

Guía para el Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Avanzado (VIS-DR200-21)

Tabla de contenido

Guía para el Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Avanzado (VIS-DR200-21)	1
<i>Acerca del Examen</i>	2
<i>Cursos y capacitación recomendados de Visa</i>	2
<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: Fraude	3
Área 2.0: Autorización	3
Área 3.0: Errores de Procesamiento	4
Área 4.0: Controversias de Consumidor	4
Área 5.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento	5
Área 6.0: Arbitraje	6
<i>Hoja de trabajo de análisis de brechas</i>	7
Propósito:	7
Instrucciones:	7
El proceso es el siguiente:	7

Acerca del Examen

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

El Examen de Resolución de Controversias de Visa - Nivel Avanzado (VIS-DR200-21) es para aquellos que tienen dos años de experiencia en Resolución de Controversias en puestos como Analista de Resolución de Controversias, Especialista en Arbitraje/Cumplimiento, Representante de Controversias y 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 aplicar las Reglas de VISA, entender todos los flujos de trabajo, estructuras de cuotas y el Rendimiento de la Inversión (ROI). Asimismo, los candidatos aptos podrán entender todos los elementos de arbitraje y cumplimiento.

Cursos y capacitación recomendados de Visa

- 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
- Resolución de Controversias de Visa 2: Curso Avanzado
- Resolución de Controversias de Visa 2: Revisión para el Examen Avanzado

Detalles del Examen

Cantidad de preguntas: 65

Tipos de preguntas: Opción Múltiple Y Respuesta Múltiple

Duración del examen: 110 minutos

Calificación para aprobar: 750 (Puntuación 100-1000)

Contenido Sin Calificación

Es posible que su examen incluya ítems sin puntuación que se colocan en el examen 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 - Nivel Avanzado (VIS-DR200-21) 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 750. 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: Fraude	23%
Área 2.0: Autorización	12%
Área 3.0: Errores de Procesamiento	11%
Área 4.0: Controversias de Consumidor	32%
Área 5.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento	12%
Área 6.0: Arbitraje	10%
TOTAL	100%

Objetivos del examen

Área 1.0: Fraude

- 1.1 Ante un escenario, con detalles de la Transacción y un gráfico de los detalles de la Transacción 3D Secure, identificar la posible Condición de Controversia.
- 1.2 Ante un escenario, identificar ejemplos de Evidencia Convincente.
- 1.3 Ante un escenario donde un Comercio de V y E presenta un Registro que respalda cargos que el Tarjetahabiente no aceptó, identificar el posible recurso del Emisor.
- 1.4 Ante un escenario en el que un Comercio de V y E le cobra al Tarjetahabiente después de la prestación de los servicios y el Tarjetahabiente objeta las Transacciones como no autorizadas, identificar qué debe presentar el Adquirente para validar el cargo.
- 1.5 Identificar los campos usados para determinar si existen derechos de Controversia conforme a la Condición de la Controversia 10.1: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Fraude por Falsificación.

Área 2.0: Autorización

- 2.1 Ante un escenario con un Comercio de V y E, identificar cómo determinar si el Comercio tiene derecho a una excepción especial y días adicionales conforme a los detalles de autorización.
- 2.2 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente hizo una compra de mercancía en línea que se enviará, identificar el plazo de validez de la autorización.
- 2.3 Ante un escenario donde la fecha de autorización y la Fecha de Transacción son la misma, pero las Fechas de Transacción y Compensación están fuera de los plazos de validez, identificar la posible Condición de Controversia.

[Volver arriba](#)

- 2.4 Identificar el tipo de Comercios que tienen permitido obtener una sola Autorización para procesar varias Transacciones.
- 2.5 Ante un escenario donde un Comercio obtuvo una Autorización válida por un monto determinado, seguida de un Reverso Original con un monto de reemplazo parcial, seguido de varios débitos, identificar la posible Condición de Controversia y la cantidad que el Emisor puede Imputar.

Área 3.0: Errores de Procesamiento

- 3.1 Ante un escenario donde el Adquirente presenta un recibo en su Respuesta a la Controversia con una fecha determinada y un registro de Autorización aprobada, identificar el posible recurso del Emisor.
- 3.2 Ante un escenario de Varias Transacciones Fraudulentas que comenzaron como una Controversia por Error de Procesamiento, identificar el posible recurso.
- 3.3 Ante un escenario donde el Tarjetahabiente reservó un paquete con un tipo de pago y se le cobró con otro tipo de pago al hacer el registro, identificar cómo el Adquirente puede respaldar un cargo válido.

Área 4.0: Controversias de Consumidor

- 4.1 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente solicitó la entrega en una fecha determinada, y la Respuesta a la Controversia indica que el Tarjetahabiente aceptó un plazo de entrega, identificar el posible recurso del Emisor.
- 4.2 Ante un escenario con una transacción de Persona a Persona, identificar los campos que el Emisor debería verificar cuando el Tarjetahabiente afirma no haber recibido la mercancía o los servicios.
- 4.3 Ante un escenario donde el Comercio está dispuesto a y puede prestar el servicio o entregar la mercancía, pero el Tarjetahabiente no pudo usar los servicios o mercancía, identificar el posible recurso.
- 4.4 Ante un escenario sobre la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad donde se proporcionó una Autorización de Devolución de Mercancía y el Comercio afirma que la mercancía devuelta no se recibió en su estado original, identificar sobre quién recae la responsabilidad.
- 4.5 Ante un escenario donde un Comercio causa daños a la propiedad del Tarjetahabiente durante la prestación de los servicios, identificar la posible Condición de Controversia.
- 4.6 Ante un escenario relacionado con una Controversia por daños, identificar los elementos que pudieran conducir a un fallo desfavorable.

[Volver arriba](#)

- 4.7 Identificar los elementos recomendados al dar una opinión independiente neutral.
- 4.8 Ante un escenario relacionado con mercancía que se vende "tal como está", identificar los requisitos técnicos que debe cumplir el Emisor para iniciar la Controversia.
- 4.9 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente cancela Servicios que No Se Prestaron Tal Como Se Describieron pero luego continúa usando el servicio, identificar los pasos a seguir para resolver la Controversia.
- 4.10 Ante un escenario sobre la Condición de Controversia 13.4: Mercancía Falsificada, donde el Comercio afirma que el Tarjetahabiente no intentó resolver la situación ni devolver la mercancía, identificar el posible recurso.
- 4.11 Ante un escenario donde hay una Controversia relacionada con opciones binarias/inversión/criptomoneda, identificar la documentación que debería presentar el Adquirente para demostrar que los servicios de apoyo no se tergiversaron.
- 4.12 Ante un escenario relacionado con la Condición de Controversia 13.7: Mercancía/Servicios Cancelados donde el Comercio presentó evidencia de divulgación, identificar la documentación que respalda una divulgación adecuada.
- 4.13 Ante un escenario relacionado con una Transacción de Crédito Original que el destinatario rechazó, identificar la posible Condición de Controversia que debería seguirse.
- 4.14 Ante un escenario relacionado con la Condición de Controversia 13.9: No se Recibió el Efectivo, identificar la información que podría llegar a invalidar la Controversia del Emisor.

Área 5.0: Pre-cumplimiento y Cumplimiento

- 5.1 Ante un escenario donde un Comercio que no opera con V y E le cobró a un Tarjetahabiente por daños, identificar el posible recurso.
- 5.2 Identificar los requisitos técnicos para iniciar un pre-Cumplimiento para un Comercio que procesa Créditos Fraudulentos.
- 5.3 Identificar la documentación requerida para cuando el Servicio de Reducción de Contracargos devuelva o Visa Resolve Online (VROL) bloquee una Controversia Válida, Respuesta a Controversia o intento de pre-Arbitraje.
- 5.4 Ante un escenario donde un miembro aceptó el pre-Cumplimiento pero no envió los fondos, identificar el posible recurso.
- 5.5 Ante un diagrama que muestra un ciclo de Cobro de Cuotas, identificar en qué punto un Tarjetahabiente puede presentar un pre-Cumplimiento por Límites de Devoluciones de Cobro de Cuotas.

[Volver arriba](#)

Área 6.0: Arbitraje

- 6.1 Ante un escenario donde el Emisor inició un Arbitraje por la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad, identificar qué elementos llevaron al fallo.

- 6.2 Ante un escenario donde el Emisor inició un Arbitraje por la Condición de Controversia 13.1: Mercancía/Servicios No Recibidos, identificar qué elementos llevaron al fallo.

[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
1 Resolución de Controversias			
1.1 Ante un escenario, con detalles de la Transacción y un gráfico de los detalles de la Transacción 3D Secure, identificar la posible Condición de Controversia.			
1.2 Ante un escenario, identificar ejemplos de Evidencia Convinciente.			
1.3 Ante un escenario donde un Comercio de V y E presenta un Registro que respalda cargos que el Tarjetahabiente no aceptó, identificar el posible recurso del Emisor.			
1.4 Ante un escenario en el que un Comercio de V y E le cobra al Tarjetahabiente después de la prestación de los servicios y el Tarjetahabiente objeta las Transacciones como no autorizadas, identificar qué debe presentar el Adquirente para validar el cargo.			
1.5 Identificar los campos usados para determinar si existen derechos de Controversia conforme a la Condición de la Controversia 10.1: Traspaso de Responsabilidad de EMV – Fraude por Falsificación.			
2 Autorización			
2.1 Ante un escenario con un Comercio de V y E, identificar cómo determinar si el Comercio tiene derecho a una excepción especial y días adicionales conforme a los detalles de autorización.			
2.2 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente hizo una compra de mercancía en línea que se enviará, identificar el plazo de validez de la autorización.			
2.3 Ante un escenario donde la fecha de autorización y la Fecha de Transacción son la misma, pero las Fechas de Transacción y Compensación están fuera de los plazos de validez, identificar la posible Condición de Controversia.			
2.4 Identificar el tipo de Comercios que tienen permitido obtener una sola Autorización para procesar varias Transacciones.			
2.5 Ante un escenario donde un Comercio obtuvo una Autorización válida por un monto determinado, seguida de un Reverso Original con un monto de reemplazo parcial, seguido de varios débitos, identificar la posible Condición de Controversia y la cantidad que el Emisor puede Imputar.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
3 Errores de Procesamiento			
3.1 Ante un escenario donde el Adquirente presenta un recibo en su Respuesta a la Controversia con una fecha determinada y un registro de Autorización aprobada, identificar el posible recurso del Emisor.			
3.2 Ante un escenario de Varias Transacciones Fraudulentas que comenzaron como una Controversia por Error de Procesamiento, identificar el posible recurso.			
3.3 Ante un escenario donde el Tarjetahabiente reservó un paquete con un tipo de pago y se le cobró con otro tipo de pago al hacer el registro, identificar cómo el Adquirente puede respaldar un cargo válido.			
4 Controversias de Consumidor			
4.1 Ante un escenario donde un Tarjetahabiente solicitó la entrega en una fecha determinada, y la Respuesta a la Controversia indica que el Tarjetahabiente aceptó un plazo de entrega, identificar el posible recurso del Emisor.			
4.2 Ante un escenario con una transacción de Persona a Persona, identificar los campos que el Emisor debería verificar cuando el Tarjetahabiente afirma no haber recibido la mercancía o los servicios.			
4.3 Ante un escenario donde el Comercio está dispuesto a y puede prestar el servicio o entregar la mercancía, pero el Tarjetahabiente no pudo usar los servicios o mercancía, identificar el posible recurso.			
4.4 Ante un escenario sobre la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad donde se proporcionó una Autorización de Devolución de Mercancía y el Comercio afirma que la mercancía devuelta no se recibió en su estado original, identificar sobre quién recae la responsabilidad.			
4.5 Ante un escenario donde un Comercio causa daños a la propiedad del Tarjetahabiente durante la prestación de los servicios, identificar la posible Condición de Controversia.			
4.6 Ante un escenario relacionado con una Controversia por daños, identificar los elementos que pudieran conducir a un fallo desfavorable.			
4.7 Identificar los elementos recomendados al dar una opinión independiente neutral.			
4.8 Ante un escenario relacionado con mercancía que se vende "tal como está", identificar los requisitos técnicos que debe cumplir el Emisor para iniciar la Controversia.			
4.9 Ante un escenario en el que un Tarjetahabiente cancela Servicios que No Se Prestaron Tal Como Se Describieron pero luego continúa usando el servicio, identificar los pasos a seguir para resolver la Controversia.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
4.10 Ante un escenario sobre la Condición de Controversia 13.4: Mercancía Falsificada, donde el Comercio afirma que el Tarjetahabiente no intentó resolver la situación ni devolver la mercancía, identificar el posible recurso.			
4.11 Ante un escenario donde hay una Controversia relacionada con opciones binarias/inversión/criptomoneda, identificar la documentación que debería presentar el Adquirente para demostrar que los servicios de apoyo no se tergiversaron.			
4.12 Ante un escenario relacionado con la Condición de Controversia 13.7: Mercancía/Servicios Cancelados donde el Comercio presentó evidencia de divulgación, identificar la documentación que respalda una divulgación adecuada.			
4.13 Ante un escenario relacionado con una Transacción de Crédito Original que el destinatario rechazó, identificar la posible Condición de Controversia que debería seguirse.			
4.14 Ante un escenario relacionado con la Condición de Controversia 13.9: No se Recibió el Efectivo, identificar la información que podría llegar a invalidar la Controversia del Emisor.			
5 Pre-cumplimiento y Cumplimiento			
5.1 Ante un escenario donde un Comercio que no opera con V y E le cobró a un Tarjetahabiente por daños, identificar el posible recurso.			
5.2 Identificar los requisitos técnicos para iniciar un pre-Cumplimiento para un Comercio que procesa Créditos Fraudulentos.			
5.3 Identificar la documentación requerida para cuando el Servicio de Reducción de Contracargos devuelva o Visa Resuelve Online (VROL) bloquee una Controversia Válida, Respuesta a Controversia o intento de pre-Arbitraje.			
5.4 Ante un escenario donde un miembro aceptó el pre-Cumplimiento pero no envió los fondos, identificar el posible recurso.			
5.5 Ante un diagrama que muestra un ciclo de Cobro de Cuotas, identificar en qué punto un Tarjetahabiente puede presentar un pre-Cumplimiento por Límites de Devoluciones de Cobro de Cuotas.			

[Volver arriba](#)

Objetivo del examen	Autoanálisis 1	Autoanálisis 2	Autoanálisis 3
6 Arbitraje			
6.1 Ante un escenario donde el Emisor inició un Arbitraje por la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad, identificar qué elementos llevaron al fallo.			
6.2 Ante un escenario donde el Emisor inició un Arbitraje por la Condición de Controversia 13.1: Mercancía/Servicios No Recibidos, identificar qué elementos llevaron al fallo.			

[Volver arriba](#)