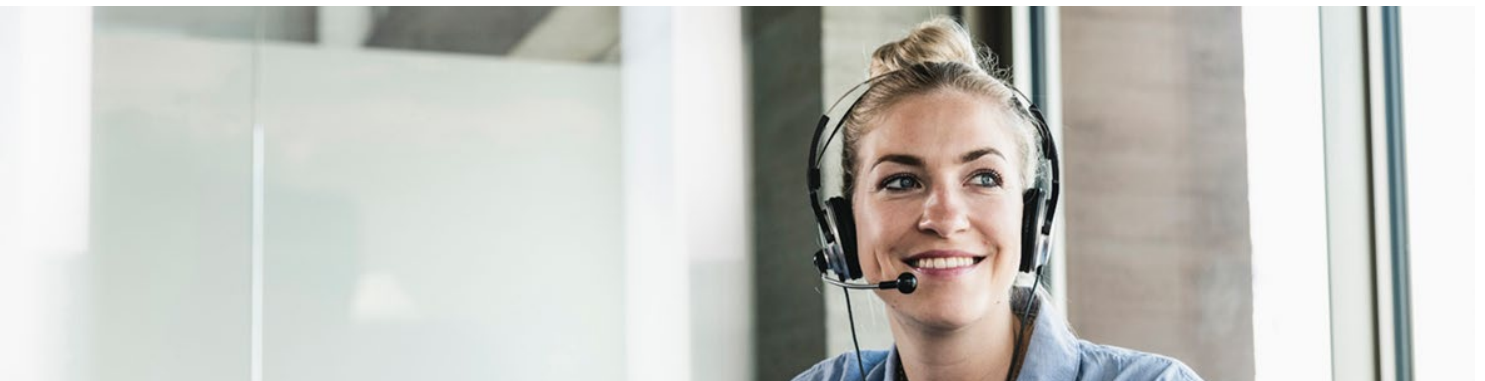




# Issuer Services rund um die Herausgabe von Debitkarten

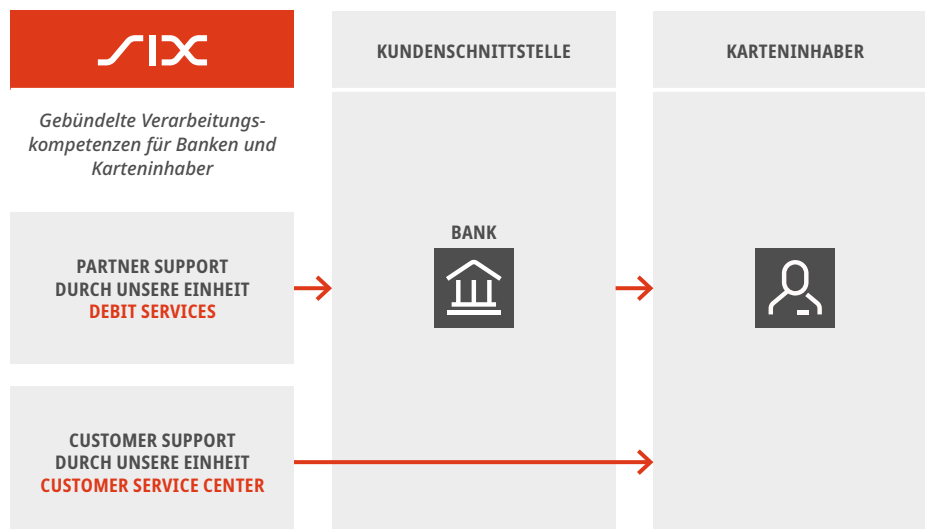
Flexible Verarbeitungsprozesse und modulare Supportlösungen für Issuer und Karteninhaber – Fraud Detection & Prevention inklusive



Als Kompetenzzentrum für Debitkarten bietet SIX umfangreiche Dienstleistungen für die operative Verarbeitung sämtlicher Debit & Mobile Services aus einer Hand. Damit unterstützen wir eine Produktstrategie, die auf kontinuierliche Erweiterung setzt.

Operationelle Aufwände und Risiken werden laufend durch den Einsatz moderner Technologie minimiert, gleichzeitig steht der persönliche Kundenkontakt mit Herausgebern von Debitkarten (Issuer) und Karteninhabern (KI) im Zentrum.

## Wer wir sind? Unsere Organisation stellt sich vor:



<b>PARTNER SUPPORT DURCH UNSERE EINHEIT DEBIT SERVICES</b>	Unsere Spezialisten von Debit Services bieten mit Hilfe modernster Systeme und bewährten Partnern eine erfolgreiche Fraud Detection & Prevention. Sie unterstützen bei der Bearbeitung von Beanstandungen (Chargeback) und Schadenfällen, komplexen Abklärungen und stehen zur Unterstützung unserer Agenten im Customer Service Center zur Verfügung.
<b>CUSTOMER SUPPORT DURCH UNSER CUSTOMER SERVICE CENTER</b>	Unser Customer Service Center ist «24/7» in vier Sprachen für Karteninhaber erreichbar. Unsere Agenten unterstützen diese effizient und professionell bei Standardanliegen wie Sperrungen/Kartenersatz und auf Wunsch auch bei Fraud-Verdacht, beanstandeten Transaktionen oder Fragen rund um den Online-Karteneinsatz und unsere mobilen Lösungen. Als erste Anlaufstelle für Issuer beantwortet ein dediziertes Team vom Banken General Support die Anfragen von bankinternen Fachspezialisten zu Produkten, Systemen, Reporting, Clearing & Settlement u. v. m.

**Was bieten wir an? Unsere Lösungen:**

**UNSERE SERVICE-MODULE**

PARTNER SUPPORT DURCH UNSERE EINHEIT DEBIT SERVICES			CUSTOMER SUPPORT DURCH UNSERE EINHEIT CUSTOMER SERVICE CENTER		
BETREUUNG WÄHREND BÜROZEITEN (Fraud Detection rund um die Uhr)			24/7 VERFÜGBAR		
FRAUD	CHARGEBACK	BANKEN GENERAL SUPPORT	KI GENERAL SUPPORT	DIGITAL SERVICES SUPPORT	TWINT

Kontakt mit Banken
  Kontakt mit Banken/KI
  Kontakt mit KI

**Dienstleistungen von unserer Einheit Debit Services:**

**Fraud**

Unsere erfahrenen Analysten decken im Rahmen unserer Payment Risk Management Lösung (PRISMA) die Überwachung und Prävention von Fraud bei sämtlichen Debit-, Mobile- und TWINT-Transaktionen ab. Sie analysieren laufend Kartentransaktionen, die aufgrund von hinterlegten Fraud-Regeln in unseren Systemen zur Abklärung erfasst wurden, und lösen die notwendigen Folgemaßnahmen und Abklärungen aus. Das erfahrene Team steht dabei als Schnittstelle zwischen Debit Issuern, Fraud Competence Center und Schemes.

**Chargeback**

SIX nimmt die vom Issuer oder Karteninhaber bestrittenen Transaktionen entgegen und bearbeitet diese aufgrund der vertraglichen Bestimmungen mit dem Karteninhaber und der Regeln der internationalen Kartenorganisationen. Gemäss Issuer-Auftrag übernimmt SIX die Abwicklung des Retrieval- und Chargeback-Zyklus bei nationalen und internationalen Acquireern.

**Dienstleistungen von unserem Customer Service Center:**

**Banken General Support**

Geht es um fachspezifische Anfragen zu Themen wie E-Reporting, Clearing & Settlement oder allgemeine Supportanliegen für Debit, Mobile und TWINT Services, stehen unsere Kartenspezialisten als direkte Anlaufstelle für Debit Issuer im Einsatz.

**Karteninhaber General Support**

Wenn Karten verloren gehen oder gestohlen werden, ist eine möglichst schnelle Sperrung nötig. SIX betreibt eine Kartensperrzentrale, welche Ihren Kunden rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Fallen im Rahmen unserer Fraud-Überwachung verdächtige Kartentransaktionen auf, die eine Abklärung mit dem Karteninhaber erfordern, oder bemerkt dieser von sich aus missbräuchliche Buchungen, können unsere Agenten rasch und kompetent Unterstützung bieten.

**Digital Services Support**

Wir unterstützen auf Wunsch Inhaber der neuen Debitkarte bei Fragen rund um den Online-Einkaufsprozess und die neuen digitalen Services. Dies beinhaltet die Registrierung für 3D Secure (z. B. mit der White-Label-App debiX+) sowie die Bestätigung der Zahlung per App oder SMS während des Einkaufsprozesses. Unser Customer Service Center unterstützt auch bei Fragen und Prozessen rund um das mobile Zahlen, sei es die manuelle Freigabe eines Token-Request oder bei der In-App-Provisionierung, sowie dem restlichen Funktionsumfang der App debiX+.

**TWINT**

Muss ein TWINT-Account gesperrt werden, bietet SIX eine Sperrzentrale, die rund um die Uhr verfügbar ist.

## Voraussetzungen beim Outsourcing

Unsere Outsourcing-Lösungen sind so ausgestaltet, dass Fragen wie Datensicherheit, Kundenidentifikation oder Call-Routing abgedeckt sind.

Die verschiedenen Dienstleistungsangebote können einzeln oder kombiniert bezogen werden. Zur Nutzung von Synergiepotenzial sind unsere Lösungen als Standardprozesse ausgestaltet. Jeder Issuer wird über die massgebenden Abklärungen und Kartentransaktionen über die bewährten Schnittstellen auf dem Laufenden gehalten.







Mit unserer Telefonanlage können wir mittels IVR je nach Bedürfnis verschiedene Call-Routing-Strategien umsetzen. Gemeinsam definieren wir, wann und wo welche Arten von Anfragen eingehen und beantwortet werden.



### Was ist ein IVR? Einfach erklärt.

Bei IVR (Interactive Voice Response), auch Sprachdialogsystem genannt, handelt es sich um ein elektronisches Sprachmenü, mit dem eingehende Anrufe entsprechend ihren Bedürfnissen automatisch vorqualifiziert und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. Per Tastendruck auf dem Telefon kann der Anrufer sein Anliegen wählen und wird daraufhin mit dem am besten geeigneten Agenten bzw. der passenden Abteilung verbunden.

## Synergieeffekte als Hauptvorteil.

Vorteile für Sie als Bank		Vorteile für Ihre Kunden	
<b>Entlastung</b> 	Statt eigene Infrastruktur, Expertise und Service-Organisationen aufzubauen, delegieren Sie an uns.	<b>Erreichbarkeit</b> 	Wir sind rund um die Uhr für Karteninhaber da – und das in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.
<b>Flexibilität</b> 	Sie bestimmen, was wir übernehmen dürfen. Unsere Services sind modular aufgebaut und lassen sich miteinander kombinieren.	<b>Expertise</b> 	Unsere Debit-Spezialisten und Customer-Service-Center-Agenten sind Profis und bieten ein optimales Kundenerlebnis.
<b>Kostenreduktion</b> 	Reduzieren Sie Ihre Kosten durch die Nutzung von Synergieeffekten und fokussieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft.	<b>Sicherheit</b> 	In Ihrem Auftrag und mit den nötigen Sicherheitsvorkehrungen bearbeiten unsere Spezialisten zuverlässig die Anfrage Ihrer Kunden.