

**VISA**

Março, 2017

#06

# FALA, VISA!



## TEAM VISA **EM AÇÃO**

Já estamos na metade do ano fiscal FY17! Confira a movimentação do nosso time e a postura da empresa para uma abordagem precisa nos processos de Segurança e Qualidade – uma das metas compartilhadas deste ciclo

### **CAPITÃO**

#### **INSPIRADOR**

CAFU, O LÍDER DO PENTA, VEM À VISA E DESTACA AS ATITUDES DE UM TIME VENCEDOR

MAIS DE 60 MIL ITENS DE APRENDIZAGEM EM UM SÓ LUGAR? BEM-VINDO À

**UNIVERSIDADE  
VISA**

### **CONSULTORIA**

#### **DE VPS**

SCORE DIGITAL É O NOVO MODELO ESTATÍSTICO PIONEIRO DA EMPRESA

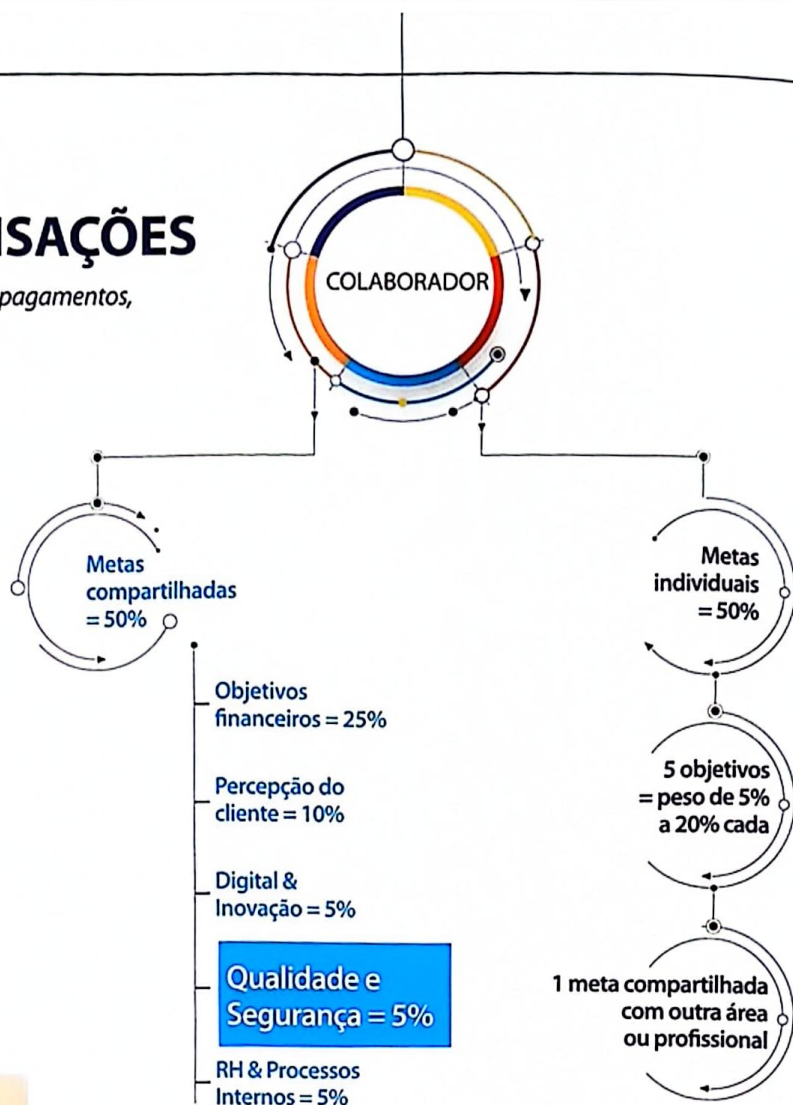
# AUTORIZAÇÕES DAS TRANSAÇÕES

*O trabalho da Visa que reflete em qualidade e segurança nos pagamentos, contribuindo para os Goals 2017*

Na edição de janeiro do Fala, Visa!, você conheceu o novo modelo de avaliação de desempenho deste ano, os Goals 2017. Uma das metas compartilhadas é a de Qualidade e Segurança, que representa 5% do objetivo total. Ela fala sobre gerenciar e promover o engajamento regulatório, controles e aumentar os índices de autorização das transações.

Os pagamentos são autorizados pelo emissor, que recebe a solicitação por meio da VisaNet. "Esses sistemas são elaborados para negar as transações fraudulentas e analisam na máxima extensão os possíveis motivos pelos quais ela possa ser barrada. Há muita inteligência no processo", diz José Cristiano Costa, Diretor-executivo de Operações, Client Support and Implementation.

Ele conta que os três pilares básicos considerados pelos emissores na aprovação do pagamento são: 1) limites de crédito ou saldo insuficiente (o campeão das negativas), 2) aspectos operacionais e sistêmicos, e 3) prevenção de fraude.



## RELEMBRE AS MÉTRICAS DESSA META

1. Aprovação do arranjo da Visa com o Banco Central e gerenciar as demandas referentes;
2. Nota satisfatória na auditoria da Visa global;
3. Alavancar o índice de autorização nas transações.

### MENOS NÃO E MAIS SIM

Para a Visa, só existe negócio se houve transação aceita, logo a postura da empresa é a de uma abordagem precisa das áreas internas e externas do cliente ligadas ao processo. "O nosso esforço em proporcionar mais segurança na decisão de autorização é constante. Isso acontece na evolução da VisaNet, nas regras para informações mais precisas nas mensagens de autorizações e nas ferramentas para apoiar os clientes", conta Cristiano.

• O BIN Unblockig (BIN, do inglês, Bank Identification Number) é uma das iniciativas que proíbe que números de identificação bancária sejam bloqueados em operações em outros países. "O Banco do Brasil, por exemplo, já abriu 11 BINs que eram restritos para uso doméstico e, agora, já podem fazer transações internacionais", explica o Diretor;

• Consultoria e projetos com diferentes emissores, como o que foi feito com o Bradesco na área de crédito junto ao time de Visa Performance Solutions. Estas atividades contribuem para melhorar a concessão e a renovação automática de limites de crédito;

• Summits de Autorizações para compartilhar melhores práticas, novas tecnologias, atualizações e tendências. Todos os stakeholders do ecossistema participam. A primeira ação deste tipo foi feita pela empresa em 2016 e, agora em maio, ocorrerá a segunda. O objetivo é promover ao menos uma iniciativa por ano.

# O QUE O CONSUMIDOR QUER?

*Novo serviço de VPS analisa o comportamento digital do consumidor e orienta parceiros para soluções mais inovadoras*

Sempre buscando estar um passo à frente para atender às necessidades do mercado, a área de Visa Performance Solutions aumentou seu portfólio de serviços com a consultoria para Score Digital, modelo estatístico pioneiro da empresa que analisa variáveis dos portadores de cartões, desde comportamento de compra até valores gastos em lojas virtuais e aplicativos. "O universo digital não é mais tendência, é uma realidade, e um dos setores que mais cresce. A demanda de entender os impactos das escolhas do consumidor na economia e na estratégia de negócio é latente", explica Rodrigo Santoro, Diretor de Visa Performance Solutions (na foto).

## Na mão de quem sabe

Mais do que ter acesso aos dados, o relevante é entender como usar essas informações de forma estratégica no ecossistema de pagamentos. E quem melhor que a área de VPS para isso? "Comércios, instituições financeiras, startups e fintechs estão buscando cada vez mais inovar no âmbito digital. Mas, neste espaço competitivo, só quem tiver estratégias centradas no consumidor é que vai ter sucesso", opina Rodrigo.

É nesse ponto decisivo que a VPS atua: a consultoria avalia o desempenho da instituição em questão com base em benchmarks internacionais, algoritmos e estratégias que permitem identificar lacunas, oportunidades, tendências e insights acionáveis.

Para chegar a isso, os consultores desenvolvem projetos de diagnósticos e comparativos, fazem campanhas direcionadas, sugerem a criação de serviços e produtos adequados à necessidade do cliente e acompanham o desempenho de negócio com métricas específicas. Em resumo, é ouvir o que o consumidor final deseja e direcionar os envolvidos para que o pedido seja atendido.



## DNA DIGITAL

Esse é outro termo que você já deve ouvir bastante na Visa. Enquanto o Score Digital mede informações de forma quantitativa, o DNA Digital analisa dados qualitativos com relação ao comportamento dos portadores de cartão. Rodrigo explica que essa "é uma combinação mais detalhada de padrões e preferências de consumo. Sua versão mais recente, a 'pi version', estará disponível em três meses".

# INOVAÇÃO COM FUNÇÃO SOCIAL

*Mais um produto criado em parceria com a Visa ganhou o reconhecimento do mercado*

O Banco do Nordeste saiu vencedor do 3º Prêmio Abecs de Melhores Práticas, em cerimônia realizada durante o Congresso de Meios Eletrônicos de Pagamento (CMEP), em São Paulo. A associação destacou o caráter inovador do cartão BNB, desenvolvido em parceria com a Visa, criado para desburocratizar o acesso a recursos do Fundo Constitucional para o Desenvolvimento do Nordeste (FNE). Lançado em 2016, o cartão BNB inaugura, na prática, a distribuição desses recursos por meio do sistema Visa Payables Automation (VPA), em um processo conhecido como cash conversion, explica o Gerente de Produtos Comerciais da Visa, Flavio Aguiar. "Desenvolvemos, em apenas sete meses, um produto muito inovador e extremamente seguro. O Banco do Nordeste é, inclusive, o nosso primeiro cliente a usar esse sistema", comemora. O produto auxilia a instituição tanto na automatização e no rastreamento das operações quanto principalmente a trazer transações de altos valores, que comumente são feitas por cheque ou boleto bancário, para o cartão de crédito. "Com um clique, você já consegue fazer muitos pagamentos ao mesmo tempo", explica.



Percival, Flavio, Ruben e Maria Regina celebram a conquista

Criado em 1988, o FNE subsidia o financiamento de insumos agrícolas, matéria-prima, maquinário e investimentos em infraestrutura de pessoas física ou jurídica com isenção de IOF e taxas de juros competitivas no Nordeste do País.



## CAFU NO TIME VISA

O capitão do penta foi à sede da empresa, em São Paulo, para um bate-bola inspirador sobre carreira, liderança e equipe

Fora a Rússia, anfitriã da próxima edição da Copa do Mundo da Fifa, e o Brasil que já garantiu sua vaga, ninguém sabe ainda quais as seleções que entrarão em campo. Mas a presença da Visa como patrocinadora está garantida até 2022. Foi nesse clima de comemoração que Rodrigo Bochicchio, Diretor de Marketing, recebeu o ex-jogador Cafu para um bate-bola que vai inspirar até quem não é do futebol.

**Rodrigo Bochicchio: Como foi ser líder de uma das seleções mais importantes da história do futebol brasileiro?**

**Cafu:** Foi fácil, pois todos estavam concentrados no mesmo objetivo e não havia rivalidade entre os atletas. Focamos em ser campeões, independentemente de quem fosse o artilheiro, melhor goleiro ou zagueiro. Nas preleções, sempre deixei claro que não era "eu", mas "nós". E foi por isso que o Brasil levou o troféu em 2002.

**RB: Como foi liderar uma equipe com tantas estrelas?**

**Cafu:** Tinham estrelas, mas não havia "estrelismo". Procurei fazer com que todos dividissem a responsabilidade e deu tão certo que, em vários jogos, tivemos atletas brasileiros eleitos como os melhores em campo. Cada um sabia que tinha que dar o melhor em sua posição.

**RB: O que não pode faltar na relação de liderança e o que deve ficar de fora?**

**Cafu:** O que deve ter é comprometimento! No futebol, é o compromisso com a alimentação, com o sono, com o atendimento à imprensa, com os treinos e com o companheiro de time. O que não pode é individualismo.

**RB: A dinâmica do futebol tem mudado muito. Como você vê a necessidade de se reinventar nesse cenário?**

**Cafu:** No caso do esporte, é difícil se reinventar nesse momento. Acredito que o caminho é aprimorar o que já existe e não achar que você já sabe tudo e é o melhor. A gente sempre tem o que aprender e isso é algo que você vai trabalhar no dia a dia, com inovação dentro e fora de campo, con-

siderando até o que é feito em outras culturas e países.

**RB: Você já trabalhou com treinadores que são grandes líderes. Como absorveu conhecimento dessas relações?**

**Cafu:** Aprendi algo diferente com cada filosofia. O Telê Santana era disciplinador; o Felipão incentivador; o professor Parreira técnico; o Luxemburgo mais tático e o Zagallo paizão. Absorvi algo de importante com cada um deles e coloquei em prática na vida e nos treinos.

**RB: Você foi um dos melhores laterais direitos do futebol. Quais seus conselhos para quem quer ser excelente no que faz?**

**Cafu:** É preciso se dedicar e treinar, o que te leva à perfeição. Se não tiver isso em um time e em qualquer coisa que faça, não vai chegar ao êxito. De novo, cito o comprometimento, porque não vale só para quem é atleta, mas para a vida de qualquer um que quer chegar ao alto nível e se manter nele.

**RB: Por fim, já que a Copa do Mundo da Fifa na Rússia está próxima, quero saber as suas expectativas.**

**Cafu:** Sou otimista! Acredito na seleção brasileira e que faremos uma excelente Copa. Se vamos ganhar ou não, é outra coisa. Estive na Rússia recentemente e eles estão se preparando bem pra receber todo o mundo e mostrar quem são. Minha expectativa é de uma excelente competição em todos os aspectos.

**RB: E você vai até lá?**

**Cafu:** Se a Visa me convidar, eu vou!

**RB: Então está convidado!**

# CONHECIMENTO DEMOCRÁTICO

Conheça os programas que a Visa tem para transformar investimento no ser humano em resultados de sucesso

A empresa tem soluções para o desafio que é se manter em dia com os avanços no mercado de tecnologia de pagamentos e, para isso, oferta uma série de treinamentos, livros, vídeos e workshops com o lançamento do Campus Digital da Universidade Visa.

Trata-se de uma plataforma digital, já atualizada para os novos desafios da empresa, que permitirá o acesso gratuito e ilimitado a diversos conteúdos desenhados e selecionados em sintonia com as Diretrizes Regionais e com as seis Práticas de Liderança definidas globalmente pela companhia. O Campus Digital está organizado por módulos já disponíveis para aprender uma nova competência todo dia (veja o box).

Além dos cursos não presenciais, a Universidade Visa ainda dispõe uma infraestrutura completa em dois campi da empresa, em Cingapura e Foster City.

O Campus Digital foi projetado para reunir todos os seus recursos de aprendizagem (mais de 60 mil) em um só lugar. Você pode aprender com os líderes da Visa, explorar conteúdos empresariais e funcionais de renomadas instituições (como Harvard, Lynda, GetAbstract) e também participar de grupos para se conectar com outros colaboradores que têm objetivos de aprendizagem e interesses em comum.

Para otimizar ao máximo essas ferramentas de desenvolvimento, recomenda-se que todos criem o seu perfil (destaque suas habilidades atuais e quais quer desenvolver) e dediquem ao menos um dia por mês para realizar os treinamentos planejados, seja no escritório, em casa ou algum outro lugar de sua preferência. "A ideia é capacitar o profissional não apenas em competências técnicas voltadas ao escopo de sua função atual, mas também prepará-lo para atender às necessidades futuras e comportamentais que ele leve para si também, e sem custo", explica a Diretora de Recursos Humanos, Priscila Monaco (na foto ao lado).



“Nosso objetivo é que toda a empresa consiga evoluir no mesmo ritmo sempre e atingir nosso potencial máximo”  
**Eduardo Coello, Presidente da Visa LAC**

**A PLATAFORMA  
 DIGITAL TRAZ  
 3 NOVOS CURSOS  
 E MUITO MAIS!**

- RAISE CLIENT PERFORMANCE – reúne habilidades de negociação, vendas e storytelling;
- SPUR INNOVATION – apresenta artigos e exercícios sobre liderança e inovação;
- LEAD PEOPLE – promete dicas práticas para montar um time ainda mais produtivo e transformador;
- ACERVO – mais de 60 mil recursos de aprendizagem em um único local, que podem ser acessados onde, como e no dia e horário que você desejar.



#LIFEATVISA

## MOMENTOS PRECIOSOS DO NOSSO DIA A DIA

*O mês na Visa foi agitado e repleto de atividades. Confira!*



Team Visa já se prepara para participar da primeira pesquisa *Great Place to Work 2017*, que será realizada de 17 a 30/04. Vamos engajados e com muita energia!



O @viniamorim compartilhou um clique com seus "tennis mates" - Ricardo Brito, Renato Rocha e Odir Spada



Demonstrações das nossas soluções e metodologia do Visa Innovation Studio, carro conectado, Visa Checkout, Visa Capabilities e wearables foram os destaques no 11º CMEP, ocorrido no WTC em São Paulo

SUA SAÚDE

## CHECK-UP ANUAL

A Visa tem uma preocupação constante com a saúde e o bem-estar dos seus colaboradores. Um dos benefícios com este foco é o serviço de Check-up Anual, que é uma excelente oportunidade para conferir se está tudo em ordem ou se é preciso mudar alguns hábitos no seu dia a dia. Funciona assim:



- 1) Ao comemorar o seu aniversário, você receberá um voucher com validade de 180 dias para fazer o check-up. Contate o laboratório de sua preferência para agendar os exames;
- 2) No dia do check-up, apresente o voucher e a carteirinha da Omint para fazê-lo sem custo. Com os resultados em mãos, marque as consultas com os médicos especialistas nas determinadas áreas para uma avaliação detalhada. No caso de dúvida, use o serviço do Médico de Confiança da Visa ou marque uma consulta com um clínico geral.



*"O check-up nos ajuda a prevenir possíveis doenças. Os especialistas levam em conta os hábitos e histórico familiar para um resultado completo",*  
**Maria Isabel Noronha, Diretora de Vendas e Soluções Comerciais**

### ERRATA

Na edição anterior, a matéria sobre Produtos teve um pequeno erro. O Dolphin Mall, um dos parceiros da Visa, está localizado em Miami, e não em Orlando como havíamos dito.

