VISA University

Guia do exame de Resolução de Disputas Visa Intermediário (VIS-DR100-21)

Table of Contents

Guia do exame de Resolução de Disputas Visa Intermediário (VIS-DR100-21)..... 1

Sobre o exame..... 2

Cursos e treinamento recomendados da Visa University..... 2

Detalhes do Exame..... 2

Conteúdo não Pontuado..... 2

Resultados do Exame..... 2

Estruturação do Conteúdo..... 2

Esboço de conteúdo..... 3

Objetivos do exame..... 3

1.0: Resolução de Disputas..... 3

2.0: Fraude..... 3

3.0: Autorização..... 4

4.0: Erros de Processamento..... 4

5.0: Disputas de Consumidores..... 5

6.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento..... 6

7.0: Arbitragem..... 6

Planilha de análise de lacunas..... 7

Objetivo:..... 7

Instruções:..... 7

O processo é como se segue:..... 7

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Sobre o exame

Recomendamos aos candidatos que usem este documento no auxilio e preparação para o Exame de Resolução de Disputas Intermediário da Visa (VIS-DR100-21). Para receber a Certificação Profissional de Resolução de Disputas Visa, você deve passar em dois exames: O Exame de Resolução de Disputas Visa Intermediário (VIS-DR100-21) e o Exame Resolução de Disputas Visa Avançado (VIS-DR200-21).

O Exame de Resolução de Disputas Visa Intermediário (VIS-DR100-21) é destinado a pessoas com 12 meses de experiência (ou treinamento equivalente) em resolução de disputas, em funções como Analista de Disputa, Representante de Disputa ou Analista de Fraude.

Esse exame mostrará se o candidato possui o conhecimento e as habilidades necessárias para compreender o processo de Resolução de Disputas Visa. Os candidatos devem estar aptos a entender as Regras da VISA, os fluxos essenciais de trabalho, as estruturas de tarifas e demonstrar um nível básico em arbitragem e cumprimento.

Cursos e treinamento recomendados da Visa University

- Série de webinars da Resolução de Disputas VISA: Para Começar
- Resolução de Disputas Visa 1: Curso dos Aspectos Básicos
- Resolução de Disputas Visa 1: Revisão do Exame dos Aspectos Básicos

Detalhes do Exame

Número de perguntas: 69

Tipo de perguntas: Múltipla Escolha ou Resposta Múltipla

Duração do teste: 110 minutos

Pontuação de aprovação: 610 (Pontuação 100-1000)

Conteúdo não Pontuado

O seu exame pode incluir itens não pontuados que são colocados no teste para coletar informações estatísticas. Esses itens não estão identificados no formulário e não afetam a sua pontuação.

Resultados do Exame

O Exame de Resolução de Disputas Visa Intermediário (VIS-DR100-21) é um exame cujo resultado é a aprovação ou reprovação. O exame tem como base uma pontuação mínima estabelecida por profissionais orientados pelas melhores práticas e diretrizes do setor de certificação.

Os seus resultados são comunicados no formato 100-1000, com uma pontuação mínima de 610 para aprovação. A sua pontuação mostra o seu desempenho no exame como um todo, e também se você foi aprovado ou não. Os modelos de pontuação em escala são usados para igualar as pontuações nos diversos formulários de exame que podem ter níveis de dificuldade ligeiramente diferentes.

Estruturação do Conteúdo

Esse guia de exame inclui coeficientes, conteúdos e objetivos. Não é uma lista abrangente de todos os conteúdos presentes no exame. A tabela abaixo mostra os sete principais conteúdos e seus pesos.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Esboço de conteúdo

Este guia de exame inclui sete assuntos. Não é uma lista abrangente de todo o conteúdo do exame.

Domínio	Porcentagem do Exame
1.0: Resolução de Disputas	12%
2.0: Fraude	22%
3.0: Autorização	10%
4.0: Erros de Processamento	13%
5.0: Disputas de Consumidores	23%
6.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento	10%
7.0: Arbitragem	3%
TOTAL	**100%**

Objetivos do exame

1.0: Resolução de Disputas

1.1 Em um cenário de Disputa da Categoria 10: Fraude ou 11: Autorização, identificar as próximas etapas do processo, inclusive os prazos de cada etapa.

1.2 Em um cenário de Disputa da Categoria 12 – Erros de Processamento ou 13 – Disputas de Consumidores, identificar as próximas etapas do processo, incluindo os prazos para cada etapa.

1.3 Em um cenário em que um comerciante emitiu um crédito parcial antes da disputa, identificar a ação que o emissor deve tomar em sua disputa.

1.4 Em um cenário apresentado, Identifique exemplos de Provas Convincentes.

2.0: Fraude

2.1 Considerando uma transação que foi processada em um terminal incompatível com EMV com um cartão habilitado para chip e que estava nas mãos do Portador de Cartão, identificar a possível condição para Disputa de Fraude.

2.2 Identificar os campos que confirmam que uma transação de fallback é válida.

2.3 Identificar os requisitos para processar uma disputa sob a Condição 10.2: Fraude Cometida com Cartão não Falsificado na Transferência de Responsabilidade EMV.

2.4 Em um cenário com uma transação não autorizada com presença do cartão, identificar a possível condição para Disputa de Fraude.

2.5 Em um cenário com uma transação não autorizada sem presença do cartão, identifique a condição para potencial Disputa de Fraude.

2.6 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 10.5: Programa Visa de Monitoramento de Fraude, identificar o prazo permitido para processar a disputa.

2.7 Identificar as informações para determinar a transação válida do 3DSecure.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

2.8 Considerando uma situação de transação sem contato na qual um Emissor inicia uma Disputa sob a Condição de Disputa 10.1: Fraude de Falsificação na Transferência de Responsabilidade na EMV, identificar o recurso do Credenciador.

2.9 Em um cenário no qual uma solicitação de autorização contém uma verificação de CVV com falha, identificar os possíveis direitos de disputa do emissor.

3.0: Autorização

3.1 Em um cenário em que o emissor relacionou um cartão no boletim de recuperação de cartões e nenhuma autorização válida foi obtida, identificar potencial condição de disputa.

3.2 Dado um cenário com uma autorização que foi aprovada, um comerciante tenta obter uma autorização novamente e recebe uma recusa e, finalmente, a transação é liquidada, identificar potencial condição de disputa.

3.3 Em um cenário em que a autorização e a transação têm o mesmo código de autorização não padrão (por exemplo: 0000), identifique a condição de disputa possível.

3.4 Em um cenário com uma autorização aprovada para um determinado valor, seguida de um estorno de autorização com um valor de substituição, identificar o valor que o Emissor poderia disputar.

4.0: Erros de Processamento

4.1 Considerando um cenário com uma data de transação que na data de compensação excedeu os prazos de processamento do credenciador, identificar a potencial condição de disputa para o Emissor.

4.2 Considerando um cenário em que ocorreu um erro de processamento e um crédito foi lançado como débito, e nenhuma outra transação foi processada pelo Comerciante, identificar o valor da possível Disputa.

4.3 Identifique as informações necessárias para determinar se o Portador de Cartão teve uma opção ativa para a Conversão Dinâmica de Moeda.

4.4 Considerando um cenário em que o Portador de Cartão indica que foi cobrado na moeda errada, identifique a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.

4.5 Considerando um cenário em que o número da conta não consta no arquivo do emissor, identificar a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.

4.6 Considerando um cenário em que o Portador de Cartão disputa o valor cobrado afirmando que era maior do que o valor estimado, identifique a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.

4.7 Considerando um cenário com um recibo de transação em que o Portador de Cartão foi cobrado a maior do que o acordado em moeda estrangeira, identifique o valor da possível Disputa.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

4.8 Considerando um cenário para a Condição de Disputa 12.6: Processamento Duplicado/Pago por Outros Meios, identificar a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.

4.9 Identifique os requisitos técnicos e a documentação necessária para dar início a uma Disputa sob a Condição de Disputa 12.6: Processamento Duplicado/Pago por Outros Meios.

4.10 Identifique o prazo para dar início a uma Disputa sob a Condição de Disputa 12.7: Dados Inválidos.

5.0: Disputas de Consumidores

5.1 Em um cenário em que o Portador de Cartão não recebeu a mercadoria comprada e foi notificado pela alfândega de que encargos adicionais são devidos. Identificar a próxima etapa para o Emissor/Credenciador.

5.2 Em um cenário que envolve uma transação recorrente, no qual o Credenciador forneceu provas de que os serviços foram prestados após a data de cancelamento, identificar o recurso possível.

5.3 Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão manteve negociações contínuas, identificar os requisitos para apoiar a extensão de prazo.

5.4 Identificar os requisitos técnicos que o Emissor deve cumprir quando há uma Disputa do Portador de Cartão relacionada a mercadorias danificadas ou com defeito.

5.5 Considerando um cenário no qual o Portador de Cartão recebe serviços que não coincidem com a descrição, identificar as informações que devem ser fornecidas na Resposta da Disputa.

5.6 Em um cenário no qual um Portador de Cartão contesta a qualidade dos serviços recebidos e o Credenciador abordou e refutou a reivindicação do Portador de Cartão, identificar as informações que o Emissor deve fornecer na pré-Arbitragem.

5.7 Identificar o que deve ser fornecido para confirmar que uma mercadoria é falsificada.

5.8 Identificar os tipos de comerciantes que são permitidos sob a Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa.

5.9 Identifique os requisitos para um Recibo de Transação de Crédito válido.

5.10 Considerando um cenário para uma Transação de Reserva Garantida cancelada, identificar se o Comerciante divulgou adequadamente a política de cancelamento.

5.11 Em um cenário de Transação de Timeshare, identificar a data que o Emissor usa para calcular os prazos para iniciar uma disputa e quantos dias o Portador de Cartão tem para fazer o cancelamento.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

5.12 Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão fez uma compra on-line de uma mercadoria e, posteriormente, cancelou e devolveu a mercadoria, identificar os elementos necessários que corroboram a divulgação adequada.

5.13 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados, no qual o Portador de Cartão recebe mercadorias danificadas, identificar o possível recurso do Credenciador.

5.14 Identificar a intenção da Condição de Disputa 13.8: Transação de Crédito Original (OCT) Não Aceita.

5.15 Identificar a documentação exigida para resolver uma Disputa sob a Condição de Disputa 13.9: Não Recebimento de Dinheiro ou de Valor de Transação de Carga.

5.16 Identificar as condições para quando o Emissor deve fornecer uma carta do Portador de Cartão, caso o Portador de Cartão tenha disputado três ou mais transações do mesmo comerciante em um período de 30 dias corridos.

6.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento

6.1 Identificar Valores Alterados e Cobranças Atrasadas válidos ou inválidos.

6.2 Identificar como um Comerciante pode ajudar um Portador de Cartão que concordou com os Valores Alterados ou Cobranças Atrasadas depois que os serviços foram recebidos.

6.3 Considerando uma situação de Valores Alterados e Cobranças Atrasadas, identificar o prazo para pré-Cumprimento e Cumprimento.

6.4 Identificar o prazo de pré-Cumprimento para Crédito Fraudulento.

6.5 Considerando um cenário em que uma Disputa Válida, Resposta da Disputa, ou tentativa de Pré-Arbitragem seja devolvida pelo Serviço de Redução de Disputas ou bloqueada pelo Visa Resolve Online (VROL), identificar o prazo para pré-Cumprimento.

6.6 Identificar quando é apropriado usar “Other” ao citar uma infração de regra.

6.7 Identificar quando é apropriado iniciar um Pré-Cumprimento.

6.8 Identificar quando é apropriado o Emissor/Credenciador migrar de uma Disputa para um Pré-Cumprimento.

7.0: Arbitragem

7.1 Identificar quando é apropriado combinar transações ao apresentar uma Arbitragem.

7.2 Identificar a estrutura de tarifas e tarifa de agrupamento para dar entrada a uma Arbitragem ou Cumprimento.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Planilha de análise de gaps

Objetivo:

O objetivo desta planilha de análise de gaps é ajudá-lo a avaliar sua própria prontidão para fazer o exame de certificação. Ao pensar e avaliar seu conhecimento, habilidades e habilidades para cada objetivo (ou seja, 1.0, 2.0, etc.) e sub-objetivo (ou seja, 1.1, 1.2, 2.1,2.2,2.3, etc.), você pode identificar as áreas em que se sente confiante e competente versus áreas onde você pode se sentir menos preparado. Isso pode ajudá-lo a decidir melhor onde gastar seu valioso tempo estudando para o exame. Embora você deva gastar tempo entendendo e estudando cada objetivo e subobjetivo, a análise de gaps pode ajudá-lo a entender como concentrar mais tempo onde você é fraco e menos tempo onde você é forte. Também pode ajudá-lo a entender se você deve fazer um curso de treinamento da Visa University ou se pode estudar sozinho para o exame.

Instruções:

Três colunas em branco foram fornecidas para que você possa conduzir uma análise de gaps periódica durante a preparação. Recomenda-se, no mínimo, que você faça uma análise de gap pré-estudo antes de começar, uma aproximadamente no meio de sua preparação (para ajudar a avaliar seu progresso e redirecionar seus esforços) e novamente quando estiver prestes a fazer o exame (para ajudá-lo a finalizar sua preparação).

O processo é o seguinte:

1. Avalie cada sub-objetivo (ou seja, 1.1, 1.2, 2.1,2.2,2.3, etc.) um por um. Faça a si mesmo perguntas como estas: “Eu entendo este tópico e se sim, quão bem? Tenho experiência com este tópico (no meu trabalho)? Se alguém me perguntasse sobre este tópico, eu poderia explicar bem? ” Com base em suas respostas, avalie-se em uma escala de 1 a 5 - 1 sendo muito fraco / precisando de estudo significativo e 5 sendo muito forte / precisando de estudo mínimo (2, 3 e 4 seriam algo entre, dependendo de como você se sente).
2. Com base em seus resultados, planeje seu tempo de estudo de acordo, concentrando mais tempo e esforço nas áreas mais fracas.
3. Repita o processo periodicamente ao longo de seus esforços de preparação (pelo menos 3 vezes é recomendado).

Esperamos que essa ferramenta ajude a tornar o seu tempo de estudo mais eficaz e ajude você a passar no exame.

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
1.0 Resolução de Disputas			
1.1. Em um cenário de Disputa da Categoria 10: Fraude ou 11: Autorização, identificar as próximas etapas do processo, inclusive os prazos de cada etapa.			
1.2. Em um cenário de Disputa da Categoria 12 – Erros de Processamento ou 13 – Disputas de Consumidores, identificar as próximas etapas do processo, incluindo os prazos para cada etapa.			
1.3. Em um cenário em que um comerciante emitiu um crédito parcial antes da disputa, identificar a ação que o emissor deve tomar em sua disputa.			
1.4. Em um cenário apresentado, Identifique exemplos de Provas Convincentes			
2.0 Fraude			
2.1. Considerando uma transação que foi processada em um terminal incompatível com EMV com um cartão habilitado para chip e que estava nas mãos do Portador de Cartão, identificar a possível condição para Disputa de Fraude.			
2.2. Identificar os campos que confirmam que uma transação de fallback é válida.			
2.3. Identificar os requisitos para processar uma disputa sob a Condição 10.2: Fraude Cometida com Cartão não Falsificado na Transferência de Responsabilidade EMV.			
2.4. Em um cenário com uma transação não autorizada com presença do cartão, identificar a possível condição para Disputa de Fraude.			
2.5. Em um cenário com uma transação não autorizada sem presença do cartão, identifique a condição para potencial Disputa de Fraude.			
2.6. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 10.5: Programa Visa de Monitoramento de Fraude, identificar o prazo permitido para processar a disputa.			
2.7. Identificar as informações para determinar a transação válida do 3DSecure.			
2.8. Considerando uma situação de transação sem contato na qual um Emissor inicia uma Disputa sob a Condição de Disputa 10.1: Fraude de Falsificação na Transferência de Responsabilidade na EMV, identificar o recurso do Credenciador.			

[De volta ao topo](#)

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
2.9. Considerando uma situação de transação sem contato na qual um Emissor inicia uma Disputa sob a Condição de Disputa 10.1: Fraude de Falsificação na Transferência de Responsabilidade na EMV, identificar o recurso do Credenciador.			
2.10. Em um cenário no qual uma solicitação de autorização contém uma verificação de CVV com falha, identificar os possíveis direitos de disputa do emissor.			
3.0 Autorização			
3.1. Em um cenário em que o emissor relacionou um cartão no boletim de recuperação de cartões e nenhuma autorização válida foi obtida, identificar potencial condição de disputa.			
3.2. Dado um cenário com uma autorização que foi aprovada, um comerciante tenta obter uma autorização novamente e recebe uma recusa e, finalmente, a transação é liquidada, identificar potencial condição de disputa.			
3.3. Em um cenário em que a autorização e a transação têm o mesmo código de autorização não padrão (por exemplo: 0000), identifique a condição de disputa possível.			
3.4. Em um cenário com uma autorização aprovada para um determinado valor, seguida de um estorno de autorização com um valor de substituição, identificar o valor que o Emissor poderia disputar.			
4.0 Erros de Processamento			
4.1. Considerando um cenário com uma data de transação que na data de compensação excedeu os prazos de processamento do credenciador, identificar a potencial condição de disputa para o Emissor.			
4.2. Considerando um cenário em que ocorreu um erro de processamento e um crédito foi lançado como débito, e nenhuma outra transação foi processada pelo Comerciante, identificar o valor da possível Disputa.			
4.3. Identifique as informações necessárias para determinar se o Portador de Cartão teve uma opção ativa para a Conversão Dinâmica de Moeda.			

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
4.4. Considerando um cenário em que o Portador de Cartão disputa o valor cobrado afirmando que era maior do que o valor estimado, identifique a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.			
4.5. Considerando um cenário em que o número da conta não consta no arquivo do emissor, identificar a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.			
4.6. Considerando um cenário em que o Portador de Cartão disputa o valor cobrado afirmando que era maior do que o valor estimado, identifique a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.			
4.7. Considerando um cenário com um recibo de transação em que o Portador de Cartão foi cobrado a maior do que o acordado em moeda estrangeira, identifique o valor da possível Disputa			
4.8. Considerando um cenário para a Condição de Disputa 12.6: Processamento Duplicado/Pago por Outros Meios, identificar a documentação que poderia ser fornecida para apoiar uma Resposta à Disputa.			
4.9. Identifique os requisitos técnicos e a documentação necessária para dar início a uma Disputa sob a Condição de Disputa 12.6: Processamento Duplicado/Pago por Outros Meios			
4.10. Identifique o prazo para dar início a uma Disputa sob a Condição de Disputa 12.7: Dados Inválidos.			
5.0 **Disputas de Consumidores**			
5.1. Em um cenário em que o Portador de Cartão não recebeu a mercadoria comprada e foi notificado pela alfândega de que encargos adicionais são devidos. Identificar a próxima etapa para o Emissor/Credenciador.			
5.2. Em um cenário que envolve uma transação recorrente, no qual o Credenciador forneceu provas de que os serviços foram prestados após a data de cancelamento, identificar o recurso possível.			
5.3. Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão manteve negociações contínuas, identificar os requisitos para apoiar a extensão de prazo.			
5.4. Identificar os requisitos técnicos que o Emissor deve cumprir quando há uma Disputa do Portador de Cartão relacionada a mercadorias danificadas ou com defeito.			

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
5.5. Considerando um cenário no qual o Portador de Cartão recebe serviços que não coincidem com a descrição, identificar as informações que devem ser fornecidas na Resposta da Disputa.			
5.6. Em um cenário no qual um Portador de Cartão contesta a qualidade dos serviços recebidos e o Credenciador abordou e refutou a reivindicação do Portador de Cartão, identificar as informações que o Emissor deve fornecer na pré-Arbitragem.			
5.7. Identificar o que deve ser fornecido para confirmar que uma mercadoria é falsificada.			
5.8. Identificar os tipos de comerciantes que são permitidos sob a Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa.			
5.9. Identifique os requisitos para um Recibo de Transação de Crédito válido			
5.10. Considerando um cenário para uma Transação de Reserva Garantida cancelada, identificar se o Comerciante divulgou adequadamente a política de cancelamento.			
5.11. Em um cenário de Transação de Timeshare, identificar a data que o Emissor usa para calcular os prazos para iniciar uma disputa e quantos dias o Portador de Cartão tem para fazer o cancelamento.			
5.12. Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão fez uma compra on-line de uma mercadoria e, posteriormente, cancelou e devolveu a mercadoria, identificar os elementos necessários que corroboram a divulgação adequada.			
5.13. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados, no qual o Portador de Cartão recebe mercadorias danificadas, identificar o possível recurso do Credenciador.			
5.14. Identificar a intenção da Condição de Disputa 13.8: Transação de Crédito Original (OCT) Não Aceita.			
5.15. Identificar a documentação exigida para resolver uma Disputa sob a Condição de Disputa 13.9: Não Recebimento de Dinheiro ou de Valor de Transação de Carga.			

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
5.16. Identificar as condições para quando o Emissor deve fornecer uma carta do Portador de Cartão, caso o Portador de Cartão tenha disputado três ou mais transações do mesmo comerciante em um período de 30 dias corridos.			
6.0 Pré-Cumprimento e Cumprimento			
6.1. Identificar Valores Alterados e Cobranças Atrasadas válidos ou inválidos.			
6.2. Identificar como um Comerciante pode ajudar um Portador de Cartão que concordou com os Valores Alterados ou Cobranças Atrasadas depois que os serviços foram recebidos.			
6.3. Considerando uma situação de Valores Alterados e Cobranças Atrasadas, identificar o prazo para pré-Cumprimento e Cumprimento.			
6.4. Identificar o prazo de pré-Cumprimento para Crédito Fraudulento.			
6.5. Considerando um cenário em que uma Disputa Válida, Resposta da Disputa, ou tentativa de Pré-Arbitragem seja devolvida pelo Serviço de Redução de Disputas ou bloqueada pelo Visa Resolve Online (VROL), identificar o prazo para pré-Cumprimento.			
6.6. Identificar quando é apropriado usar “Other” ao citar uma infração de regra.			
6.7. Identificar quando é apropriado iniciar um Pré-Cumprimento.			
6.8. Identificar quando é apropriado o Emissor/Credenciador migrar de uma Disputa para um Pré-Cumprimento.			
7.0 Arbitragem			
7.1. Identificar quando é apropriado combinar transações ao apresentar uma Arbitragem.			
7.2. Identificar a estrutura de tarifas e tarifa de agrupamento para dar entrada a uma Arbitragem ou Cumprimento.			

De volta ao topo

Copyright © 2021 Visa. Todos os direitos reservados.