brand auslaufen zu lassen. Ab Juli 2023 können keine neuen Maestro-Karten mehr ausgestellt werden.

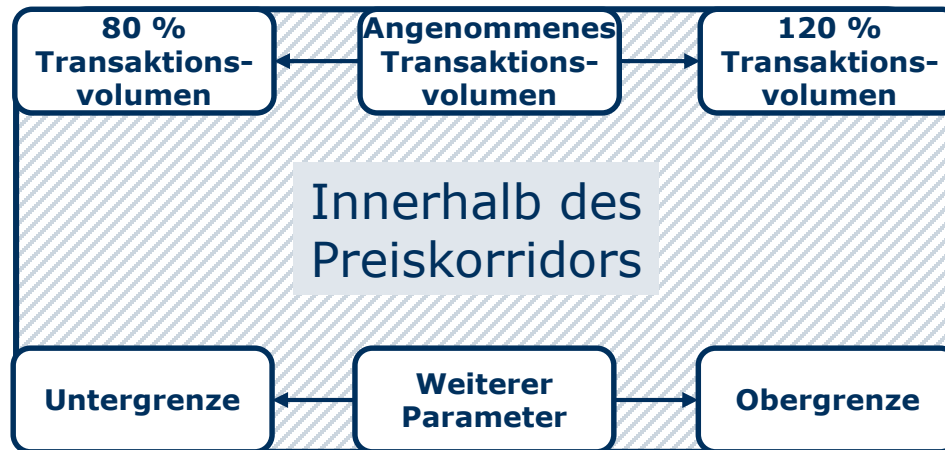
Mit dieser Ankündigung ist die Situation rund um die DMC neu zu bewerten, insbesondere vor dem Hintergrund eines möglicherweise stark zunehmenden Kartenvolumens aufgrund eines Austauschs des Maestro-Brands durch die DMC.



Zu diesem Zweck werden **derzeit zwei Handlungsstränge** verfolgt:

- Um ein kosteneffizienteres Serviceprocessing zu ermöglichen und ein potenzielles Massengeschäft abbilden zu können, erarbeiten **FI, BCS und PLUSCARD** aktuell konkrete **Systemoptimierungen**. Daher haben diese Optimierungen das Ziel, insbesondere manuelle Aufwände zu reduzieren, umso schlankere Prozesse zu realisieren.
- Erarbeitung eines möglichen **neuen DMC-Preismodell** mit der **BCS** in Zusammenarbeit mit dem **OSV**, das auf einen **Preiskorridor** setzt, der für Sparkassen eine höhere Planungssicherheit im Hinblick auf die Kosten der DMC bietet.

Blick in die Zukunft: Ansätze eines neuen Preismodells mit Preiskorridor



Der Preiskorridor greift auf festzulegende Parameter zurück. Dabei ist für jeden Parameter ein Basiswert definiert, sowie eine dazugehörige Unter- und Obergrenze, die damit auch die Korridor Grenzen darstellen.

Die Preise bleiben stabil, solange die tatsächlichen Werte des Parameters die Korridor Grenzen nicht über- bzw. unterschreiten. Sollte mindestens einer der Parameter außerhalb des Korridors liegen, so zieht dies die Neuberechnung der Preise nach sich.

Weitere mögliche Parameter:

- Reklamationsquote
- Call-Quote
- ...

Blick in die Zukunft: Aufbau des Preismodells

- Wie auch das derzeitige Preismodell verfolgt der neue Ansatz, Preise für spezifische **Kartenmengenstaffeln**, jeweils für **Basis- und Vollservice**, festzulegen. Die Staffeln berücksichtigen dabei die zukünftigen Volumenpotenziale.
- Eine Differenzierung zwischen einem Preis pro Karte p. a. und transaktionsbezogenen Preisen soll zukünftig nicht mehr erfolgen. Es gilt **ein Preis pro Karte p. a.**, die vormals transaktionsbezogene Kosten sind darin inkludiert.
- Das Modell differenziert zwischen Preisen mit Systemoptimierungen und Preisen ohne Systemoptimierungen. Die Preise ohne Optimierungen greifen solange, bis die erwähnten Systemoptimierungen durch die FI umgesetzt wurden.
- Trotzdem ist grundsätzliche Bedingung für das Modell, dass die Optimierungen umgesetzt werden, da das Modell ansonsten wirtschaftlich nicht tragbar ist.

Kartenmengen-staffel	Staffel 1		Staffel 2		Staffel 3		Staffel 4	
Serviceart	Basis	Voll	Basis	Voll	Basis	Voll	Basis	Voll
Preis mit Optimierungen	./.	./.	./.	./.	./.	./.	./.	./.
Preis ohne Optimierungen	./.	./.	./.	./.	./.	./.	./.	./.

Blick in die Zukunft: Prämissen des Preismodells

- Der Ansatz des **Preismodells** basiert auf **umfangreichen Systemoptimierungen**, die durch die FI vollständig durchzuführen sind. Ohne diese Anpassungen ist das Preismodell wirtschaftlich nicht tragbar.
- Die Belastbarkeit des Preismodells ist insbesondere **von der Karteneinsatzaktivität abhängig**. Da dazu derzeit noch keine gesicherten Daten, z. B. die genaue Sleeper-Quote, vorliegen, muss das Modell auf Annahmen zurückgreifen.
- Die Deckung der Vorhaltekosten muss gesichert sein.
- Der Grundsatz eines **einheitlichen Preis- und Serviceangebots von PLUSCARD und BCS** bleibt unberührt, insbesondere bzgl. der Nutzung von Mengenstaffeln.
- Das Preismodell unterstellt außerdem, dass die Preise der CommuniGate für den Telefonservice auf Basis der derzeitigen Verträge stabil bleiben. Die Mengenstaffeln der CiG-Preise berücksichtigen die Gesamtzahl an ausgegebenen DMCs über beide Serviceprozessoren hinweg
- Ein mögliches zukünftiges Preis- und Serviceangebot auf Basis dieses Modells **gilt explizit für alle Sparkassen** und nicht ausschließlich für die Sparkassen des OSV.

Blick in die Zukunft: Derzeit geplante nächste Schritte

Aktuelle Planung	Oktober				November				Dezember			
DMC-Systemoptimierungen												
• Erarbeitung Optimierungsliste durch BCS & PLC												
• Fachliche Abstimmung FI, BCS & PLC							■	17.11.2021				
• Aufwandsbewertung durch FI												
• Finale Abstimmung FI, BCS & PLC									■	02.12.2021		
Erarbeitung neues DMC-Preismodell												
• Abstimmung & Bewertung neues Preismodell BCS, PLC & OSV												
• Abstimmung CiG, BCS & PLC							■	29.10.2021				
• Bewertung Ergebnisse Systemoptimierungen												
• Finalisierung Preismodell-Ansatz											■	17.12.2021



Menschen. Karten. Strategien.