



**VISA**

# Premios Mundiales a la Calidad del Servicio (GSQA) de Visa

Innovación. Eficiencia. Satisfacción del tarjetahabiente.





La premiación Visa Global Service Quality Awards<sup>1</sup> (Premios Mundiales a la Calidad del Servicio o GSQA, por sus siglas en inglés) es un programa anual de desempeño de clientes que galardona a los adquirentes, emisores y procesadores de emisores de Visa con el más alto desempeño. Los ganadores ejemplifican la relación entre Visa y el cliente para cumplir la promesa de la marca a través de la excelencia en innovación, eficiencia operativa y satisfacción del tarjetahabiente.

## El Valor

### Reconocimiento de la industria y de los clientes

Ganar un Premio Mundial a la Calidad del Servicio es un destacado reconocimiento de la industria que galardona las relaciones con adquirentes, emisores y procesadores de emisores. Los ganadores reciben este distintivo reconocimiento en Visa.com y en las plataformas de redes sociales.

### Ratificación, validación y credibilidad

Reconocimiento imparcial por parte de unas de las principales marcas mundiales de pagos. Los Premios Mundiales a la Calidad del Servicio de Visa se basan únicamente en datos medibles y son una ratificación del desempeño superior del cliente.

### Compare su negocio

Todos los clientes elegibles<sup>1</sup> tienen acceso a una tarjeta de puntuación de desempeño que puede ayudarles a comprender mejor su negocio y a aplicar perspectivas derivadas de datos a las oportunidades de crecimiento, soluciones de pago y pensamiento estratégico.

<sup>1</sup> Consulte la sección "Elegibilidad de Transacciones y Clientes" para ver detalles adicionales. Visa Europa está excluida del actual año del programa.

## Categorías de Premios para ALC



### Índice Más Bajo de Fraude Bruto (Emisor)<sup>2</sup>

Otorga reconocimiento a emisores que aprovechan eficazmente su relación con Visa, así como las herramientas y estrategias de Visa para ayudar a mantener un índice bajo de fraude



### Índice Más Bajo de Fraude Bruto (Adquirente)<sup>2</sup>

Otorga reconocimiento a adquirentes que aprovechan eficazmente su relación con Visa, así como las herramientas y estrategias de Visa para ayudar a mantener un índice bajo de fraude



### Disponibilidad de Procesamiento Mejor en su Clase<sup>3</sup>

Otorga reconocimiento a procesadores de emisores que demuestran su dedicación a la satisfacción del tarjetahabiente a través de un proceso de autorización eficiente, brindando a los clientes una experiencia sin fricciones



### Índice Más Alto de Aprobaciones de Autorización (Adquirente)<sup>3</sup>

Otorga reconocimiento a adquirentes que demuestran su dedicación al servicio al cliente mediante índices altos de aprobaciones de autorización, al mismo tiempo que ayudan a controlar el riesgo



### Índice Más Alto de Aprobaciones de Autorización (Emisor)<sup>4</sup>

Otorga reconocimiento a emisores que demuestran su dedicación al servicio al cliente mediante índices altos de aprobaciones de autorización, al mismo tiempo que ayudan a controlar el riesgo



### Desempeño Más Alto de la Cartera en General<sup>3</sup>

Otorga reconocimiento a emisores que mantienen un desempeño sólido y bien equilibrado en las áreas combinadas de autorización y fraude bruto



### Adopción de Modalidades Emergentes de Pago: Sin Contacto<sup>5</sup>

Otorga reconocimiento a aquellos emisores con el mayor porcentaje de transacciones sin contacto



### Adopción de Modalidades Emergentes de Pago: Visa Direct<sup>6</sup>

Otorga reconocimiento a aquellos emisores con el mayor porcentaje de transacciones de Visa Direct



### Adopción de Modalidades Emergentes de Pago: Tokenización<sup>6</sup>

Otorga reconocimiento a aquellos emisores con el mayor porcentaje de transacciones tokenizadas



### Mayor Crecimiento de Volumen de Transacciones Transfronterizas<sup>6</sup>

Otorga reconocimiento a aquellos emisores con el mayor porcentaje de crecimiento de transacciones transfronterizas



### Índice Más Alto de Aprobaciones de Autorización - Ambiente CNP<sup>6</sup>

Otorga reconocimiento a emisores que demuestran su dedicación a las transacciones en ambiente de tarjeta no presente mediante índices altos de aprobaciones de autorización, al mismo tiempo que ayudan a controlar el riesgo



## Optimización del Desempeño

Hacemos posible que nuestros clientes operacionalicen perspectivas en búsqueda de un crecimiento significativo. Hable con su representante de Visa para saber cómo podemos ayudarle a optimizar la rentabilidad y el desempeño de su programa en áreas operativas clave.

<sup>2</sup> La categoría de premios tiene seis ganadores en todas las regiones incluidas. Los emisores de Canadá no se incluyen en esta categoría.

<sup>3</sup> La categoría de premios tiene seis ganadores en todas las regiones incluidas.

<sup>4</sup> La categoría de premios tiene seis ganadores en todas las regiones incluidas. Tenga en cuenta que la categoría "Índice Más Alto de Aprobaciones de Autorización (Emisor)" está dividida en las siguientes subcategorías: Productos Empresariales de Crédito, Productos Empresariales de Débito, Productos Comerciales de Crédito, Productos Comerciales de Débito, Productos de Crédito de Consumidor y Productos de Débito de Consumidor.

<sup>5</sup> La categoría de premios tiene un ganador en cada subregión de ALC. Tenga en cuenta que la marca del Indicador de Pago Sin Contacto, que consiste en cuatro arcos de tamaño graduado, es una marca registrada de EMVCo, LLC, y se usa con su permiso.

<sup>6</sup> La categoría de premios tiene un ganador en cada subregión de ALC.



## Elegibilidad de Transacciones y Clientes

- Todos los clientes de VisaNet que cumplen con los criterios de elegibilidad son automáticamente considerados para los Premios Mundiales a la Calidad del Servicio
- Los clientes tienen que haber estado plenamente integrados durante todo el período de medición y estar en regla con Visa, incluyendo:
  - Cumplimiento con todas las políticas de Visa y las pautas del programa incluyendo: Reglas Básicas de Visa; Reglas de Productos y Servicios de Visa; Políticas de Sanciones contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; y la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago
  - Tener transacciones Domésticas e Internacionales que sean autorizadas o compensadas y liquidadas a través de VisaNet, redes asociadas o procesadores locales
  - No tener ningún litigio pendiente ni activo con Visa Inc. o con partes ajenas que pudiera afectar adversamente a Visa Inc.
- Tener niveles de desempeño y volúmenes de transacciones que alcanzan o superan los umbrales de nivel de premiación
  - Los clientes elegibles contribuyen, como mínimo, al primer 90% de las transacciones en VisaNet. Consulte el documento “Client Eligibility and Methodology Guidelines” para conocer más detalles
  - Las categorías con componentes de riesgo/fraude requieren desempeño a nivel de la mediana del sistema o aún mejor
- Los siguientes están excluidos de los cálculos de métricas para los premios: transacciones con tarjetas prepagadas, verificaciones de cuenta, transacciones de efectivo, errores de procesamiento y denegaciones duplicadas enviadas de nuevo (categorías relacionadas con la autorización)



---

La tecnología e innovación de Visa ayudan a hacer los pagos digitales una realidad para los consumidores, las empresas, los bancos y los gobiernos.

Tenemos una visión sencilla e inquebrantable que se remonta a nuestros comienzos en el año 1958: Ser la mejor forma de pagar, y de recibir pagos, para todos, en todas partes. Sabemos que cada transacción de Visa es una promesa. Ya sea un vendedor ambulante en Brasil que se gana la vida vendiendo comida o un pescador en Ruanda que paga las cuotas escolares de su hija, queremos brindar la experiencia de pago más segura y sencilla posible.

# VISA

[Vea más información en Visa.com](https://www.visa.com)

Para obtener más información, comuníquese con su Representante de Visa