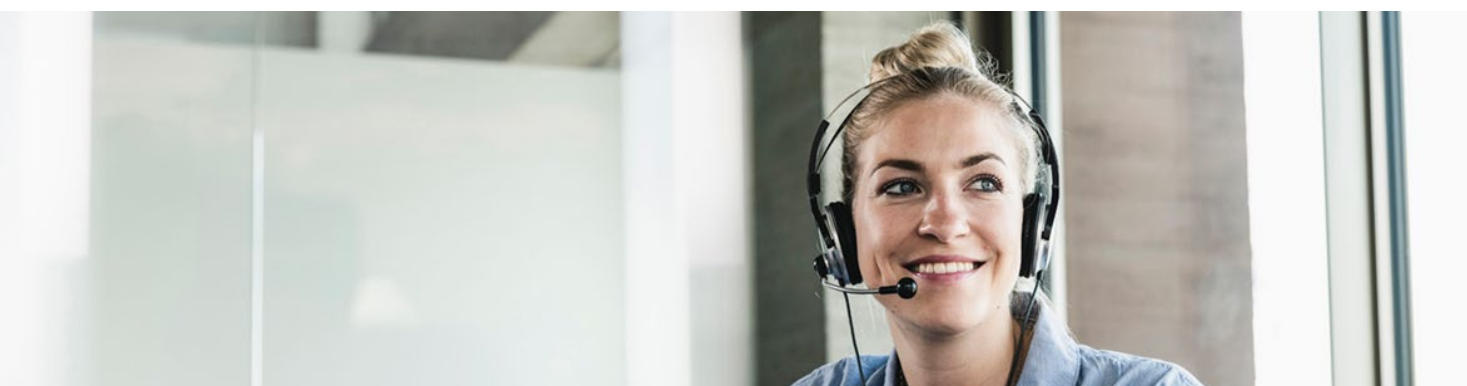




Services aux émetteurs pour l'émission de cartes de débit

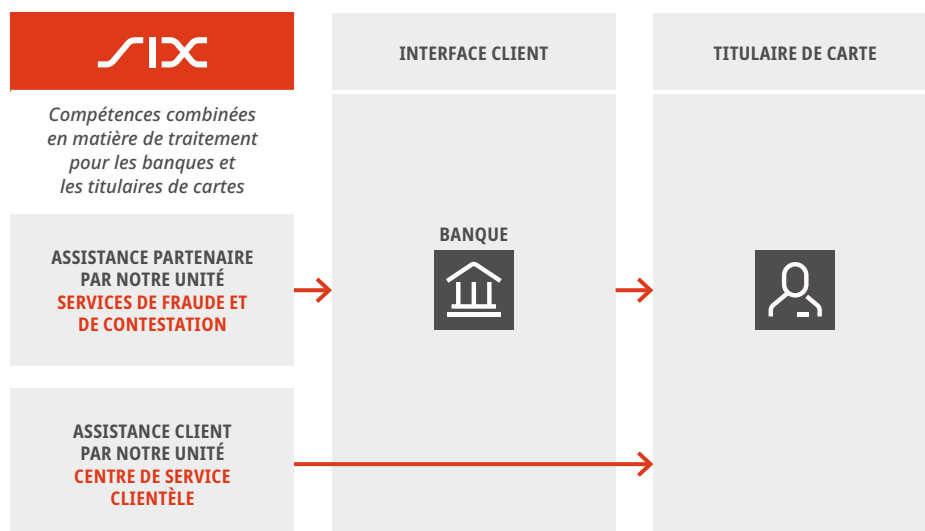
Processus de traitement flexibles et solutions d'assistance modulaires pour les émetteurs et les titulaires de cartes – détection et prévention des fraudes incluses



En tant que centre de compétences pour les cartes de débit, SIX propose une gamme complète de services de services pour le traitement opérationnel de tous les services de débit et mobiles, le tout provenant d'une source unique. Nous soutenons ainsi une stratégie produit axée

sur l'expansion continue. Grâce à l'utilisation de technologies modernes, nous réduisons en permanence les coûts opérationnels et les risques, tout en plaçant le contact personnel avec les émetteurs de cartes de débit et les titulaires de cartes (TC) au cœur de nos activités.

Qui sommes-nous? Présentation de notre organisation:



ASSISTANCE PARTENAIRE PAR NOTRE UNITÉ SERVICES DE FRAUDE ET DE CONTESTATION	Nos spécialistes de la lutte contre la fraude et des contestations vous assistent dans le traitement des réclamations et des sinistres. Ils apportent également leur aide à nos agents du centre de services à la clientèle lors d'enquêtes complexes.
ASSISTANCE CLIENT PAR NOTRE CENTRE DE SERVICE CLIENTÈLE	Notre centre de service clientèle est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en quatre langues pour les titulaires de cartes. Nos agents leur apportent une assistance efficace et professionnelle pour les demandes standard, telles que le blocage ou le remplacement d'une carte, ainsi que, sur demande, en cas de suspicion de fraude, de transactions contestées ou de questions liées à l'utilisation des cartes en ligne et de nos solutions mobiles. En tant que premier point de contact pour les émetteurs, une équipe dédiée du service d'assistance bancaire générale répond aux demandes des spécialistes internes de la banque concernant les produits, les systèmes, le reporting, le règlement et le règlement, et bien plus encore.

Que proposons-nous? Nos solutions:

NOS MODULES DE SERVICE

ASSISTANCE PARTENAIRE PAR NOTRE UNITÉ SERVICES DE FRAUDE ET DE CONTESTATION			ASSISTANCE CLIENT PAR NOTRE CUSTOMER SUPPORT CENTER		
ASSISTANCE PENDANT LES HEURES DE BUREAU (Fraud Detection 24h/24)			DISPONIBLE 24H/24 ET 7J/7		
FRAUDE	CONTESTATION	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 Services de fraude et de contestation:

Fraude

Dans le cadre de notre solution de gestion des risques de paiement (PRISMA), nos analystes expérimentés surveillent et préviennent la fraude pour l'ensemble des transactions par carte de débit, mobiles et TWINT. Ils analysent en permanence les transactions enregistrées afin de clarifier les cas suspects, conformément aux règles de fraude dans nos systèmes, et de déclencher les mesures de suivi et les clarifications nécessaires. Notre équipe fait office d'interface entre les émetteurs de cartes de débit, le centre de compétence en matière de fraude et les organismes de cartes.

Contestation

SIX reçoit les transactions contestées par l'émetteur ou le titulaire de carte, puis les traite conformément aux dispositions contractuelles conclues avec le titulaire de carte et aux règles des organismes internationaux de cartes. Conformément au mandat de l'émetteur, SIX se charge du traitement du cycle de récupération et de contestation auprès des acquéreurs nationaux et internationaux.

Fourni par notre centre de service clientèle:

Assistance générale aux banques

Pour toute question technique concernant l'e-reporting, la compensation et le règlement ou pour toute demande d'assistance générale concernant les services de débit, mobiles et TWINT, nos spécialistes en cartes sont à la disposition des émetteurs de cartes de débit en tant qu'interlocuteurs directs.

Assistance générale des titulaires de carte

En cas de perte ou de vol d'une carte, il est nécessaire de la bloquer le plus rapidement possible. SIX dispose d'un centre de blocage des cartes accessible 24 heures sur 24 pour vos clients. Si notre système de surveillance des fraudes détecte, des transactions suspectes nécessitant une clarification avec le titulaire de la carte, ou si ce dernier constate lui-même des transactions frauduleuses, nos agents peuvent lui apporter une assistance rapide et compétente.

Assistance pour les services numériques

Sur demande, nous aidons les titulaires de la nouvelle carte de débit pour toutes les questions relatives au processus d'achat en ligne et aux nouveaux services numériques. Cela comprend l'enregistrement pour 3-D 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 pour toutes les questions et les processus liés aux paiements mobiles, qu'il s'agisse de la validation manuelle d'une demande de token, du provisionnement intégré à l'appli ou 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 couvrent toutes les 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. Afin d'exploiter les synergies potentielles, 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.

Grâce à notre système téléphonique, nous pouvons mettre en œuvre différentes stratégies de routage des appels selon les besoins grâce au SVI. Nous déterminons ensemble le moment et le lieu où les différents types de demandes doivent être reçus et traités.



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. Les appels entrants sont ainsi automatiquement préqualifiés et transférés au bon interlocuteur. En appuyant sur une touche de son téléphone, l'appelant peut sélectionner le type de demande qu'il souhaite effectuer, puis il est mis en relation avec l'agent ou le service le plus compétent.

Les effets de synergie comme principal avantage.

Avantages pour vous en tant que banque		Avantages pour vos clients	
Allègement	Au lieu de mettre en place votre propre infrastructure, votre propre expertise et vos propres organisations de service, vous nous déléguez ces tâches.	Horaires	Nous sommes à la disposition des titulaires de cartes 24 heures sur 24, en français, en allemand, en italien et en anglais.
Flexibilité	Vous déterminez les tâches que nous pouvons prendre en charge. Nos services sont conçus de manière modulaire et peuvent être combinés entre eux.	Expertise	Nos spécialistes des cartes de débit et les agents de notre centre de service clientèle sont des professionnels qui offrent une expérience client optimale.
Diminution des coûts	Réduisez vos coûts en bénéficiant des effets de synergie et concentrez-vous sur votre cœur de métier.	Sécurité	Nos spécialistes traitent les demandes de vos clients en votre nom, de manière fiable et dans le respect de toutes les mesures de sécurité requises.