

Cambios de Precios de Visa Resolve Online para ALC

Resumen: Efectivo a partir del 1° de abril del 2025, Visa actualizará las cuotas de suscripción a Visa Resolve Online (VROL) y otras cuotas de emisor/adquirente de VROL.

Las controversias son una herramienta poderosa dentro de la red de pagos, proporcionando un proceso estándar con transparencia y confianza para todas las partes en el ecosistema. En las últimas dos décadas Visa ha seguido evolucionando y mejorando su proceso y su plataforma de controversias, pero la mayoría de las cuotas de controversia cobradas por Visa han visto poco o ningún cambio.

En el 2018, Visa introdujo cambios en sus procesos de controversia que redujeron el plazo promedio de resolución de controversias en un 55% y los puntos de contacto operativos en un 30%, según datos de VisaNet y VROL, y proporcionaron ahorros de costos a todas las partes interesadas.

Más recientemente, Visa introdujo soluciones pre-controversia, que proporcionan datos enriquecidos de transacciones y resolución casi en tiempo real para transacciones calificadas.

Efectivo a partir del 1° de abril del 2025, se implementarán actualizaciones de los precios de VROL para todas las organizaciones existentes de VROL.

Las cuotas actualizadas se reflejarán en los estados de cuenta de facturación de **mayo del 2025** correspondientes al volumen de abril.

Los nuevos precios apoyarán:

- El valor ofrecido por un proceso sólido de controversias y una plataforma de respaldo que ha proporcionado ahorros de costos para los clientes
- Un incentivo continuo para reducir los tiempos de resolución generales en beneficio del ecosistema más amplio
- El establecimiento de una nueva cuota por una función de colaboración opcional introducida en el 2018 que soporta un intercambio de mensajes no financieros entre un emisor y un adquirente que puede usarse para resolver una consulta

Actualizaciones de Precios de VROL

Las actualizaciones de precios se aplicarán solamente a las cuotas de VROL descritas en las tablas a continuación. Todas las demás cuotas permanecen sin cambios.

De un Vistazo			
Público		Impacto	
Adquirentes		Solo para estar al tanto	
Emisores			
Procesadores			
Agentes			
Fechas Clave			
• 1º de abril del 2025: Introducción de cuotas de suscripción a VROL; actualización de otras cuotas de emisor/adquirente de VROL (ver tabla a continuación)			
Redes		Impactos Especiales	
Visa Network	✓	Procesamiento de Europa	
Interlink Network	✓	Afecta a los Comercios	
Plus Network	✓	Impacto Regulatorio	
V PAY		Impacto de BER	
Categoría		Tipo de Artículo	
Resolución de Controversias		Nuevo	
Productos/Sistemas Impactados			
Visa Resolve Online			

VROL—Cargos Actualizados del Emisor/Adquirente

Servicio	Descripción		Cuotas Actuales	Nuevas Cuotas
Envío de Controversia	El emisor envía un cuestionario de controversia en VROL.		USD 1,35	USD 1,80
Plazos de Respuesta	El adquirente o el emisor envía un cuestionario de respuesta (Respuesta a la Controversia, Pre-Arbitraje o Respuesta al Pre-Arbitraje) dentro de uno de los tres plazos-escalonados a partir de la recepción del cuestionario anterior.	<20 días	USD 1,05	Sin cambios
		21-25 días	USD 1,35	USD 1,75
		26-30 días	USD 1,65	USD 2,15
Plazo de Respuesta Vencido	El adquirente o el emisor no responde o no acepta la responsabilidad dentro de un plazo de 30 días a partir de la recepción del cuestionario.		USD 0,75	USD 5,00
Archivo de Caso	El adquirente o el emisor presenta el caso ante Visa para su revisión y fallo.		USD 10	USD 12,50
Pre-Arbitraje de Colaboración Vencido	El adquirente no responde al Pre-Arbitraje de colaboración.		USD 0,75	USD 20,00
Adición o Carga de Imágenes	El adquirente o el emisor agrega una imagen o un documento al caso y se almacena de manera segura.		USD 1,00	USD 1,50
Nuevo: Envío de Solicitudes de Colaboración	Un mensaje no financiero utilizado para intercambiar información entre el emisor y el adquirente.		N/A	USD 1,50

Cuotas Actualizadas de Suscripción a VROL

Servicio	Descripción	Cuotas Actuales	Nuevas Cuotas
Paquete Básico	Cobrado por organización, por mes. Permite el acceso a la interfaz de usuario de VROL como emisor o como adquirente.	USD 160	USD 200
Paquete Doble	Cobrado por organización, por mes. Permite el acceso a la interfaz de usuario de VROL como emisor y como adquirente en una misma organización.	USD 320	USD 425
Paquete Completo	Cobrado por organización, por mes. Permite el acceso a la interfaz del sistema como emisor o como adquirente.	USD 400	USD 525

Para Más Información

Artículos Relacionados de *Visa Business News*

AI11017 – [“VROL Pricing Will Be Updated in Brazil: Pricing Structure Will Be Introduced for Verifi Products”](#), *Visa Business News*, 29 de abril del 2021 (clientes de Brasil solamente)

AI06663 – [“Se Actualizarán las Cuotas de Visa Resolve Online en las Fechas de Migración a VCR”](#), *Visa Business News*, 22 de junio del 2017 (solo clientes y procesadores de Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela)

AI06661 – [“Se Actualizarán las Cuotas de Visa Resolve Online en las Fechas de Migración a VCR”](#), *Visa Business News*, 22 de junio del 2017 (solo clientes y procesadores de Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Bermuda, Bonaire, Costa Rica, Curazao, Dominica, El Salvador, Granada, Guadalupe, Guatemala, Guayana francesa, Guayana, Haití, Honduras, Isla de San Martín, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos,

Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes de EE. UU., Jamaica, Martinica, México, Montserrat, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Surinam, Trinidad y Tobago.

Contenido de Visa Access (antes Visa Online)

Para información adicional, consulte la sección [Visa Resolve Online](#) de la tabla Visa Fee Schedule, que se irá actualizando a medida que se implementen cambios.

Información de Contacto

Visite [Visa Support Hub](#) para encontrar respuestas a sus preguntas y crear un caso si es necesario.

Agentes terceros: Comuníquese con su adquirente, emisor, procesador o representante de Visa.

Aviso: La información, los materiales y cualquier recomendación contenidos o a los que se haga referencia en el presente documento (colectivamente, "Información") se le proporcionan exclusivamente en su calidad de cliente de Visa Inc. (a través de sus compañías operativas Visa U.S.A. Inc., Visa International Service Association, Visa Worldwide Pte. Ltd, Visa Europe Ltd., Visa International Servicios de Pago España, S.R.L.U. y Visa Canada Corporation) (colectivamente, "Visa") o su agente autorizado, o como participante en el sistema de pagos de Visa.

Al aceptar la Información, usted reconoce que la Información es confidencial y está sujeta a las restricciones de confidencialidad que contienen las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa y/u otros términos de confidencialidad aplicables entre usted y Visa ("Restricciones de Confidencialidad"), los cuales limitan su uso y divulgación de la Información y abordan los comentarios y sugerencias y las patentes. Usted acepta mantener la Información confidencial y no usar la Información para ningún propósito que no sea en su calidad de cliente de Visa Inc. o de participante del sistema de pagos de Visa en conformidad con las Restricciones de Confidencialidad.

Usted podrá diseminar la Información a un comercio que participa en el sistema de pagos de Visa solamente si: (i) usted cumple el rol de "adquirente" dentro del sistema de pagos de Visa; (ii) usted tiene una relación directa con dicho comercio que incluye una obligación de mantener la confidencialidad de la Información; y (iii) la Información está designada como información que "afecta a los comercios" según lo demostrado por el icono de una fachada de tienda en el comunicado. Usted debe asegurarse de que el comercio que recibe tal Información mantenga la confidencialidad de la misma y solo la divulgue o use en la medida que sea "necesario saber" dicha Información y solo en su capacidad de participante en el sistema de pagos de Visa. Salvo que se disponga lo contrario aquí o conforme a las Restricciones de Confidencialidad aplicables, la Información solamente puede ser diseminada dentro de su organización en la medida que dicha divulgación sea necesaria para permitir su participación en el sistema de pagos de Visa.

Visa no se responsabiliza por errores ni omisiones en esta publicación. La Información se proporciona "TAL CUAL ESTÁ" y tiene carácter informativo solamente y no se deberá usar para asesoramiento operativo, jurídico, técnico, impositivo, financiero, de mercadeo o de otra índole. Visa tampoco hace ninguna declaración ni da ninguna garantía con respecto a la exactitud o la integridad de la Información ni asume ninguna responsabilidad que fuera consecuencia del hecho de basarse en o usar dicha información. Por este medio le comunicamos que la Información puede constituir información no pública importante conforme a las leyes federales de títulos-valores de EE. UU. y que la compra o venta de títulos-valores de Visa estando consciente de tal información no pública importante constituiría una violación de las leyes federales aplicables de títulos-valores de EE. UU. La participación en los servicios está sujeta a los términos y condiciones de Visa establecidos en los acuerdos de participación del programa y la documentación relacionada.

Los beneficios son solo ilustrativos y dependen de factores comerciales y detalles de implementación. Las marcas comerciales, los logotipos, los nombres comerciales y las marcas de servicio, tanto registrados como sin registrar (colectivamente las "Marcas Comerciales") son Marcas Comerciales propiedad de Visa. Todas las demás Marcas Comerciales que no se atribuyen a Visa son propiedad de sus respectivos dueños, se usan solo a los fines ilustrativos y no implican respaldo del producto o afiliación con Visa, a menos que la Información indique lo contrario. Los términos en mayúsculas que no se definen de otro modo en el presente documento tienen los significados dados a ellos en las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa.

© 2024 Visa. Todos los Derechos Reservados.