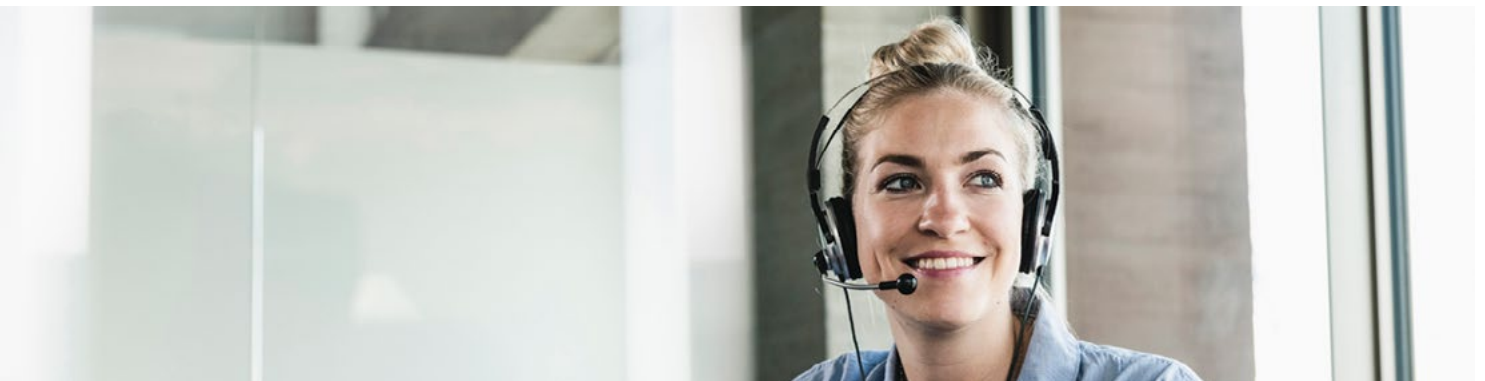




Issuer Services rund um die Herausgabe von Debitkarten

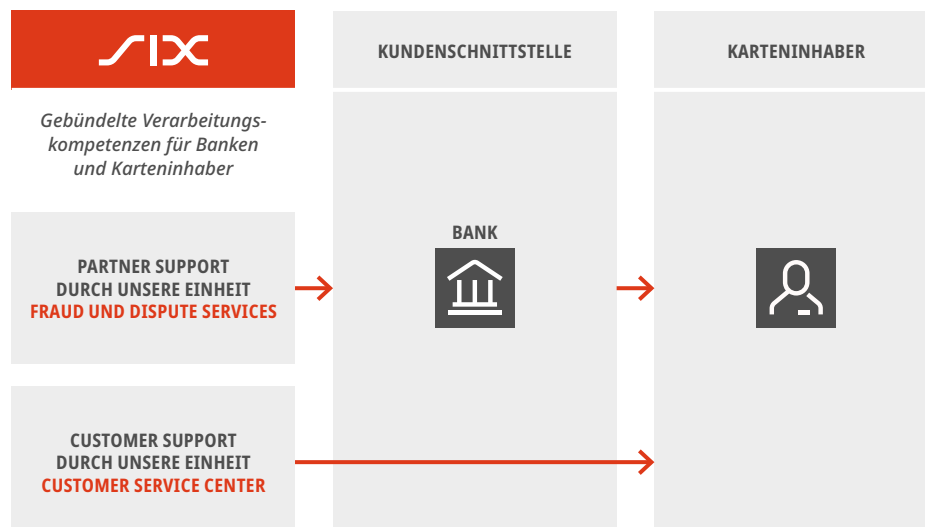
Flexible Verarbeitungsprozesse und modulare Supportlösungen für Issuer und Karteninhaber – Fraud Detection & Prevention inklusive



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.

Durch den gezielten Einsatz moderner Technologien minimieren wir laufend den operationellen Aufwand und die Risiken und stellen gleichzeitig den persönlichen Kontakt mit Herausgebern von Debitkarten (Issuern) und Karteninhabern (KIs) ins Zentrum unseres Handelns.

Wer wir sind? Unsere Organisation stellt sich vor:



PARTNER SUPPORT DURCH UNSERE EINHEIT FRAUD UND DISPUTE SERVICES	Unsere Spezialisten von Fraud und Dispute Services unterstützen Sie bei der Bearbeitung von Beanstandungen (Disputes) und Schadenfällen. Bei komplexen Abklärungen unterstützen sie auch unsere Agenten im Customer Service Center.
CUSTOMER SUPPORT DURCH UNSER CUSTOMER SERVICE CENTER	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 Verdacht auf Betrug, 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 und vielem mehr.

Was bieten wir an? Unsere Lösungen:

UNSERE SERVICE-MODULE

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

Dienstleistungen unserer Einheit Fraud und Dispute Services:

Fraud

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

Dispute

SIX nimmt die vom Issuer oder Karteninhaber bestrittenen Transaktionen entgegen und bearbeitet sie auf Grundlage der vertraglichen Bestimmungen mit dem Karteninhaber sowie der Regeln der internationalen Kartenorganisationen. Gemäss Issuer-Auftrag übernimmt SIX die Abwicklung des Retrieval- und Dispute-Zyklus bei nationalen und internationalen Acquirern.

Dienstleistungen unseres Customer Service Centers:

Banken General Support

Bei fachspezifischen Anfragen zu Themen wie E-Reporting, Clearing & Settlement oder allgemeinen Supportanliegen für Debit-, Mobile- und TWINT-Services, stehen unsere Kartenspezialisten als direkte Anlaufstelle für Debit Issuer zur Verfügung.

Karteninhaber General Support

Wenn Karten verloren gehen oder gestohlen werden, ist eine möglichst schnelle Sperrung nötig. SIX betreibt eine Kartensperrzentrale, die Ihrer Kundschaft 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

Auf Wunsch unterstützen wir Inhaber der neuen Debitkarte bei Fragen rund um den Online-Einkaufsprozess und die neuen digitalen Services. Dies beinhaltet die Registrierung für 3-D 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 sie auch bei Fragen und Prozessen rund um das mobile Zahlen, sei es bei der manuellen Freigabe eines Token-Requests oder bei der In-App-Provisionierung oder dem restlichen Funktionsumfang der debiX+ App.

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 zu den Themen Datensicherheit, Kundenidentifikation und Call-Routing abgedeckt sind.

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

Mit unserer Telefonanlage können wir mittels IVR je nach Bedarf verschiedene Call-Routing-Strategien umsetzen. Gemeinsam legen wir fest, 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. Damit werden eingehende Anrufe automatisch vorqualifiziert und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. Per Tastendruck auf dem Telefon kann der Anrufer sein Anliegen auswählen und wird anschliessend mit dem am besten geeigneten Agenten bzw. der passenden Abteilung verbunden.

Synergieeffekte als Hauptvorteil.

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