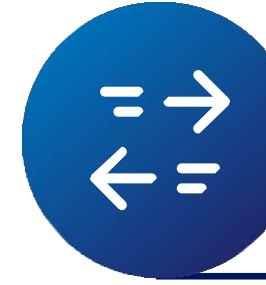


# Guía Básica para Cuentas Premium



# Índice de contenidos

-  **1.** Canales de Atención

---
-  **2.** Reglamento Merchant y Especificaciones Técnicas

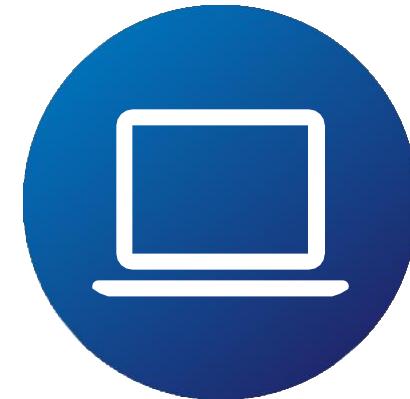
---
-  **3.** Reclamos

---
-  **4.** Preguntas Frecuentes

---

# 1.

## Canales de Atención



### Servicios Online

<https://www.americanexpress.com/ar/merchant>

- Accedé en tiempo real a tu información de pagos y reclamos.
- Pedí material de señalización
- Conocé más en [Guía de Acceso a Servicios Online Argentina](#)

### Centro de Atención de Establecimientos

Comunicate al **0810-555-0500** de lunes a viernes de 9 a 20 horas y hacé todo tipo de consultas.

Si tenés un Ejecutivo de Cuenta asignado, comunicate con [linea.express@aexp.com](mailto:linea.express@aexp.com) copiando siempre a tu ejecutivo. El tiempo promedio de respuesta de Línea Express es de 72 horas hábiles.

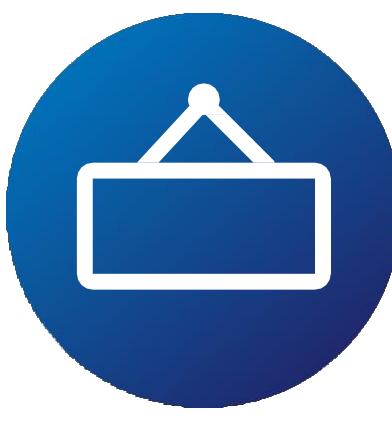
### Soporte Técnico en Terminales POS (Point Of Sale)

Si necesitás soporte técnico en terminales POS, podés escribir a [posamex@aexp.com](mailto:posamex@aexp.com), quienes tienen un tiempo promedio de respuesta de 48 hs hábiles, o también podés llamar al **0810-555-0500** opción 2 de lunes a sábados de 8 a 22 horas.

- Tené a mano número de terminal, comercio y CUIT.
- Recordá que las terminales son propiedad de tu servicio técnico contratado, así que si tenés un problema con esta debés comunicarte con tu proveedor.

1.

# Canales de Atención



## Afiliaciones

Si necesitás una nueva alta, pedísela a tu Ejecutivo de Cuenta. El tiempo de gestión es de aproximadamente **7 a 10 días hábiles**.

## SFT (Secure File Transfer)

Por medio de este canal podrás subir o descargar información de archivos electrónicos EPA (Electronic Payment Advice), GRRCN (Global Raw data ReCoNciliation), RRBB (Recurring Billing o Débito Automático), presentaciones y Amex Pay. Tenés que tener usuario y contraseña para acceder a estos servicios. Si no lo tenés y lo necesitás, pedíselo a tu Ejecutivo de Cuenta.

Recordá que los archivos que American Express te envía son ubicados en el directorio OUTBOX, donde permanecerán por un plazo de 7 días corridos para su descarga. Cumplido el plazo, son eliminados en forma automática. Una vez descargados se alojan en el directorio SENT por 24hs, cumplido el plazo son eliminados en forma automática.

Accedé a SFT haciendo [click acá](#).

## Vía Express

Si tenés usuarios con acceso SFT, escribí a [viaexpress@aexp.com](mailto:viaexpress@aexp.com) para cualquiera de estos servicios:

- Resetear usuarios y claves.
- Transmisión de archivos de presentación de débito automático o del pago electrónico.
- Generar una solicitud de adición de nuevos comercios al usuario de archivo electrónico con formato EPA. Si te hace falta información de un comercio en el archivo GRRCN, revisalo con tu Ejecutivo de Cuenta.
- Retransmisión de archivos de respuesta de presentación de débito automático.

El tiempo promedio de respuesta es de 48 horas hábiles.

# 2.■ Reglamento Merchant y Especificaciones Técnicas



Para saber cómo operar con AMEX sin tener ningún contratiempo, tené siempre a disposición el reglamento internacional haciendo [click acá](#).

# 2. Reglamento Merchant y Especificaciones Técnicas

Amex publica actualizaciones de las especificaciones técnicas dos veces al año, **en abril y octubre**.

Regístrate en el repositorio de documentación técnica de AMEX haciendo [click acá](#) y contá siempre con las últimas actualizaciones.



# 3. Reclamos



**Es importante que el comercio esté enrolado en Servicios Online para recibir estas notificaciones.**

**El proceso de un reclamo se genera de la siguiente manera:**

**1. El socio Reclama el Cargo.**

Esto significa que un Socio cuestionará algún aspecto de un cargo facturado en su estado de cuenta. Puede presentarlo porque:

- No reconoce el cargo
- No está de acuerdo con el monto facturado
- Se ha facturado más de una vez
- No recibió el producto o servicio
- El servicio o producto no fue el acordado, entre otros.

**2. Dependiendo del reclamo Amex puede:**

- Pedir documentación para que no se convierta en contracargo
- Realizar contracargo directamente

# 3.

## Reclamos



### Recordá:

- Podrás recibir un reclamo hasta 120 días después de la fecha de la transacción.
- Deberás responder los casos mediante Servicios Online subiendo toda la documentación que respalde el caso abierto del reclamo. En los casos en que la documentación sea ilegible o incompleta, posterior a su revisión, tendrás un segundo plazo para completar la documentación. Si el comercio no responde dentro del primer plazo no podrá revertir el contracargo. Para saber más sobre estos plazos revisá el reglamento merchant que tenés a tu disposición, haciendo [click acá](#).
- En el caso de que el comercio envíe toda la documentación necesaria e información adicional dentro del plazo límite que ayude a respaldar el caso, y esta sea correcta, el reclamo saldrá a favor del comercio por lo que no se realizará el contracargo o se reversará el contracargo automáticamente en el caso que se haya realizado. De lo contrario, se procederá a accionar un contracargo o mantener el que se hizo automáticamente.
- Revisá frecuentemente el módulo de Reclamos en Servicios Online y mantené tus datos de contacto actualizados.

# 3. Reclamos

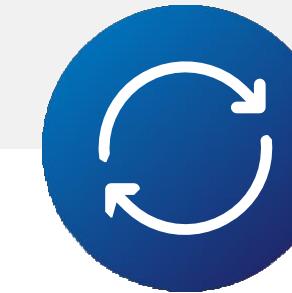
## ¿Cómo prevenir un reclamo?

- Asegurate que quien te esté comprando sea el socio dueño de la Tarjeta. Pedile su documento de identidad en cada transacción.
- **Cerrá tus lotes frecuentemente.** Recordá que la autorización dura siete días, y si presentás una venta tardía, se realizará un contracargo automáticamente en caso de reclamo.



### Desconocimiento:

- Asegurate de que el nombre de fantasía que aparece en el resumen del Socio resulte reconocible.
- Enviá un correo electrónico de confirmación luego de finalizada la venta. Incluí toda la información relevante y un medio de contacto.



### Producto devuelto o cancelado:

- Describí claramente tus políticas de cancelación, devolución y reembolso.
- Indicá visiblemente si un producto o servicio no tiene cambio, devolución o reembolso.
- Indicá tu proceso de cancelación/devolución para hacer efectivo un reembolso.
- Procesá cuanto antes las devoluciones que correspondan.



### Producto o servicio no recibido:

- Describí claramente los plazos y medios de entrega.
- Si surgen demoras imprevistas, notifícáselo al Socio.
- Guardá las pruebas de entrega.

Para conocer más comunicate con tu Ejecutivo de Cuenta.



# 4.

## Preguntas Frecuentes

### ¿Cuál es el tiempo de acreditación de pago?

El comercio tiene dos tiempos de acreditación diferentes, dependiendo de si la transacción se hizo en cuotas o en un pago.

Recordá que la frecuencia de pago empieza a contabilizarse a partir de la presentación del cargo a Amex, **generalmente se hace desde el cierre de lote.**

Si tenés dudas contactate con tu Ejecutivo de Cuenta.

### ¿Dónde encuentro los bines de las Tarjetas de Credito?

El comercio puede descargar los bines globales para poder identificar la tarjeta ingresando a [American Express Merchant Specifications](#), debe iniciar sesión como establecimiento.

Si tenés dudas contactate con tu Ejecutivo de Cuenta.

### ¿Dónde está el código de Seguridad?

El código de seguridad de las Tarjetas American Express se encuentra en el frente del plástico y es de cuatro dígitos.



# 4 ■

## Preguntas Frecuentes



### Programa Cuotas Amex MiPyme (\*)

#### ¿Debo adherirme al programa?

Sí, el comercio debe darse de alta con American Express. Ingresá [acá](#) para darte de alta, verificar términos y condiciones y encontrar todas las respuestas a tus preguntas del programa. **Si tu comercio ya estaba inscripto en Cuota Simple con American Express Argentina S.A., va a continuar inscripto en el programa Cuotas Amex MiPyme**, siempre y cuando el rubro de tu comercio continúe en el programa.

(\*) APPLICABLE A LAS SIGUIENTES ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS AMERICAN EXPRESS: BANCOS AUTORIZADOS, A SABER: BANCO MACRO S.A., BANCO SANTANDER RIO S.A., BANCO GALICIA Y BUENOS AIRES S.A., BANCO PATAGONIA S.A., Y REBA, LA APP DE TRANSATLÁNTICA COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.

#### ¿Cómo operar en cuotas?

Si tu comercio aplica al programa y ya te adheriste con Amex, tenés que hacer lo siguiente:

1. Revisá que la Tarjeta American Express sea emitida por un banco autorizado, ya que otro tipo de Tarjeta American Express que no sea emitida por uno de estos bancos no aplica al programa.



2. Si tu terminal te pide seleccionar tipo de plan, seleccioná: **p cuotas / plan cuotas / plan n**

3. Ingresá el número de cuotas en las que se realiza la compra, es decir:

Para Cuota 3, ingresá el número 3 (no ingreses el 13)

Para Cuota 6, ingresá el número 6 (no ingreses el 16)



#### ¿Dónde puedo descargar el material de señalización del programa?

Podés descargarlo haciendo click [acá](#).

#### ¿Dónde puedo descargar un instructivo para operar en el programa?

Podés descargarlo haciendo click [acá](#).





NO *hagas negocios* SIN ELLA™