

VISA

Премия за качество обслуживания Visa Global Service Quality Awards

Инновации. Эффективность. Удовлетворенность держателей карт.





Премия Visa Global Service Quality Awards¹ — это ежегодная программа оценки эффективности работы клиентов, отмечающая эквайеров, эмитентов и процессинговые центры эмитентов Visa с самыми высокими показателями и результатами. Ее получатели иллюстрируют своим примером отношения Visa с клиентами и выполняют обещание нашего бренда благодаря превосходству в инновациях, операционной эффективности и высокому уровню удовлетворенности держателей карт.

Ценность

Благодарность клиентам и отрасли

Получение премии Global Service Quality Award является известным признанием в отрасли, отмечающим отношения с эквайерами, эмитентами и процессинговыми центрами эмитентов. Получатели приобретают определенное признание на Visa.com и платформах социальных сетей.

Подтверждение, одобрение и доверие

Беспристрастное признание одним из ведущих брендов глобальных платежей. Премия Visa Global Service Quality Awards, основанная исключительно на измеримых данных, является подтверждением превосходной работы клиентов.

Сравнительный анализ для вашего бизнеса

Все отвечающие критериям отбора клиенты¹ имеют доступ к оценочной карте эффективности, которая поможет вам лучше понять ваш бизнес и применить аналитические данные к возможностям роста, платежным решениям и стратегическому мышлению.

¹ Дополнительные сведения, включая подсчет показателей для получения премии, см. в разделе «Критерии отбора клиентов и транзакций». Visa Europe не участвует в программе в этом году.

Категории награды СЕМЕА



Самый низкий уровень мошенничества (эмитенты)²

Отмечает эмитентов, которые эффективно используют свои партнерские отношения с Visa, инструменты и стратегии для поддержания низкого уровня мошенничества



Самый низкий уровень мошенничества (эквайеры)²

Отмечает эквайеров, которые эффективно используют свои партнерские отношения с Visa, инструменты и стратегии для поддержания низкого уровня мошенничества



Самый высокий уровень авторизации транзакций (эмитенты)³

Отмечает эмитентов, которые демонстрируют приверженность обслуживанию клиентов посредством высокого уровня авторизации транзакций, одновременно управляя рисками



Самый высокий уровень авторизации транзакций (эквайеры)

Отмечает эквайеров, которые демонстрируют приверженность обслуживанию клиентов посредством высокого уровня авторизации транзакций, одновременно управляя рисками



Самая высокая общая эффективность портфеля

Отмечает эмитентов, которые поддерживают высокую и сбалансированную производительность в областях авторизации и низкого уровня мошенничества



Внедрение новых платежей: бесконтактный метод⁴

Отмечает эмитентов, которые демонстрируют приверженность бесконтактным транзакциям посредством высокого уровня авторизации, одновременно управляя рисками



Внедрение новых платежей: токенизация

Отмечает эмитентов с наивысшим процентом токенизированных транзакций



Внедрение новых платежей: Visa Direct

Отмечает эмитентов с наивысшим процентом транзакций Visa Direct



Самый высокий уровень авторизации транзакций – CNP за рубежом (эмитенты)

Отмечает эмитентов, которые демонстрируют приверженность транзакциям типа «карта не представлена» за рубежом посредством высокого уровня авторизации, одновременно управляя рисками



Самый высокий уровень авторизации транзакций – CNP⁵

Отмечает эмитентов внутри страны, которые демонстрируют приверженность транзакциям типа «карта не представлена» посредством высокого уровня авторизации, одновременно управляя рисками



Стремление к улучшениям – Внедрение платежей без физического присутствия карты (Card not Present - CNP)

Отмечает эмитентов с наибольшим ростом числа транзакций типа «карта не представлена»



Лучшая доступность процессинга

Отмечает процессинговые центры эмитентов, демонстрирующие приверженность к удовлетворенности держателей карт за счет эффективной авторизации транзакций, обеспечивая безупречное обслуживание клиентов

² Канадские эмитенты не входят в эту категорию.

³ Обратите внимание, что «Самый высокий уровень авторизации транзакций (эмитенты)» подразделяется на следующие категории: Корпоративные кредитные карты, корпоративные дебетовые карты, коммерческие кредитные карты, коммерческие дебетовые карты, потребительские кредитные карты, потребительские дебетовые карты.

⁴ Обратите внимание, что знак бесконтактного индикатора, состоящий из четырех возрастающих дуг, является торговой маркой, принадлежащей и используемой с разрешения EMVCo, LLC.

⁵ Обратите внимание, что «Самый высокий уровень авторизации транзакций – CNP» подразделяется на подкатегорию «Внутри страны».

Критерии отбора клиентов и транзакций

- Все клиенты VisaNet, отвечающие критериям отбора, автоматически рассматриваются для получения премии Global Service Quality Awards
- Клиенты должны быть полностью зарегистрированы на весь действующий период измерения и иметь хорошую репутацию в компании Visa, в частности:
 - Соблюдение всех политик и рекомендаций по программам Visa, включая: основные правила Visa; правила платежной системы Visa по осуществлению международных операций (VIOR); политика по предотвращению отмывания денег и терроризма; и стандарт безопасности данных индустрии платежных карт
 - Внутренние и международные транзакции, авторизированные или разрешенные через VisaNet, связанные сети или местные процессинговые центры
 - Отсутствие активных или незавершенных судебных разбирательств с Visa, Inc. или третьими лицами, которые могут отрицательно сказаться на Visa Inc.
- Уровни производительности и объемы транзакций соответствуют или превышают пороговые значения для получения награды
 - Клиенты, отвечающие критериям отбора, производят по крайней мере 90% лучших транзакций в VisaNet. Дополнительные сведения см. в «Рекомендациях по отбору клиентов»
 - Категории с компонентами риска/мошенничества требуют эффективности системы на уровне или выше среднего
- Из расчета показателей для получения награды исключено следующее: предоплаченные транзакции, подтверждение счета, операции с наличными, ошибки обработки и повторно отправленные транзакции (категории, связанные с авторизацией)
- Транзакции с использованием выданных в Индии карт Visa не отвечают критериям отбора на получение награды Global Service Quality Awards



С нашими технологиями и инновационными решениями электронные платежи становятся реальностью для потребителей, коммерческих предприятий, банков и правительственных учреждений.

Мы поставили себе простую и четкую цель еще в далеком 1958 году, в момент зарождения нашей компании: стать лучшим способом оплаты для каждого в любом уголке мира. Мы понимаем, что каждая операция Visa — это своего рода обещание. Мы хотим обеспечить наиболее надежное и безупречное качество платежного процесса для каждого, будь то уличный торговец в Бразилии, продающий продукты, или рыбак в Руанде, оплачивающий обучение своей дочери в школе.

VISA

Узнать больше на [Visa.com](https://www.visa.com)

За дополнительной информацией обратитесь к своему представителю Visa