



Global Service Quality Awards da Visa

Inovação. Eficiência. Satisfação do portador de cartão.





O Global Service Quality Awards da Visa¹ é um programa anual de desempenho de cliente que homenageia adquirentes, emissores e processadores da Visa com maior desempenho. Os ganhadores exemplificam a relação Visa-cliente, cumprindo a promessa da marca por meio de excelência em inovação, eficiência operacional e satisfação do portador de cartão.

O valor

Reconhecimento do cliente e do setor

Receber um Global Service Quality Award é um reconhecimento notável no setor e honra relacionamentos com adquirentes, emissores e processadores emissores. Os ganhadores têm reconhecimento diferenciado em Visa.com e nas plataformas de mídia social.

Confirmação, validação e credibilidade

Reconhecimento imparcial por uma das principais marcas globais de pagamentos. Baseado exclusivamente em dados mensuráveis, os Global Service Quality Awards da Visa são uma afirmação de desempenho superior do cliente.

Faça benchmark dos seus negócios

Todos os clientes elegíveis¹ têm acesso a um scorecard de desempenho que pode ajudá-los a entender melhor seus respectivos negócios e aplicar insights de dados às oportunidades de crescimento, às soluções de pagamento e ao pensamento estratégico.

¹ Consulte a seção "Elegibilidade do cliente e da transação" para ver detalhes adicionais, incluindo a contagem de prêmios. A Visa Europa está excluída do programa deste ano.

Categorias de prêmios LAC–Brasil



Menor fraude bruta (emissor)²

Reconhece os emissores que efetivamente aproveitam suas parcerias, ferramentas e estratégias junto à Visa para ajudar a manter uma menor taxa de fraude



Menor fraude bruta (adquirente)²

Reconhece os adquirentes que efetivamente aproveitam suas parcerias, ferramentas e estratégias junto à Visa para ajudar a manter uma menor taxa de fraude



Maior taxa de aprovação de autorizações (emissor)³

Reconhece os emissores que demonstram compromisso com o atendimento ao cliente por meio maior taxa de aprovação de autorização e que ajudam a controlar os riscos



Maior taxa de aprovação de autorizações (adquirente)

Reconhece os adquirentes que demonstram compromisso com o atendimento ao cliente por meio de maior taxa de aprovação de autorizações e ajudam a controlar os riscos



Maior desempenho geral de portfólio

Reconhece emissores que mantêm um desempenho forte e bem equilibrado nas áreas combinadas de autorização e fraude bruta



Adoção de pagamento emergente: sem contato⁴

Reconhece emissores que demonstram compromisso com transações sem contato por meio de maior taxa de aprovação de autorização e ajudam a controlar os riscos



Adoção de pagamento emergente: tokenização

Reconhece os emissores com a maior porcentagem de transações tokenizadas



Adoção de pagamento emergente: Visa Direct

Reconhece os emissores com a maior porcentagem de transações Visa Direct



Maior taxa de aprovação de autorizações — CNP⁵

Reconhece emissores que demonstram compromisso com transações de cartão não presente por meio de maior taxa de aprovação de autorizações e ajudam a controlar os riscos

² Emissores canadenses não estão incluídos nesta categoria.

³ "Maior taxa de aprovação de autorizações (emissor)" está dividida nas seguintes categorias: Crédito Produto Corporativo, Débito Produto Corporativo, Crédito Produtos Comerciais, Débito Produtos Comerciais, Crédito Produto Pessoa Física e Débito Produto Pessoa Física.

⁴ A marca indicadora de transação sem contato, que consiste em quatro arcos graduados, é uma marca registrada de propriedade e usada com permissão da EMVCo, LLC.

⁵ "Maior taxa de aprovação de autorizações — CNP" está dividida em uma subcategoria nacional.

Elegibilidade do cliente e da transação

- Todos os clientes VisaNet que atendem aos critérios de elegibilidade são automaticamente considerados para os Global Service Quality Awards
- Os clientes devem estar totalmente integrados durante a janela de medição e em situação regular com a Visa, incluindo:
 - Conformidade com todas as políticas e diretrizes do programa da Visa, que englobam o seguinte: regras essenciais da Visa, regras de produtos e serviços da Visa (VIOR), políticas de sanções antilavagem de dinheiro e antiterrorismo e padrão de segurança de dados do setor de cartão de pagamento
 - Transações nacionais e internacionais autorizadas ou liberadas e liquidadas por meio da VisaNet, de redes associadas ou dos processadores locais
 - Nenhum litígio ativo ou pendente com a Visa, Inc. nem com partes externas que possa afetar adversamente a Visa Inc.
- Os níveis de desempenho e volumes de transação devem atender ou excederem os limites do nível de premiação
 - Os clientes elegíveis devem contribuir com, no mínimo, 90% das principais transações na VisaNet. Consulte as "Diretrizes de elegibilidade e metodologia do cliente" para ver detalhes adicionais
 - Categorias com componentes de risco/fraude exigem desempenho igual ou melhor do que a média do sistema
- Os itens a seguir estão excluídos dos cálculos métricos de concessão: transações pré-pagas, verificações de conta, transações em dinheiro, erros de processamento e recusas duplicadas reenviadas (categorias relacionadas à autorização)



Nossa tecnologia e inovação transformam pagamentos eletrônicos em uma realidade para consumidores, empresas, bancos e governos.

Temos uma simples e sólida visão que data do nosso início, em 1958: ser a melhor forma de pagar e ser pago para todos, everywhere.

Sabemos que toda transação Visa é uma promessa. Seja para um vendedor ambulante que vende água de coco nas praias do Rio de Janeiro, ou para um pescador em Ruanda que movimentava o mercado local, queremos oferecer a mais segura e integrada experiência no pagamento possível.

VISA

Acesse [Visa.com](https://www.visa.com) e saiba mais

Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Visa