

Guía para el Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Intermedio  
(VIS-DR100-21)

Table of Contents

<b>Guía para el Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Intermedio (VIS-DR100-21)</b> .....	<b>1</b>
<hr/>	
<i>Acerca del Examen</i> .....	2
<hr/>	
<i>Cursos y capacitación recomendados de Visa University</i> .....	2
<hr/>	
<i>Detalles del Examen</i> .....	2
Contenido Sin Calificación .....	2
Resultados del Examen .....	2
Resumen del Contenido .....	3
<i>Objetivos del examen</i> .....	3
Área 1.0: Resolución de Controversias .....	3
Área 2.0: Fraude .....	3
Área 3.0: Autorización .....	4
Área 4.0: Errores de Procesamiento .....	4
Área 5.0: Controversias de Consumidor .....	5
Área 6.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento .....	6
Área 7.0: Arbitraje .....	7
<i>Hoja de trabajo de análisis de brechas</i> .....	8
Propósito: .....	8
Instrucciones: .....	8
El proceso es el siguiente: .....	8

## Acerca del Examen

Se recomienda a los candidatos usar este documento como ayuda para prepararse para el Examen de Resolución de Controversias de Visa - Aspectos Esenciales (VIS-DR100-21). Para recibir la Certificación de Resolución de Controversias de Visa, deberá ser aprobado en dos exámenes: Examen de Resolución de Controversias de Visa - Aspectos Esenciales (VIS-DR100-21) y Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Avanzado (VIS-DR200-21).

El Examen de Resolución de Controversias de Visa - Aspectos Esenciales (VIS-DR100-21) es para que aquellos que tienen 12 meses de experiencia en Resolución de Controversias en puestos como Analista de Resolución de Controversias, Analista Asociado, Representante de Controversias, Analista de Fraude o capacitación equivalente.

Este examen demostrará que el candidato cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para demostrar con eficacia conocimientos generales del proceso de Resolución de Controversias de Visa. Los candidatos deberán ser capaces de entender las Reglas de VISA, los flujos de trabajo esenciales, estructuras de cuotas y un nivel básico de arbitraje y cumplimiento.

## Cursos y capacitación recomendados de Visa University

- Serie de Seminarios por Internet sobre Resolución de Controversias de Visa: Cómo Empezar
- Resolución de Controversias de Visa 1: Curso de Aspectos Esenciales
- Resolución de Controversias de Visa 1: Revisión para el Examen de Aspectos Esenciales

## Detalles del Examen

**Cantidad de preguntas: 69**

**Tipos de preguntas: Opción Múltiple Y Respuesta Múltiple**

**Duración del examen: 110 minutos**

**Calificación para aprobar: 610 (Puntuación 100-1000)**

Contenido Sin Calificación

Es posible que su examen incluya ítems sin puntuación que se colocan en la evaluación para recabar información estadística. Estos ítems no están identificados en el formulario y no afectan su puntuación.

### Resultados del Examen

El Examen de Resolución de Controversias de Visa - Aspectos Esenciales (VIS-DR100-21) se aprueba o no se aprueba. El examen se califica conforme a un estándar mínimo establecido por profesionales que a su vez se guían por las pautas y mejores prácticas de la industria de la certificación.

El resultado de su examen se comunica con una puntuación de 100 a 1000, y la calificación mínima para aprobar es 610. Su calificación muestra cómo le fue en el examen en general y si aprobó o no. Los modelos de calificación estandarizados se usan para equiparar calificaciones en múltiples formularios de examinación que pudieran tener niveles de dificultad un tanto diferentes.

[Volver arriba](#)

## Resumen del Contenido

Esta guía para el examen incluye ponderaciones, áreas del examen y objetivos solamente. No es una lista integral de todos los contenidos de este examen. La tabla a continuación incluye las áreas de contenido principales y sus ponderaciones.

Área	Porcentaje del Examen
Área 1.0: Resolución de Controversias	12%
Área 2.0: Fraude	22%
Área 3.0: Autorización	10%
Área 4.0: Errores de Procesamiento	13%
Área 5.0: Controversias de Consumidor	23 %
Área 6.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento	10%
Área 7.0: Arbitraje	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Objetivos del examen

### Área 1.0: Resolución de Controversias

- 1.1 Ante un escenario de una Categoría de Controversia 10 relacionada con Fraude u 11 relacionada con Autorización, identifique el siguiente paso en el proceso, incluyendo los plazos para cada paso.
- 1.2 Ante un escenario de una Categoría de Controversia 12 - Errores de Procesamiento o 13 - Controversias de Consumidor, identificar el siguiente paso en el proceso incluyendo los plazos para cada paso.
- 1.3 Ante un escenario en el que un comercio emitió un crédito parcial antes de la Controversia, identificar la medida que debería tomar el emisor en su Controversia.
- 1.4 Ante un escenario, identificar ejemplos de Evidencia Convincente.

### Área 2.0: Fraude

- 2.1 Ante una transacción que se procesó en un terminal que no cumple con los requisitos de EMV con una tarjeta con capacidad de chip que el Tarjetahabiente tenía en su posesión, identificar la posible Condición de Controversia relacionada con Fraude.
- 2.2 Identificar los campos que confirman una transacción de fallback válida.
- 2.3 Identificar los requisitos para procesar una Controversia conforme a la Condición 10.2: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Controversia por Fraude no relacionado con Falsificación.
- 2.4 Ante el escenario de una Transacción de Tarjeta Presente no autorizada, identificar la posible Condición de Controversia relacionada con Fraude.

[Volver arriba](#)

- 2.5 Ante el caso de una Transacción de Tarjeta Ausente No Autorizada, identificar la posible Condición de la Controversia Relacionada con Fraude.
- 2.6 Ante un caso relacionado con una Condición de Controversia 10.5: Programa de Visa de Supervisión de Fraude, identifique el plazo permitido para procesar la Controversia.
- 2.7 Identificar la información para determinar una Transacción 3DSecure válida.
- 2.8 Ante un escenario de una Transacción Sin Contacto donde un Emisor inicia una Controversia conforme a la Condición de Controversia 10.1: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Fraude por Falsificación, identificar el recurso del Adquirente.
- 2.9 Ante un escenario en el que una Solicitud de Autorización contiene una verificación de CVV fallida, identificar los posibles derechos de Controversia del emisor.

#### Área 3.0: Autorización

- 3.1 Ante un escenario donde el Emisor ha registrado una tarjeta en el Boletín de Tarjetas Canceladas y no se ha obtenido una autorización válida, identificar la posible Condición de la Controversia.
- 3.2 Ante un escenario en que una autorización primero se aprobó, posteriormente un comercio trata de obtener una autorización de nuevo y recibe una denegación y finalmente la transacción se liquida; identificar la posible Condición de Controversia.
- 3.3 Ante un escenario en el que tanto la autorización como la Transacción tienen el mismo código de autorización no estándar (por ejemplo: 0000), identificar la posible Condición de Controversia.
- 3.4 Ante el escenario de una autorización aprobada para un monto específico, seguida de un Reverso de Autorización con un monto de reemplazo específico, identificar el monto que el Emisor podría Impugnar potencialmente.

#### Área 4.0: Errores de Procesamiento

- 4.1 Ante un escenario en el que la fecha de Transacción y la fecha de Compensación exceden el plazo de procesamiento del Adquirente, identificar la posible Condición de Controversia para el Emisor.
- 4.2 Ante un escenario en el que hubo un error de procesamiento y un crédito se computó como débito, y el Comercio no procesó ninguna otra Transacción, identificar el monto de la posible Controversia.
- 4.3 Identificar la información necesaria para determinar si a un Tarjetahabiente se le dio la opción de elegir activamente la Conversión Dinámica de Divisas.

[Volver arriba](#)

- 4.4 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente indica que se le facturó en una moneda incorrecta, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.
- 4.5 Ante un escenario en el que el número de cuenta no está en el Archivo Maestro del Emisor, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.
- 4.6 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente indica que el monto cobrado fue mayor al monto estimado, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.
- 4.7 Ante un escenario con un recibo de Transacción donde a un Tarjetahabiente se le facturó en una moneda extranjera por más de lo acordado, identificar el monto de la posible Controversia.
- 4.8 Ante un escenario para la Condición de Controversia 12.6: Procesamiento Duplicado/Pagado por Otros Medios, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.
- 4.9 Identificar los requisitos técnicos y documentación necesarios para iniciar una Controversia conforme a la Condición de Controversia 12.6: Procesamiento Duplicado/Pagado por Otros Medios.
- 4.10 Identificar el plazo para iniciar una Controversia conforme a la Condición de Controversia 12.7: Datos Inválidos.

#### Área 5.0: Controversias de Consumidor

- 5.1 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente no recibió la mercancía comprada y aduanas le notificó que debe pagar cuotas adicionales. Identificar el paso siguiente para el Emisor/Adquirente.
- 5.2 Ante un escenario que involucre una Transacción recurrente, donde el Adquirente ha presentado evidencia de que se prestaron servicios después de la fecha de cancelación, identificar el recurso posible.
- 5.3 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente mantuvo negociaciones para resolver la cuestión, identificar los requisitos para respaldar una extensión de plazo.
- 5.4 Identificar los requisitos técnicos que debe cumplir el Emisor cuando hay una Controversia relacionada con mercancía defectuosa o dañada por un Tarjetahabiente.
- 5.5 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente recibió servicios que no se prestaron tal como se describieron, identificar la información que debería presentarse en la Respuesta a la Controversia.

[Volver arriba](#)

- 5.6 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente disputa la calidad de servicios recibidos y el Adquirente ha abordado y refutado la reclamación del Tarjetahabiente, identificar la información que debería proporcionar el Emisor en el pre-Arbitraje.
- 5.7 Identificar qué se debería proporcionar para validar mercancía falsificada.
- 5.8 Identificar qué tipos de comercios están permitidos bajo la Condición de Controversia 13.5: Declaración engañosa
- 5.9 Identificar los requisitos para un Recibo de Transacción de Crédito válido.
- 5.10 Ante un escenario de una Transacción de Reservación Garantizada cancelada, identificar si el Comercio informó la política de cancelación como corresponde.
- 5.11 Ante un escenario de una Transacción de Alojamiento de Tiempo Compartido, identificar la fecha que usa un Emisor para calcular los plazos para iniciar una Controversia y cuántos días tiene un Tarjetahabiente para cancelar.
- 5.12 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente hizo una compra de mercancía en línea, y posteriormente canceló y devolvió la mercancía, identificar los elementos requeridos que respaldan una divulgación adecuada.
- 5.13 Ante un escenario de la Condición de Controversia 13.7: Mercancía/Servicios Cancelados, donde un Tarjetahabiente recibió mercancía dañada, identificar el posible recurso del Adquirente.
- 5.14 Identificar la intención de la Condición de Controversia 13.8: Transacción de Crédito Original No Aceptada.
- 5.15 Identificar la documentación necesaria para resolver una Controversia conforme a la Condición de Controversia 13.9: No se Recibió el Efectivo o Valor de Transacción de Carga.
- 5.16 Identificar las condiciones en las que el emisor tiene que presentar una carta del Tarjetahabiente cuando un Tarjetahabiente ha objetado tres o más transacciones del mismo Comercio dentro de 30 días calendario.

## Área 6.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento

- 6.1 Identificar Montos Enmendados o Cargos Demorados válidos e inválidos.
- 6.2 Identificar cómo puede el Comercio apoyar al Tarjetahabiente que acordó Montos Enmendados o Cargos Demorados después de recibido el servicio.
- 6.3 Ante una situación de Montos Enmendados y Cargos Demorados, identificar el plazo para el pre-Cumplimiento y Cumplimiento.
- 6.4 Identificar el plazo para el pre-Cumplimiento por Crédito Fraudulento.

[Volver arriba](#)

6.5 Ante un escenario en que el Servicio de Reducción de Contracargos devuelva o Visa Resuelve Online (VROL) bloquee una Controversia Válida, Respuesta a Controversia o intento de pre-Arbitraje, identificar el plazo para el pre-Cumplimiento.

6.6 Identificar cuándo es apropiado usar Otros al citar la infracción de una regla.

6.7 Identificar cuándo es apropiado iniciar un pre-Cumplimiento.

6.8 Identificar cuándo es apropiado que el Emisor/Adquirente pase de una Controversia a un pre-Cumplimiento.

#### Área 7.0: Arbitraje

7.1 Identificar cuándo es apropiado combinar Transacciones al presentar Arbitraje.

7.2 Identificar la estructura de cuotas y la cuota de agrupamiento que aplican para la presentación de Arbitraje o Cumplimiento.

[Volver arriba](#)

## Hoja de trabajo de análisis de brechas

### Propósito:

El propósito de esta hoja de análisis de brechas es ayudarlo a evaluar su nivel de preparación para rendir el examen de certificación. Al pensar y evaluar sus conocimientos, habilidades y capacidades para cada objetivo (es decir, 1.0, 2.0, etc.) y subobjetivo (es decir, 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, etc.) puede identificar áreas en las que se siente seguro y competente frente a áreas donde puede sentirse menos preparado. Esto puede ayudarlo a decidir mejor dónde dedicar su valioso tiempo al estudiar para el examen. Si bien debe dedicar tiempo a comprender y estudiar cada objetivo y subobjetivo, el análisis de brechas puede ayudarlo a comprender cómo concentrar más tiempo donde tiene debilidades y menos tiempo donde está fuerte. También puede ayudarlo a comprender si debe tomar un curso de capacitación de Visa University o si puede estudiar por su cuenta para el examen.

### Instrucciones:

Se han proporcionado tres columnas en blanco para que pueda realizar un análisis de brechas periódico a lo largo de su preparación. Como mínimo, se recomienda que haga un análisis de brechas previo al estudio antes de comenzar, uno aproximadamente durante la mitad de su preparación (para ayudar a medir su progreso y reenfoque sus esfuerzos) y nuevamente una vez que esté listo para rendir el examen (para ayudarlo a finalizar su preparación).

### El proceso es el siguiente:

1. Evalúe cada subobjetivo (es decir, 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, etc.) uno por uno. Hágase preguntas como esta: "¿Entiendo este tema y, de ser así, qué tan bien? ¿Tengo experiencia con este tema (en mi trabajo)? Si alguien me preguntara sobre este tema, ¿podría explicarlo bien?" Según sus respuestas, califíquese en una escala del 1 al 5: 1 es muy débil / necesita un estudio significativo y 5 es muy fuerte / necesita un estudio mínimo (2, 3 y 4 estarían en algún punto intermedio dependiendo de cómo se sienta).
2. Con base en sus resultados, planifique su tiempo de estudio, concentrando más tiempo y esfuerzo en las áreas más débiles.
3. Repita el proceso periódicamente a lo largo de sus esfuerzos de preparación (se recomienda al menos 3 veces).

Esperamos que esta herramienta ayude a que su tiempo de estudio sea más eficaz y le ayude a aprobar el examen.

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
<b>1 Resolución de Controversias</b>			
1.1 Ante un escenario de una Categoría de Controversia 10 relacionada con Fraude u 11 relacionada con Autorización, identifique el siguiente paso en el proceso, incluyendo los plazos para cada paso.			
1.2 Ante un escenario de una Categoría de Controversia 12 – Errores de Procesamiento o 13 – Controversias de Consumidor, identificar el siguiente paso en el proceso incluyendo los plazos para cada paso.			
1.3 Ante un escenario en el que un comercio emitió un crédito parcial antes de la Controversia, identificar la medida que debería tomar el emisor en su Controversia.			
1.4 Ante un escenario, identificar ejemplos de Evidencia Convincente.			
<b>2 Fraude</b>			
2.1 Ante una transacción que se procesó en un terminal que no cumple con los requisitos de EMV con una tarjeta con capacidad de chip que el Tarjetahabiente tenía en su posesión, identificar la posible Condición de Controversia relacionada con Fraude.			
2.2 Identificar los campos que confirman una transacción de fallback válida.			
2.3 Identificar los requisitos para procesar una Controversia conforme a la Condición 10.2: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Controversia por Fraude no relacionado con Falsificación.			
2.4 Ante el escenario de una Transacción de Tarjeta Presente no autorizada, identificar la posible Condición de Controversia relacionada con Fraude.			
2.5 Ante el caso de una Transacción de Tarjeta Ausente No Autorizada, identificar la posible Condición de la Controversia Relacionada con Fraude.			
2.6 Ante un caso relacionado con una Condición de Controversia 10.5: Programa de Visa de Supervisión de Fraude, identifique el plazo permitido para procesar la Controversia.			
2.7 Identificar la información para determinar una Transacción 3Dsecure válida.			
2.8 Ante un escenario de una Transacción Sin Contacto donde un Emisor inicia una Controversia conforme a la Condición de Controversia 10.1: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Fraude por Falsificación, identificar el recurso del Adquirente.			
2.9 Ante un escenario en el que una Solicitud de Autorización contiene una verificación de CVV fallida, identificar los posibles derechos de Controversia del emisor.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
<b>3 Autorización</b>			
3.1 Ante un escenario donde el Emisor ha registrado una tarjeta en el Boletín de Tarjetas Canceladas y no se ha obtenido una autorización válida, identificar la posible Condición de la Controversia.			
3.2 Ante un escenario en que una autorización primero se aprobó, posteriormente un comercio trata de obtener una autorización de nuevo y recibe una denegación y finalmente la transacción se liquida; identificar la posible Condición de Controversia.			
3.3 Ante un escenario en el que tanto la autorización como la Transacción tienen el mismo código de autorización no estándar (por ejemplo: 0000), identificar la posible Condición de Controversia.			
3.4 Ante el escenario de una autorización aprobada para un monto específico, seguida de un Reverso de Autorización con un monto de reemplazo específico, identificar el monto que el Emisor podría Impugnar potencialmente.			
<b>4 Errores de Procesamiento</b>			
4.1 Ante un escenario en el que la fecha de Transacción y la fecha de Compensación exceden el plazo de procesamiento del Adquirente, identificar la posible Condición de Controversia para el Emisor.			
4.2 Ante un escenario en el que hubo un error de procesamiento y un crédito se computó como débito, y el Comercio no procesó ninguna otra Transacción, identificar el monto de la posible Controversia.			
4.3 Identificar la información necesaria para determinar si a un Tarjetahabiente se le dio la opción de elegir activamente la Conversión Dinámica de Divisas.			
4.4 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente indica que se le facturó en una moneda incorrecta, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.			
4.5 Ante un escenario en el que el número de cuenta no está en el Archivo Maestro del Emisor, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.			
4.6 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente indica que el monto cobrado fue mayor al monto estimado, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.			
4.7 Ante un escenario con un recibo de Transacción donde a un Tarjetahabiente se le facturó en una moneda extranjera por más de lo acordado, identificar el monto de la posible Controversia.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
4.8 Ante un escenario para la Condición de Controversia 12.6: Procesamiento Duplicado/Pagado por Otros Medios, identificar la documentación que se podría presentar para respaldar una Respuesta a la Controversia.			
4.9 Identificar los requisitos técnicos y documentación necesarios para iniciar una Controversia conforme a la Condición de Controversia 12.6: Procesamiento Duplicado/Pagado por Otros Medios.			
4.10 Identificar el plazo para iniciar una Controversia conforme a la Condición de Controversia 12.7: Datos Inválidos.			
<b>5 Controversias de Consumidor</b>			
5.1 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente no recibió la mercancía comprada y aduanas le notificó que debe pagar cuotas adicionales. Identificar el paso siguiente para el Emisor/Adquirente.			
5.2 Ante un escenario que involucre una Transacción recurrente, donde el Adquirente ha presentado evidencia de que se prestaron servicios después de la fecha de cancelación, identificar el recurso posible.			
5.3 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente mantuvo negociaciones para resolver la cuestión, identificar los requisitos para respaldar una extensión de plazo.			
5.4 Identificar los requisitos técnicos que debe cumplir el Emisor cuando hay una Controversia relacionada con mercancía defectuosa o dañada por un Tarjetahabiente.			
5.5 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente recibió servicios que no se prestaron tal como se describieron, identificar la información que debería presentarse en la Respuesta a la Controversia.			
5.6 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente disputa la calidad de servicios recibidos y el Adquirente ha abordado y refutado la reclamación del Tarjetahabiente, identificar la información que debería proporcionar el Emisor en el pre-Arbitraje.			
5.7 Identificar qué se debería proporcionar para validar mercancía falsificada.			
5.8 Identificar qué tipos de comercios están permitidos bajo la Condición de Controversia 13.5:-Declaración engañosa			
5.9 Identificar los requisitos para un Recibo de Transacción de Crédito válido.			
5.10 Ante un escenario de una Transacción de Reservación Garantizada cancelada, identificar si el Comercio informó la política de cancelación como corresponde.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
5.11 Ante un escenario de una Transacción de Alojamiento de Tiempo Compartido, identificar la fecha que usa un Emisor para calcular los plazos para iniciar una Controversia y cuántos días tiene un Tarjetahabiente para cancelar.			
5.12 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente hizo una compra de mercancía en línea, y posteriormente canceló y devolvió la mercancía, identificar los elementos requeridos que respaldan una divulgación adecuada.			
5.13 Ante un escenario de la Condición de Controversia 13.7: Mercancía/Servicios Cancelados, donde un Tarjetahabiente recibió mercancía dañada, identificar el posible recurso del Adquirente.			
5.14 Identificar la intención de la Condición de Controversia 13.8: Transacción de Crédito Original No Aceptada.			
5.15 Identificar la documentación necesaria para resolver una Controversia conforme a la Condición de Controversia 13.9: No se Recibió el Efectivo o Valor de Transacción de Carga.			
5.16 Identificar las condiciones en las que el emisor tiene que presentar una carta del Tarjetahabiente cuando un Tarjetahabiente ha objetado tres o más transacciones del mismo Comercio dentro de 30 días calendario.			
<b>6 Pre-cumplimiento y Cumplimiento</b>			
6.1 Identificar Montos Enmendados o Cargos Demorados válidos e inválidos.			
6.2 Identificar cómo puede el Comercio apoyar al Tarjetahabiente que acordó Montos Enmendados o Cargos Demorados después de recibido el servicio.			
6.3 Ante una situación de Montos Enmendados y Cargos Demorados, identificar el plazo para el pre-Cumplimiento y Cumplimiento.			
6.4 Identificar el plazo para el pre-Cumplimiento por Crédito Fraudulento.			
6.5 Ante un escenario en que el Servicio de Reducción de Contracargos devuelva o Visa Resuelve Online (VROL) bloquee una Controversia Válida, Respuesta a Controversia o intento de pre-Arbitraje, identificar el plazo para el pre-Cumplimiento.			
6.6 Identificar cuándo es apropiado usar Otros al citar la infracción de una regla.			
6.7 Identificar cuándo es apropiado iniciar un pre-Cumplimiento.			
6.8 Identificar cuándo es apropiado que el Emisor/Adquirente pase de una Controversia a un pre-Cumplimiento.			

[Volver arriba](#)

<b>Objetivo del examen</b>	<b>Autoanálisis 1</b>	<b>Autoanálisis 2</b>	<b>Autoanálisis 3</b>
7 <b>Arbitraje</b>			
7.1 Identificar cuándo es apropiado combinar Transacciones al presentar Arbitraje.			
7.2 Identificar la estructura de cuotas y la cuota de agrupamiento que aplican para la presentación de Arbitraje o Cumplimiento.			

[Volver arriba](#)