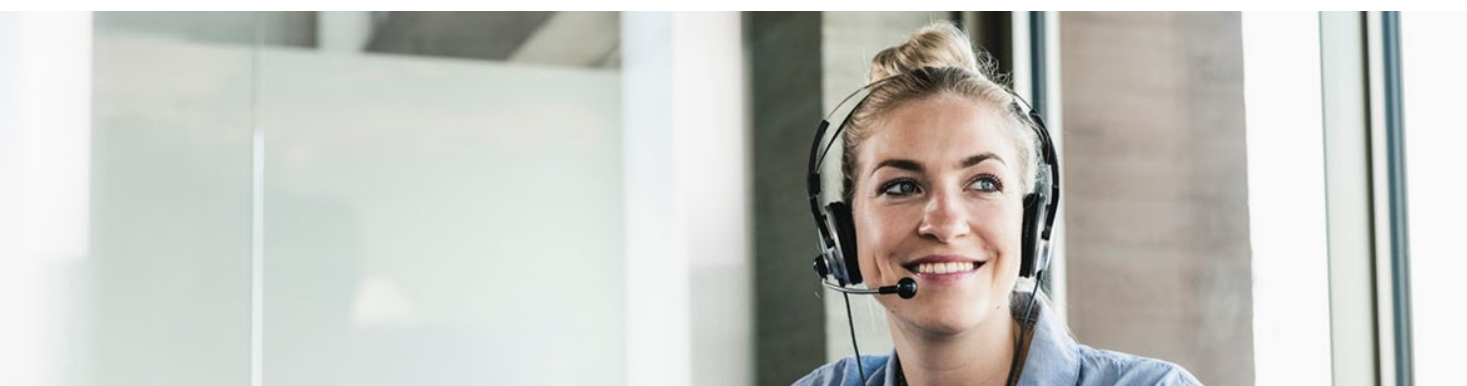




# Services pour émetteurs concernant l'émission de cartes de débit

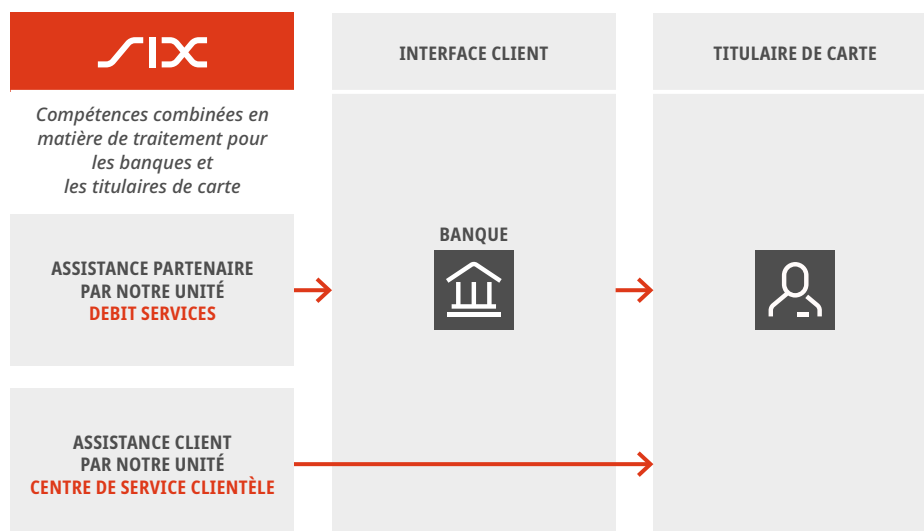
Processus de traitement flexibles et solutions d'assistance modulaires pour les émetteurs et les titulaires de cartes – détection et prévention de la fraude incluses



En tant que centre de compétences pour les cartes de débit, SIX propose des prestations complètes pour le traitement opérationnel de l'ensemble des Debit & Mobile Services à partir d'un guichet unique. Nous soutenons ainsi une stratégie de produit misant sur un élargissement

continu. Les dépenses et les risques opérationnels sont minimisés en permanence grâce à l'utilisation de technologies modernes. En parallèle, le contact client personnel avec les émetteurs de cartes de débit et les titulaires de carte (TC) occupe une place centrale.

## Qui sommes-nous? Présentation de notre organisation:



<b>ASSISTANCE PARTENAIRE PAR NOTRE UNITÉ DEBIT SERVICES</b>	Nos spécialistes de Debit Services proposent une détection et une prévention efficaces de la fraude grâce à des systèmes ultramodernes et à des partenaires éprouvés. Ils apportent leur soutien dans le traitement des réclamations (rétrofacturation) et des dommages, des clarifications complexes et sont à la disposition de nos agents du Centre de service clientèle.
<b>ASSISTANCE CLIENT PAR NOTRE CENTRE DE SERVICE CLIENTÈLE</b>	Notre Centre de service clientèle est joignable «24h/24 et 7j/7» en quatre langues pour les titulaires de cartes. Nos agents les soutiennent avec efficacité et professionnalisme pour les demandes standard comme les blocages / remplacements de cartes et, s'ils en font la demande, pour les soupçons de fraude, les transactions contestées ou les questions liées à l'utilisation des cartes en ligne et à nos solutions mobiles. En tant que premier interlocuteur des émetteurs, une équipe dédiée de l'assistance générale aux banques répond aux demandes des spécialistes internes aux banques concernant les produits, les systèmes, le reporting, la compensation et le règlement, et bien plus encore.

## Que proposons-nous? Nos solutions:

### NOS MODULES DE SERVICE

ASSISTANCE PARTENAIRE PAR NOTRE UNITÉ DEBIT SERVICES		ASSISTANCE CLIENT PAR NOTRE CUSTOMER SUPPORT CENTER			
ASSISTANCE PENDANT LES HEURES DE BUREAU (Fraud Detection 24h/24)		DISPONIBLE 24H/24 ET 7J/7			
FRAUDE	RÉTROFACTURATION	ASSISTANCE GÉNÉRALE AUX BANQUES	ASSISTANCE GÉNÉRALE DES TITULAIRES DE CARTE	ASSISTANCE POUR LES SERVICES NUMÉRIQUES	TWINT

 Contact avec les banques

 Contact avec les banques / titulaires de carte

 Contact avec les titulaires de carte

### Fourni par notre unité Debit Services:

#### **Fraude**

Dans le cadre de notre solution (PRISMA) de Payment Risk Management, nos analystes expérimentés couvrent la surveillance et la prévention de la fraude dans toutes les transactions de débit, mobiles et TWINT. Ils analysent en permanence les transactions par carte qui ont été saisies pour clarification dans nos systèmes sur la base de règles de fraude enregistrées et déclenchent les mesures de suivi et les clarifications nécessaires. L'équipe expérimentée joue le rôle d'interface entre les émetteurs de cartes de débit, le Fraud Competence Center et les schémas.

#### **Rétrofacturation**

SIX reçoit les transactions contestées par l'émetteur ou le titulaire de carte et les traite sur la base des dispositions contractuelles conclues avec le titulaire de carte et des règles des organismes internationaux de cartes. Conformément au mandat de l'émetteur, SIX se charge de l'exécution du cycle de récupération et de rétrofacturation auprès des acquéreurs nationaux et internationaux.

### Fourni par notre Centre de service clientèle:

#### **Assistance générale aux banques**

S'il s'agit de demandes spécifiques sur des thèmes tels que l'e-reporting, la compensation et le règlement ou de demandes d'assistance générales pour les services de débit, mobiles et TWINT, nos spécialistes de cartes interviennent en tant qu'interlocuteurs directs pour les émetteurs de cartes de débit.

#### **Assistance générale des titulaires de carte**

Lorsque les cartes sont perdues ou volées, il faut les bloquer le plus rapidement possible. SIX gère une centrale de blocage de cartes qui est à la disposition de vos clients 24 heures sur 24. Si, dans le cadre de notre surveillance de la fraude, des transactions par carte suspectes nécessitant une clarification avec le titulaire de carte sont constatées ou si celui-ci remarque de lui-même des opérations abusives, nos agents peuvent fournir une assistance rapide et compétente.

#### **Assistance pour les services numériques**

Si vous le souhaitez, nous assistons le titulaire de la nouvelle carte de débit pour toute question relative au processus d'achat en ligne et aux nouveaux services numériques. Cela comprend l'enregistrement à 3D Secure (par exemple avec l'appli en marque blanche debiX+) ainsi que la confirmation du paiement par appli ou SMS pendant le processus d'achat. Notre Centre de service clientèle apporte également son soutien dans les questions et les processus liés aux paiements mobiles, qu'il s'agisse de la validation manuelle d'une demande de jeton ou du provisionnement intégré à l'appli, ainsi que des autres fonctionnalités de l'appli debiX+.

#### **TWINT**

Si un compte TWINT doit être bloqué, SIX propose une centrale de blocage disponible 24 heures sur 24.

## Conditions préalables à l'externalisation

Nos solutions d'externalisation sont conçues de sorte à traiter des questions relatives à la sécurité des données, à l'identification des clients ou au routage des appels.

Les différentes offres de prestations peuvent être obtenues séparément ou de manière combinée. Pour exploiter le potentiel de synergie, nos solutions sont conçues comme des processus standard. Chaque émetteur est régulièrement informé des clarifications importantes et des transactions par carte via les interfaces éprouvées.







Notre système téléphonique nous permet de mettre en œuvre différentes stratégies de routage des appels selon les besoins grâce au SVI. Nous définissons ensemble quand et où quels types de demandes sont reçues et traitées.



### Qu'est-ce qu'un SVI? En bref.

Le système SVI (ou IVR pour Interactive Voice Response), également appelé serveur vocal interactif, est un menu vocal électronique permettant de préqualifier automatiquement les appels entrants selon leurs besoins et de les diriger vers le bon interlocuteur. En appuyant sur une touche du téléphone, l'appelant peut choisir sa demande et est alors mis en relation avec l'agent le plus compétent ou le service approprié.

## Les effets de synergie comme principal avantage.

Avantages pour vous en tant que banque		Avantages pour vos clients	
<b>Décharge</b> 	Au lieu de mettre en place votre propre infrastructure, expertise et organisation de services, vous nous déléguez vos tâches.	<b>Horaires</b> 	Nous sommes à la disposition des titulaires de cartes 24 heures sur 24, et ce en français, allemand, italien et anglais.
<b>Flexibilité</b> 	Vous déterminez ce que nous pouvons prendre en charge. Nos services sont conçus de manière modulaire et peuvent être combinés entre eux.	<b>Expertise</b> 	Nos spécialistes des cartes de débit et nos agents du Centre de service clientèle sont des professionnels qui fournissent une expérience client optimale.
<b>Diminution des coûts</b> 	Réduisez vos coûts en bénéficiant des effets de synergie et concentrez-vous sur votre cœur de métier.	<b>Sécurité</b> 	En votre nom et avec les mesures de sécurité nécessaires, nos spécialistes traitent les demandes de vos clients en toute fiabilité.