

## 全英房屋抵押贷款协会使用 Visa 分析平台，以期推行符合欧盟 PSD2 的强客户身份验证（SCA）并改善会员体验。

全英房屋抵押贷款协会（Nationwide Building Society）是世界上最大的房屋贷款协会<sup>1</sup>，是一家拥有 1,630 万会员的共同金融机构。该协会位于英国，提供抵押、存款、贷款、活期存款及信用卡等服务。



### 机会

全英房屋抵押贷款协会希望改善会员体验，遵守 SCA 规定，同时通过数据驱动的决策流程提升整个组织的运作效率。

该协会希望能够更好地了解其会员的交易过程，以便更好地服务他们，同时推行符合欧盟第二号支付服务指令（PSD2）的强客户身份验证（SCA），并进一步节约成本。他们决定提高 Visa 分析平台的用户量，从而获取更多易于理解的支付分析数据。



### 解决方案

Visa 分析平台方便全英房屋抵押贷款协会快速获取交易数据和深度分析，并提供可定制、易理解的数据看板和报告，使得协会会员可以更好地理解绩效问题，发现发展契机，并找到有效的解决方案。

Visa 分析平台帮助该协会提升了业务效率和决策灵活性。Visa 分析平台能够很方便地为该协会提供 Visa 交易数据，而且可以多种形式呈现，包括交互性的可视化功能和自定义的报告，使得用户能够深入洞察这些数据，而无需提交数据请求到协会的中央团队并等待最多一周时间后才能拿到相关数据。

**全英房屋抵押贷款协会使用 Visa 分析平台改善了以下三个重要方面：**

1. 更好地了解会员的行为
2. 提升效率
3. 降低成本

在整个新冠肺炎疫情期间，通过使用 Visa 分析平台，该协会更加清楚在疫情的影响之下某些交易行为发生了怎样的变化，并能够更好地预测协会会员在各个类别商户（如旅行、餐馆和零售）的支出变化。

通过使用 Visa 分析平台，全英房屋抵押贷款协会制作了一个自定义的综合数据看板，有力地推进了 PSD2 强客户身份验证 (SCA) 合规工作。该协会利用 SCA 数据看板分析会员对不同身份验证方式的使用情况，包括银行 App、电子邮件、短信、读卡器和固定电话。这帮助他们发现，银行 App 是其会员首选的身份验证方式，因此将其推荐给其他会员，不仅改善了会员体验，而且节约了成本。他们还使用 Visa 分析平台监测交易“软拒绝”情况及被错误标记的“商户发起的交易”，帮助找到相关商户，从而可以优化支付流程并为在全行业推行 SCA 提供了有力支持。

Visa 分析平台帮助全英房屋抵押贷款协会降低了系统完整性方面的费用，进一步节约了成本。通过使用 Visa 分析平台提供的数据，一般理由代码为 05 “do not honor”（不予承兑）的被拒交易量减少了，该协会得以降低系统完整性方面的费用。借助这些详尽的分析数据，他们调整了交易拒绝代码报告策略，使代码为 05 “do not honor” 的被拒交易量减少了 95%。



## 结果

通过使用 Visa 分析平台的实用性分析数据，全英房屋抵押贷款协会改进了交易拒绝报告，并更好地了解会员的身份验证过程。



# 95%

代码为 05 “do not honor” 的被拒交易减少量



## 节约成本

降低了系统完整性费用，并且应用内身份验证方式的使用率显著增加



## 综合数据看板

助力 PSD2 SCA 合规



## 数据获取更加全面

提供易使用、可自定义数据看板





“我们现在可以便捷地获取大量的交易数据——这大大改善了我们的业务效率。简单易懂的数据看板帮助我们对数据进行了梳理，即使是复杂的数据，非技术人员也能轻松理解。”

**Robert Pearson**

全英房屋抵押贷款协会支付服务管理分析师



## 全英房屋抵押贷款协会继续使用 Visa 分析平台以改善交易拒绝率。

目前，该协会正在使用 Visa 分析平台按理由代码、银行卡类型和会员群体对被拒交易进行梳理，帮助深度洞察不同群体内的会员行为，从而进一步改善交易拒绝率。有了这些分析数据，系统可以及时发出提醒和通知，帮助会员们第一次就能正确输入账户信息，该协会将因此大大改善会员体验。

果需要进一步了解 Visa 分析平台或需要我们提供演示，欢迎联系 Visa 客户经理或发送电子邮件至 [VisaAnalyticsPlatform@visa.com](mailto:VisaAnalyticsPlatform@visa.com)。

1. [https://en.wikipedia.org/wiki/Building\\_society](https://en.wikipedia.org/wiki/Building_society)