

Guia do Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21)

Table of Contents

Guia do Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21).....	1
<i>Sobre o Exame</i>	2
<i>Cursos e treinamento recomendados da Visa</i>	2
<i>Detalhes do Exame</i>	2
Conteúdo não Pontuado	2
Resultados do Exame.....	2
<i>Estruturação do Conteúdo</i>	3
Domínio 1.0: Fraude	3
Domínio 2.0: Autorização	3
Domínio 3.0: Erros de Processamento	4
Domínio 4.0: Disputas de Consumidores	4
Domínio 5.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento	5
Domínio 6.0: Arbitragem	5
<i>Planilha de análise de lacunas</i>	Error! Bookmark not defined.
Objetivo	5
Instruções:	Error! Bookmark not defined.
O processo é como se segue:	Error! Bookmark not defined.

Sobre o Exame

Recomendamos que os candidatos usem esse documento para ajudar na sua preparação para o Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21). Para poder receber a Certificação Avançada de Resolução de Disputas Visa, você deve passar em dois exames: O Exame de Resolução de Disputas Visa — Nível Intermediário (VIS-DR100-21) e o Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21).

O Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21) destina-se às pessoas que têm dois anos de experiência na Resolução de Disputas em funções como Analista de Resolução de Disputas, Especialista em Arbitragem/Cumprimento, Representante de Disputas e Analista de Fraude, ou treinamento equivalente.

Esse exame mostrará que o candidato com bons resultados tem o conhecimento e as habilidades necessários para demonstrar efetivamente uma compreensão geral do processo de Resolução de Disputas Visa. Os candidatos com bons resultados devem estar aptos a aplicar as Regras da VISA, entender todos os fluxos de trabalho, estruturas de tarifas e Retorno sobre o Investimento (ROI). Além disso, os candidatos bem-sucedidos estarão aptos a entender todos os elementos da arbitragem e de cumprimento.

Cursos e treinamento recomendados da Visa

- 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
- Resolução de Disputas Visa 2: Curso dos Aspectos Avançados
- Resolução de Disputas Visa 2: Revisão do Exame dos Aspectos Avançados

Detalhes do Exame

Número de perguntas: 65

Tipo de perguntas: Múltipla Escolha ou Resposta Múltipla

Duração do teste: 110 minutos

Pontuação de aprovação: 750 (Pontuação 100-1000)

Conteúdo não Pontuado

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

Resultados do Exame

O Exame dos Aspectos Avançados de Resolução de Disputas Visa (VIS-DR200-21) é um exame cujo resultado é a aprovação ou reprovação. O exame é pontuação tendo como base um padrão mínimo estabelecido 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 750 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.

[De volta ao topo](#)

Estruturação do Conteúdo

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

Domínio	Porcentagem do Exame
Domínio 1.0: Fraude	23%
Domínio 2.0: Autorização	12%
Domínio 3.0: Erros de Processamento	11%
Domínio 4.0: Disputas de Consumidores	32%
Domínio 5.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento	12%
Domínio 6.0: Arbitragem	10%
TOTAL	100%

Domínio 1.0: Fraude

- 1.1 Em um cenário que inclui detalhes sobre a Transação e um gráfico dos detalhes de uma Transação 3D Secure, identificar a possível Condição de Disputa.
- 1.2 Identifique exemplos de Provas Convincentes em um cenário dado.
- 1.3 Em um cenário no qual um Comerciante de T&E oferece uma Ficha que comprova cobranças por danos com as quais o Portador de Cartão não concordou, identificar o possível recurso do Emissor.
- 1.4 Considerando um cenário no qual um Comerciante de T&E cobra o Portador de Cartão após os serviços serem prestados e o Portador de Cartão afirma que há Transações não autorizadas, identificar o que o Credenciador deve fornecer para validar a cobrança.
- 1.5 Identificar os campos usados para determinar se os direitos de Disputa existem sobre a Condição de Disputa 10.1: Fraude de Falsificação na Transferência de Responsabilidade EMV.

Domínio 2.0: Autorização

- 2.1 Considerando um cenário com um Comerciante de T&E, identificar como determinar se o Comerciante tem variação especial e dias adicionais com base nos detalhes da autorização.
- 2.2 Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão fez a compra on-line de uma mercadoria que será enviada, identificar o prazo no qual a autorização permanece válida.
- 2.3 Considerando um cenário no qual a Data da Autorização e a Data da Transação são as mesmas, mas as Datas da Transação e da Compensação estão fora dos prazos de validade, identificar a possível Condição de Disputa.
- 2.4 Identificar os tipos de Comerciantes com permissão para obter uma única Autorização, mas compensar várias Transações.
- 2.5 Considerando um cenário no qual um Comerciante obteve uma Autorização válida para determinado valor seguida por um Estorno Original que contém um valor de substituição parcial seguido por vários débitos, identificar a possível Condição de Disputa e o valor que o Emissor pode Contestar.

[De volta ao topo](#)

Domínio 3.0: Erros de Processamento

- 3.1 Considerando um cenário no qual o Credenciador apresenta um recibo na Resposta da Disputa com determinada data e um registro de Autorização comprovada, identificar o possível recurso do Emissor.
- 3.2 Considerando um cenário com Várias Transações Fraudulentas que começou como uma Disputa de Erro de Processamento, identificar o possível recurso.
- 3.3 Considerando um cenário no qual o Portador de Cartão reservou um pacote com um tipo de pagamento e foi cobrado por meio de um tipo de pagamento diferente no check-in, identificar como o Credenciador pode comprovar que a cobrança foi válida.

Domínio 4.0: Disputas de Consumidores

- 4.1 Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão solicitou a entrega em determinada data e cuja Resposta da Disputa mostra que o Portador de Cartão concordou com uma janela de entrega, identificar o possível recurso do Emissor.
- 4.2 Considerando um cenário sobre uma transação Entre Pares, identificar os campos que o Emissor deve verificar quando o Portador de Cartão afirma não ter recebido a mercadoria ou os serviços.
- 4.3 Considerando um cenário no qual o Comerciante pode fornecer a mercadoria ou o serviço, mas o Portador de Cartão não pode usar a mercadoria ou o serviço, identificar o possível recurso.
- 4.4 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.3: Mercadorias/Serviços com Defeito ou que Não Coincidem com a Descrição no qual uma Autorização de Devolução de Mercadoria foi fornecida, mas o Comerciante alega que a mercadoria devolvida não estava na condição original, identificar quem é responsável.
- 4.5 Considerando um cenário no qual o Comerciante causa danos à propriedade do Portador de Cartão durante a prestação de serviços, identificar a possível Condição de Disputa.
- 4.6 Considerando um cenário que envolve uma Disputa por danos, identificar os elementos que podem levar a um parecer desfavorável.
- 4.7 Identificar os elementos recomendados ao fornecer uma opinião neutra de terceiro.
- 4.8 Considerando um cenário que envolve uma mercadoria vendida “no estado em que se encontra”, identificar os requisitos técnicos que o Emissor deve cumprir para iniciar a Disputa.
- 4.9 Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão cancela os Serviços que não Coincidem com a Descrição, mas continuam a utilizar os serviços, identificar as próximas etapas para resolver a Disputa.
- 4.10 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.4: Mercadoria Falsificada, no qual o Comerciante alega que o Portador de Cartão não tentou resolver o problema nem devolver a mercadoria, identificar o possível recurso.

[De volta ao topo](#)

- 4.11 Considerando um cenário com uma Disputa que envolve binário /investimento / criptomoeda, identificar a documentação que o Credenciador deve fornecer para mostrar que os serviços de suporte não foram declarados de maneira enganosa.
- 4.12 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados, no qual o Comerciante forneceu prova de divulgação, identificar a documentação que comprova a divulgação adequada.
- 4.13 Considerando um cenário que envolve uma Transação de Crédito Original que foi recusada pelo destinatário, identificar a possível Condição de Disputa que deve ser seguida.
- 4.14 Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.9: Não Recebimento de Dinheiro, identificar as informações que poderiam invalidar a Disputa do Emissor.

Domínio 5.0: Pré-Cumprimento e Cumprimento

- 5.1 Considerando um cenário no qual um Comerciante de T&E cobrou por danos de um Portador de Cartão, identificar o possível recurso.
- 5.2 Identificar os requisitos técnicos para iniciar o pré-Cumprimento de um Comerciante que processa Créditos Fraudulentos.
- 5.3 Identificar a documentação exigida para uma Disputa, Resposta da Disputa ou tentativa de pré-Arbitragem Válida Devolvida pelo Serviço de Redução de Chargebacks ou Evitada pelo Visa Resolve Online (VROL).
- 5.4 Considerando um cenário no qual um membro aceitou o pré-Cumprimento, mas não enviou os fundos, identificar o possível recurso.
- 5.5 Considerando um diagrama que mostra um ciclo de Cobrança de Tarifa, identificar em qual ponto o Portador de Cartão pode enviar o pré-Cumprimento para Limites de Devoluções de Cobrança de Tarifa.

Domínio 6.0: Arbitragem

- 6.1 Considerando um cenário no qual o Emissor iniciou a Arbitragem sob a Condição de Disputa 13.3: Mercadorias/Serviços com Defeito ou que Não Coincidem com a Descrição, identificar os elementos que levaram a esse parecer.
- 6.2 Considerando um cenário no qual o emissor iniciou a arbitragem sob a Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos, identificar os elementos que levaram a esse parecer.

[De volta ao topo](#)

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](#)

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
1.0 Fraude			
1.1. Em um cenário que inclui detalhes sobre a Transação e um gráfico dos detalhes de uma Transação 3D Secure, identificar a possível Condição de Disputa.			
1.2. Identifique exemplos de Provas Convincentes em um cenário dado.			
1.3. Em um cenário no qual um Comerciante de T&E oferece uma Ficha que comprova cobranças por danos com as quais o Portador de Cartão não concordou, identificar o possível recurso do Emissor.			
1.4. Considerando um cenário no qual um Comerciante de T&E cobra o Portador de Cartão após os serviços serem prestados e o Portador de Cartão afirma que há Transações não autorizadas, identificar o que o Credenciador deve fornecer para validar a cobrança.			
1.5. Identificar os campos usados para determinar se os direitos de Disputa existem sobre a Condição de Disputa 10.1: Fraude de Falsificação na Transferência de Responsabilidade EMV.			
2.0 Autorização			
2.1. Considerando um cenário com um Comerciante de T&E, identificar como determinar se o Comerciante tem variação especial e dias adicionais com base nos detalhes da autorização.			
2.2. Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão fez a compra on-line de uma mercadoria que será enviada, identificar o prazo no qual a autorização permanece válida.			
2.3. Considerando um cenário no qual a Data da Autorização e a Data da Transação são as mesmas, mas as Datas da Transação e da Compensação estão fora dos prazos de validade, identificar a possível Condição de Disputa.			
2.4. Identificar os tipos de Comerciantes com permissão para obter uma única Autorização, mas compensar várias Transações.			
2.5. Considerando um cenário no qual um Comerciante obteve uma Autorização válida para determinado valor seguida por um Estorno Original que contém um valor de substituição parcial seguido por vários débitos, identificar a possível Condição de Disputa e o valor que o Emissor pode Contestar.			

[De volta ao topo](#)

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
3.0 Erros de Processamento			
3.1. Considerando um cenário no qual o Credenciador apresenta um recibo na Resposta da Disputa com determinada data e um registro de Autorização comprovada, identificar o possível recurso do Emissor.			
3.2. Considerando um cenário com Várias Transações Fraudulentas que começou como uma Disputa de Erro de Processamento, identificar o possível recurso.			
3.3. Considerando um cenário no qual o Portador de Cartão reservou um pacote com um tipo de pagamento e foi cobrado por meio de um tipo de pagamento diferente no check-in, identificar como o Credenciador pode comprovar que a cobrança foi válida.			
4.0 Disputas de Consumidores			
4.1. Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão solicitou a entrega em determinada data e cuja Resposta da Disputa mostra que o Portador de Cartão concordou com uma janela de entrega, identificar o possível recurso do Emissor.			
4.2. Considerando um cenário sobre uma transação Entre Pares, identificar os campos que o Emissor deve verificar quando o Portador de Cartão afirma não ter recebido a mercadoria ou os serviços.			
4.3. Considerando um cenário no qual o Comerciante pode fornecer a mercadoria ou o serviço, mas o Portador de Cartão não pode usar a mercadoria ou o serviço, identificar o possível recurso.			
4.4. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.3: Mercadorias/Serviços com Defeito ou que Não Coincidem com a Descrição no qual uma Autorização de Devolução de Mercadoria foi fornecida, mas o Comerciante alega que a mercadoria devolvida não estava na condição original, identificar quem é responsável.			
4.5. Considerando um cenário no qual o Comerciante causa danos à propriedade do Portador de Cartão durante a prestação de serviços, identificar a possível Condição de Disputa.			
4.6. Considerando um cenário que envolve uma Disputa por danos, identificar os elementos que podem levar a um parecer desfavorável.			

[De volta ao topo](#)

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
4.7. Identificar os elementos recomendados ao fornecer uma opinião neutra de terceiro.			
4.8. Considerando um cenário que envolve uma mercadoria vendida “no estado em que se encontra”, identificar os requisitos técnicos que o Emissor deve cumprir para iniciar a Disputa.			
4.9. Considerando um cenário no qual um Portador de Cartão cancela os Serviços que não Coincidem com a Descrição, mas continuam a utilizar os serviços, identificar as próximas etapas para resolver a Disputa.			
4.10. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.4: Mercadoria Falsificada, no qual o Comerciante alega que o Portador de Cartão não tentou resolver o problema nem devolver a mercadoria, identificar o possível recurso.			
4.11. Considerando um cenário com uma Disputa que envolve binário /investimento / criptomoeda, identificar a documentação que o Credenciador deve fornecer para mostrar que os serviços de suporte não foram declarados de maneira enganosa.			
4.12. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados, no qual o Comerciante forneceu prova de divulgação, identificar a documentação que comprova a divulgação adequada.			
4.13. Considerando um cenário que envolve uma Transação de Crédito Original que foi recusada pelo destinatário, identificar a possível Condição de Disputa que deve ser seguida.			
4.14. Considerando um cenário que envolve a Condição de Disputa 13.9: Não Recebimento de Dinheiro, identificar as informações que poderiam invalidar a Disputa do Emissor.			
5.0 Pré-Cumprimento e Cumprimento			
5.1. Considerando um cenário no qual um Comerciante de T&E cobrou por danos de um Portador de Cartão, identificar o possível recurso.			
5.2. Identificar os requisitos técnicos para iniciar o pré-Cumprimento de um Comerciante que processa Créditos Fraudulentos.			

[De volta ao topo](#)

Objetivo do exame	Autoavaliação 1	Autoavaliação 2	Autoavaliação 3
5.3. Identificar a documentação exigida para uma Disputa, Resposta da Disputa ou tentativa de pré-Arbitragem Válida Devolvida pelo Serviço de Redução de Chargebacks ou Evitada pelo Visa Resolve Online (VROL).			
5.4. Considerando um cenário no qual um membro aceitou o pré-Cumprimento, mas não enviou os fundos, identificar o possível recurso.			
5.5. Considerando um diagrama que mostra um ciclo de Cobrança de Tarifa, identificar em qual ponto o Portador de Cartão pode enviar o pré-Cumprimento para Limites de Devoluções de Cobrança de Tarifa.			
6.0 Arbitragem			
6.1. Considerando um cenário no qual o Emissor iniciou a Arbitragem sob a Condição de Disputa 13.3: Mercadorias/Serviços com Defeito ou que Não Coincidem com a Descrição, identificar os elementos que levaram a esse parecer.			
6.2. Considerando um cenário no qual o emissor iniciou a arbitragem sob a Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos, identificar os elementos que levaram a esse parecer.			

[De volta ao topo](#)