

VISA

Visa 全球服務質量獎

創新 效率 持卡人滿意度





Visa 全球服務質量獎¹ 是一項年度客戶績效計劃，旨在表揚 Visa 最高績效的收單銀行/機構、發卡銀行/機構及發卡銀行/機構處理商。獲獎者詮釋了 Visa 與客戶的關係，彰顯了在創新、營運效率及持卡人滿意度的卓越表現，實現我們的品牌承諾。

價值

客戶與行業認可

榮獲全球服務質量獎是一項重大的行業榮譽，主要在表揚與收單銀行/機構、發卡銀行/機構及發卡銀行/機構處理商之間的良好關係。得獎者在 Visa.com 及社交媒體平台上獲得傑出表現的認可。

肯定、確認和可信度

獲得一家全球領先的支付品牌公正客觀的認可。Visa 全球服務質量獎完全根據可量化的數據評選，是對卓越客戶績效的一項肯定。

基準評量您的業務

所有合資格客戶¹ 皆可使用績效評分卡，助其更佳了解自己的業務，並將數據分析運用於業務提升機會、支付解決方案，以及策略性思考。

¹ 請參閱「客戶及交易適用資格」一節以查看詳情。Visa Europe 不包括在目前的計劃年度之中。

亞太獎項類別



最低嚴重詐欺率 (發卡銀行/機構)²

表揚可有效運用其 Visa 合作夥伴關係、工具、策略以維持低詐欺率的發卡銀行/機構



最低嚴重詐欺率 (收單銀行/機構)²

表揚可有效運用其 Visa 合作夥伴關係、工具、策略以維持低詐欺率的收單銀行/機構



同級最佳處理度³

表揚透過有效授權、為客戶提供順暢體驗並承諾努力提高持卡人滿意度的發卡銀行/機構處理商



最高授權核准率 (收單銀行/機構)³

表揚透過高授權核准率同時掌控風險並承諾努力提供卓越客戶服務的收單銀行/機構



最高授權核准率 (發卡銀行/機構)⁴

表揚透過高授權核准率同時掌控風險並承諾努力提供卓越客戶服務的發卡銀行/機構



最高整體績效表現³

表揚在授權及嚴重詐欺的領域中維持強勁、平衡績效表現的發卡銀行/機構



採用新興付款方式： 感應式⁵

表揚具有最高感應式交易百分比的發卡銀行/機構



採用新興付款方式： Visa Direct⁶

表揚具有最高 Visa Direct 交易百分比的發卡銀行/機構



採用新興付款方式： 代碼化非過卡交易⁶

表揚具有最高代碼化非過卡交易百分比的發卡銀行/機構



最高跨境交易量增長⁶

表揚具有最高跨境交易增長百分比的發卡銀行/機構



最高授權核准率 - 非過卡交易⁶

表揚透過高授權核准率同時掌控風險並承諾努力提供非過卡交易的發卡銀行/機構



追求卓越 - 最高嚴重詐欺降低率⁶

表揚具有最高嚴重詐欺降低比例的發卡銀行/機構



績效表現最優化

我們讓客戶運用洞察力去追求有意義的業務增長。請諮詢您的 Visa 客戶代表，了解我們如何幫助您在關鍵營運領域中優化利潤及績效。

² 在所有包括的地區中，此獎項類別有六位得獎者。加拿大的發卡銀行不包括在此類別中。

³ 在所有包括的地區中，此獎項類別有六位得獎者。

⁴ 在所有包括的地區中，此獎項類別有六位得獎者。請注意，「最高授權核准率(發卡銀行)」獎項更細分為以下類別：商務信用卡、商務扣帳卡、商業信用卡、商業扣帳卡、個人信用卡、個人扣帳卡。

⁵ 在所有亞太地區中，此獎項類別有三位得獎者。請注意，Contactless indicator (感應式標記)由水波紋組成，是由EMVCo, LLC擁有及獲其授權使用的商標。

⁶ 在所有亞太地區中，此獎項類別有三位得獎者。

客戶及交易資格

- 所有符合參與資格的 VisaNet 客戶會自動進入全球服務質量獎評選
- 客戶必須在評估期間完全參與，並且在 Visa 維持良好信用記錄，包括：
 - 遵守所有 Visa 政策及計劃準則，包括：Visa 核心規則；Visa 產品及服務規則；反洗錢及反恐制裁政策；以及支付卡行業數據安全標準
 - 本地及國際交易透過 VisaNet 或相關網絡授權或結算
 - 與 Visa, Inc. 或任何可能對 Visa, Inc. 產生不利影響的外部各方之間不存在現有或待決的訴訟
- 績效水平及交易量達到或超過得獎水平門檻
 - 在 VisaNet 上的交易額位於前 90% 的客戶為合資格客戶
 - 對於包含風險 / 詐欺成分的類別，要求績效要達到或超過系統的中位數
- 以下各項不包括在獎項指標的計算中：預付交易、帳戶驗證、現金交易、處理錯誤與重新提交的重複拒絕情況（授權相關類別）



Visa 的技術與創新有助消費者、企業商戶、 銀行和政府機構實現電子付款

自 1958 年起，我們就擁有一個簡單和堅定不移的願景：
為世界各地的人們提供最佳的支付及收款方式。我們深知，每筆 Visa 交易都是一項承諾。
無論是遠在巴西街頭以販賣小吃為生的攤販，還是在盧安達為女兒支付學費的漁夫，
我們都希望盡量提供最安全流暢的支付體驗。

VISA

瀏覽 [Visa.com](https://www.visa.com) 了解更多

如需更多資訊，請聯絡您的 Visa 客戶代表