

VISA

Visa 全球服務品質獎

創新。效率。持卡人滿意度。





Visa 全球服務品質獎¹是一項年度客戶績效計畫，目的在表揚表現最佳的 Visa 收單機構、發卡機構與發卡處理機構。得獎者體現了 Visa 與客戶的合作關係，透過卓越創新、營運效率及持卡人滿意度，履行對品牌的承諾。

價值觀

客戶及產業認同

獲得全球服務品質獎，是業界的一項殊榮，並表彰我們與收單機構、發卡機構及發卡處理機構的良好關係。得獎者會在 Visa.com 及社群媒體平台獲得獨特表揚。

肯定、確認及可信度

受到全球領導性支付品牌公正不偏的表揚。Visa 的全球服務品質獎僅以可衡量的資料作為基礎，是一種對優質客戶表現的肯認。

衡量您的業務

所有符合資格的客戶¹都可以取得一份績效計分卡，這張計分卡能幫助您更佳瞭解您的業務，讓您把資料帶來的見解應用在成長機會、付款解決方案及策略性思考。

¹請參閱「客戶與交易資格」一節，以瞭解更多詳情，包括獎項數。目前計畫年度不含 Visa 歐洲。

亞太地區獎項類別



低詐欺總額 (發卡機構)²

對於能有效運用其 Visa 合作夥伴關係、工具及策略，進而維持低詐騙率的發卡機構進行表揚



低詐欺總額 (收單機構)²

對於能有效運用其 Visa 合作夥伴關係、工具及策略，進而維持低詐騙率的收單機構進行表揚



高授權 核准率 (發卡機構)³

對於能夠在控制風險的同時，透過高授權核准率對顧客服務展現相關承諾的發卡機構進行表揚



高授權 核准率 (收單機構)

對於能夠在控制風險的同時，透過高授權核准率對顧客服務展現相關承諾的收單機構進行表揚



高整體 組合績效

對於在授權及詐欺總額綜合領域維持強健、平衡表現的發卡機構進行表揚



採用新興付款：非接觸式⁴

對於能夠在控制風險的同時，透過高授權核准率對非接觸式交易展現相關承諾的發卡機構進行表揚



採用新興付款：代碼化 - CNP

對於使用非過卡代碼化交易比例最高的發卡機構進行表揚



採用新興付款：Visa 全球通匯 (Visa Direct)

對於使用 Visa 全球通匯交易比例最高的發卡機構進行表揚



高授權 核准率 - CNP 跨境 (發卡機構)

對於能夠在控制風險的同時，透過高授權核准率對非過卡跨境交易展現相關承諾的發卡機構進行表揚



高授權 核准率 - CNP⁵

對於能夠在控制風險的同時，透過高授權核准率對非過卡交易展現相關承諾的發卡機構進行表揚



有效解決爭議

對於能有效運用其 Visa 合作夥伴關係、工具及策略，進而有解決爭議的發卡機構進行表揚



追求卓越 - 總詐欺率

對於總詐欺率降低幅度最大的發卡機構進行表揚



處理效率 同業最佳

對於透過有效率授權，提供顧客流暢體驗，展現對持卡人滿意度的承諾的發卡處理機構進行表揚

² 本類別不包含加拿大發卡機構。

³ 請注意，「高授權核准率 (發卡機構)」進一步分為以下幾個類別：企業信用、企業簽帳、商業信用、商業簽帳、消費者信用與消費者簽帳。

⁴ 請注意，非接觸式付款記號 (包含四道愈來愈寬的弧型)，係 EMVCo, LLC 所擁有之商標，並且我們已取得其使用授權許可。

客戶與交易資格

- 符合資格條件的所有 VisaNet 客戶，都會自動納入全球服務品質獎的考量對象
- 客戶在評量期間必須已完成全部客戶訓練程序，並且對 Visa 維持良好信譽，包括：
 - 遵循所有 Visa 政策與計畫指導原則，包括：Visa 作業規章；Visa 產品與服務規則；洗錢防治與反恐怖主義制裁政策；以及支付卡產業資料安全標準
 - 透過 VisaNet、相關網路或當地處理機構授權、清算或結算的國內與國際交易
 - 與 Visa, Inc. 或其他外部人並無現行或未決的訴訟案，並可能對 Visa Inc. 造成負面影響者
- 績效等級和交易量符合或超過授獎等級門檻
 - 符合資格的客戶至少佔 VisaNet 前 90% 的交易量。請參閱「顧客資格與方法指南」，瞭解更多詳細內容
 - 涉及風險/詐欺成分條件的獎項類別，績效必須達到或優於系統中位數
- 獎項數據指標計算方式不包括以下項目：預付交易、帳號驗證、現金交易、處理錯誤及重新提交重複交易遭拒（授權相關分類）
- 使用印度發行的 Visa 卡所為交易，不符合全球服務品質獎的條件資格



我們的科技和創新為消費者、企業、 金融機構和政府機關實現了數位支付。

我們有一個簡單而堅定的願景，這可以追溯到我們在 1958 年的起點：成為每個地方、每個人付款和收款的最佳方式。我們明白每一個 Visa 交易都是一個承諾。無論是在巴西販賣食品以賺取生活的街頭小販，還是在盧安達繳納女兒學費的漁夫，我們都希望盡可能提供最安全最流暢的支付體驗。

VISA

前往 [Visa.com](https://www.visa.com) 瞭解更多資訊

欲瞭解更多資訊，請聯絡您的 Visa 業務代表