

# Actualización de la Regla de Resolución de Controversias – Evidencia Convincente 3.0 para Participantes de Visa Data Only

**Resumen:** Para apoyar la adopción del programa Visa Data Only por parte del ecosistema , efectivo a partir del 12 de abril del 2025 Visa actualizará su regla de Evidencia Convincente bajo Dispute Condition 10.4—Fraud Card-Absent Environment.

En los artículos [AI14552](#)<sup>1</sup> y [AI14699](#)<sup>2</sup> en las ediciones del 3 de octubre y el 10 de octubre del 2024 del boletín *Visa Business News*, Visa anunció la disponibilidad de una nueva opción para proporcionar Evidencia Convincente 3.0 (CE3.0) a través del programa Visa Data Only (VDO), una extensión de Visa Secure.

Las reglas para la resolución de controversias CE3.0 se introdujeron en abril del 2023 para mejorar los beneficios del intercambio de datos a fin de mitigar el fraude para todos los participantes en el ecosistema. Uno de los requisitos de CE3.0 es que el comercio proporcione una huella histórica que establezca una conexión entre el tarjetahabiente y el comercio. Como parte de esta huella, el comercio tiene que proporcionar una descripción detallada de los bienes comprados o servicios prestados para la transacción en controversia, así como dos transacciones anteriores no cuestionadas. Para los participantes en el programa VDO, proporcionar estas descripciones durante la autenticación puede presentar un desafío importante. Esta actualización tiene como objetivo proporcionar mecanismos más robustos para establecer un vínculo claro entre el tarjetahabiente y el comercio a través del programa VDO, reduciendo los casos de transacciones fraudulentas.

<sup>1</sup> ALC, AP [excepto Bangladesh, Bután, India, Nepal], Canadá, ECOMA y Europa solamente

<sup>2</sup>EE. UU. solamente

## Actualización de las Reglas de Evidencia Convincente

Para abordar esto, **efectivo para controversias conforme a Dispute Condition 10.4 planteadas a partir del 12 de abril del 2025**, un comercio que participa en VDO puede proporcionar el número de orden orientado al cliente para la transacción en controversia y las dos transacciones anteriores no cuestionadas en lugar de la descripción detallada para detener el procesamiento de la controversia (Reglas de Visa, No. de Identificación: 0030254). Por consiguiente, la condición Dispute Condition 10.4 Other Fraud—Card-Absent Environment será inválida cuando:

De un Vistazo			
Público		Impacto	
Emisores		Solo para estar al tanto	
Adquirentes		Medidas requeridas	
Procesadores			
Fechas Clave			
• <b>12 de abril del 2025:</b> Entran en efectividad las reglas de Evidencia Convincente			
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, Reglas de Visa, VDO			

- La misma credencial de pago (por ejemplo: número de cuenta Visa o token) se utilizó en dos transacciones anteriores que el emisor no informó como actividad fraudulenta<sup>3</sup> a Visa y se procesó durante más de 120 días calendario,<sup>4, 5</sup> si ambas:
  - **Efectivo para controversias procesadas hasta el 11 de abril del 2025:** Se proporciona una descripción detallada de la mercancía o los servicios comprados para las transacciones en controversia y las dos transacciones anteriores.
  - **Efectivo para controversias procesadas a partir del 12 de abril del 2025, o bien:**
    - Se proporciona una descripción detallada de la mercancía o los servicios comprados para las transacciones en controversia y las dos transacciones anteriores; o
    - Para las transacciones procesadas bajo el programa VDO, se puede usar un número de orden de compra, como se especifica en el documento [Visa Secure – Merchant / Acquirer Implementation Guide for EMV 3-D Secure](#), en lugar de una descripción detallada para la transacción en controversia y las dos transacciones anteriores.
  - El Identificador del dispositivo, la huella digital del dispositivo o la dirección IP y uno o más de los siguientes en la(s) transacción(es) no cuestionada(s) son los mismos que en la transacción cuestionada, según corresponda:
    - La cuenta del cliente o el ID de inicio de sesión tiene que ser un identificador único que el tarjetahabiente utilice para autenticarse en el sitio o la aplicación de comercio electrónico del comercio en el momento de la transacción, y tiene que ser un valor que el tarjetahabiente reconozca en texto simple y sin hash.
    - La dirección de entrega completa tiene que ser la dirección de envío completa del tarjetahabiente, incluida la dirección postal, la ciudad, el estado/provincia y el código postal (o el equivalente en el país) y el país, y tiene que estar en texto simple y sin hash.
    - El Identificador del dispositivo tiene que ser un identificador único del dispositivo del tarjetahabiente que el tarjetahabiente puede verificar, tal como un número de serie del dispositivo (por ejemplo: Identidad del Equipo Móvil Internacional [International Mobile Equipment Identity, IMEI], y tiene que tener al menos 15 caracteres, y tiene que estar en texto simple y sin hash.

<sup>3</sup> Si el emisor reporta actividad de fraude en las transacciones anteriores no cuestionadas, el sistema Fraud Reporting System (FRS) de Visa tiene que procesar y recibir los informes del fraude antes de la fecha de procesamiento de la transacción en controversia.

<sup>4</sup> Sin exceder los 365 días calendario antes de la fecha de procesamiento de la controversia

<sup>5</sup> El plazo de 120 días calendario no aplica si las otras transacciones no cuestionadas fueron transacciones de crédito original.

## Para Más Información

### Copia Anticipada de las Reglas de Visa

La copia anticipada de las próximas Reglas de Visa ilustra los cambios de regla asociados que se reflejarán en una futura edición de la publicación. Si hubiera alguna diferencia entre la versión publicada de las reglas y esta copia anticipada, prevalecerá la versión publicada de las reglas.

- [Update to Compelling Evidence 3.0 Dispute Resolution Rule for Visa Data Only Participants – Global \(Advance Copy\)](#)

- [Update to Compelling Evidence 3.0 Dispute Resolution Rule for Visa Data Only Participants – Global \(Advance Copy\)](#) (V PAY—Europa solamente)

## Artículos Relacionados de *Visa Business News*

AI14699 – “[Visa Secure Issuers Will Be Auto-Enabled for Visa Data Only](#)”, *Visa Business News*, 10 de octubre del 2024 (EE. UU. solamente)

AI14552 – “[Los Emisores Participantes de Visa Secure Quedarán Habilitados Automáticamente para el Programa Visa Data Only](#)”, *Visa Business News*, 3 de octubre del 2024 (ALC, AP [excepto Bangladesh, Bután, India y Nepal], Canadá, ECMOA y Europa solamente)

AI14175 – “[Reminder of Visa Data Only Requirements](#)”, *Visa Business News*, 11 de julio del 2024 (Canadá solamente)

## Contenido de Visa Access (antes Visa Online)

Consulte la guía *Visa Secure – Merchant / Acquirer Implementation Guide for EMV 3-D Secure* en la página [Visa Secure Documentación](#).

## Información de Contacto

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

**ALC, AP, ECMOA y Europa:** Cree un caso en [Visa Support Hub](#).

**Canadá y EE. UU.:** Comuníquese con [eSupport@visa.com](mailto:eSupport@visa.com).

**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 ícono 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” y posee 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.