

American Express®

# Guía de Remesas para Global Dollar Card



Cómo pagar el Estado de Cuenta de la Tarjeta de su Empresa

## ¡Bienvenido a la guía de Soluciones para Pagos Corporativos de American Express!

Esta guía describe cómo ver los estados de cuenta y pagar cuentas para ayudar a evitar errores de procesamiento y morosidad de cuentas. Esperamos poder hacer su proceso de pago lo más claro y eficiente posible.

*NO hagas negocios SIN ELLA™*





TABLA DE CONTENIDOS DE LA GUÍA DE REMESAS PARA GLOBAL DOLLAR CARD

SU PROGRAMA .....	3
FACTURACIÓN Y REMESAS: PAGO INDIVIDUAL .....	4
FACTURACIÓN Y REMESAS: PAGO CENTRALIZADO .....	5
CÓMO ENVIAR SU ASIGNACIÓN DE PAGO .....	7
APÉNDICE .....	8

## Información de pago importante

Por favor guarde esta guía para referencia futura.

### Antes de empezar su programa de Tarjeta Corporativa de American Express, usted y su equipo de Cuentas a Pagar deben familiarizarse con:

- La estructura de jerarquía de su programa de Tarjeta Comercial y sus métodos de facturación/pago
- El número de carga de 6 dígitos (si corresponde)
- Su calendario de periodo de facturación y términos de pago
- Los canales de remesas (pago) que ofrecemos a nivel Corporativo o de Afiliado (o sea, remesas electrónicas, débito directo, pago en línea)
- Saber si su configuración de cuenta requiere Notificación de Remesa (Archivo de Asignación) para instruir a American Express sobre cómo aplicar el pago

Los pagos de conformidad con los requisitos de remesas serán aplicados por Amex en un periodo de 24 a 48 horas. Efectuar pagos en tiempo y proporcionar a American Express toda la información necesaria nos permitirá procesar sus pagos de manera oportuna y eficiente. Esto reduce también el riesgo de morosidad de la cuenta que puede conducir a la interrupción de la autorización de cargos.


Su Gerente de Implementación o Desarrollo de Cuentas trabajará junto a usted para diseñar el proceso de pagos que mejor se adapte a las necesidades de su organización.

Por favor tenga en cuenta que pueden existir reglamentos de control de cambio de divisas, leyes impositivas y otras restricciones en las jurisdicciones donde residan los empleados de la Compañía o los empleados de las afiliadas de la Compañía (cada una, una "Jurisdicción") que pueden ser aplicadas con relación al uso de la(s) Cuenta(s) emitidas por American Express y la Compañía es responsable por buscar y obtener su propia asesoría legal e impositiva con relación a tales leyes, reglamentos y restricciones.

## Consideraciones adicionales

Por favor asegure que los detalles para contacto de su(s) representante(s) de Cuentas a Pagar (dirección de correo electrónico y número comercial para contacto) estén siempre actualizados. También mantenga conectado su @ Work Reporting Personalizado. Para obtener asistencia en cualquier momento, llame a la Mesa de Ayuda del Administrador del Programa (AP) por el 1-800-597-5500.

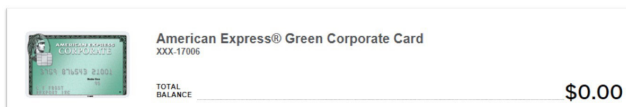
American Express dispone de cuentas bancarias separadas y designadas para productos y países específicos. Su estado de cuenta mostrará la cuenta en la cual se debe efectuar el pago. Por favor no combine pagos en diferentes monedas o productos de Tarjeta que usted tenga con American Express.

- Los Canales de Pago con este  ícono son considerados Canales Preferenciales y tienen los siguientes beneficios:
  - Proceso de pago más rápido
  - Menor probabilidad de morosidad e interrupción en la autorización de cargos
  - Mínimo ingreso de datos y procesamiento manuales
  - Menor probabilidad de errores de ingreso de datos/procesamiento

[← VOLVER A LA TABLA DE CONTENIDOS](#)

## Visualización de su Estado de Cuenta (Pago Individual):

Los Afiliados pueden revisar su cuenta para confirmar la cantidad debida en su estado de cuenta y/o acceder a su estado de cuenta, ingresando a <https://www.americanexpress.com>



**SAMPLE ONLY**

Existen varias opciones disponibles para que los Afiliados envíen un pago para su cuenta bajo la sección de Canales de Pago (Pago Individual).

## Canales de Pago (Pago Individual):

Los siguientes canales de pago corresponden a las opciones de envío de pago preferencial para empresas cuyos empleados son responsables por la administración de sus pagos.

### 1. Pagos en línea a través de [americanexpress.com](https://www.americanexpress.com) ✓

- Los Afiliados pueden configurar la cuenta bancaria de donde quieren que se retire el pago e ingresar la cantidad que desean pagar siempre y cuando sea una cuenta bancaria de los EE.UU.
- A través de [americanexpress.com](https://www.americanexpress.com), los Afiliados pueden configurar un único pago y elegir una de las siguientes opciones de cantidad:
- Pago Debido – el saldo mostrado en su más reciente estado de facturación ajustado para pagos, pagos devueltos, créditos aplicados y disputas desde la última fecha de cierre de su estado de cuenta.
- Saldo Total – el saldo completo en su cuenta ajustado para pagos, pagos devueltos, créditos y transacciones desde la última fecha de cierre de su estado de cuenta.
- Otra cantidad - ingrese la cantidad a pagar.

### 2. Pago por teléfono (IVR) ✓

Los pagos pueden ser efectuados a través de la Respuesta por Voz Interactiva [Interactive Voice Response (IVR)] llamando al 1-800-545-1171 y siguiendo las instrucciones telefónicas.

Por favor tenga en cuenta que las opciones 1 y 2 están disponibles solo si el Afiliado / Cliente tiene una cuenta bancaria en los EE.UU.

← VOLVER A LA TABLA DE CONTENIDOS

## Visualización de su Estado de Cuenta (Pago Centralizado):

Por favor consulte el Informe de Actividad de Afiliado basado en su ciclo de facturación en la Plataforma American Express @ Work Reporting. (Por favor tenga en cuenta que las transacciones recientes pueden tomar hasta 72 horas para aparecer en este informe, debido a los tiempos de procesamiento incurridos por el banco del Establecimiento para transacciones pendientes).

Cardmember Acct No. / Nonprofit Status	Control Acct Name / No.	Business ID / Card Owner / Merchant ID	Limit Amount	Business Process Date	Receipt Name	Transaction Description	Charge / Debit Amount	No. of Changes
GEORGE SEBASTIAN COSTA 2467-72320-0020	REXP0877 2467-62454-0021	484	TRX 3,000.00 MTN 3,000.00	10/00/13	WVC PARKING TKT WEB	WVC PARKING TKT-WB NEW YORK NY REF WVC PARKING TKT 3/20/08/13 10/01/13 TOTAL ACTIVITY SUMMARY	1,608.27 1,608.27	4
FERNANDO SOLES COUNCIL 2467-46511-0024	REXP0877 2467-62131-0026		TRX 3,000.00 MTN 3,000.00	10/00/13	JOYENT	JOYENT 019 SAN FRANCISCO CA REF 52686204 415-224-1078 10/01/13 TOTAL ACTIVITY SUMMARY	400.00 400.00	1
				09/20/13	ALBERTSONS WEB	WMS ALBERTSONS OF TUCSON AZ REF 62004981 520859108 09/24/13	16.73	
				09/27/13	COSTCO.COM WEB	COSTCO.COM ONLINE 91445-238 WA REF 4847818 ONLINE MICHIGAN 08/21/13	176.58	
				09/27/13	COSTCO.COM WEB	COSTCO WARE #047 IN TUCSON AZ REF 84144002 520860275 09/29/13	404.11	
					TOTAL ACTIVITY SUMMARY		856.69	5

SOLO COMO MUESTRA

## Canales de Pago (Pago Centralizado):

Los siguientes canales de pago corresponden a las opciones de envío de pago preferencial para empresas que hayan elegido consolidar sus pagos de American Express.

### 1. Direct Debit

Con Débito Directo American Express retira automáticamente el saldo completo directamente de la cuenta bancaria designada por su empresa. Para Débito Directo su empresa debe enviar un archivo electrónico con la asignación del pago y American Express retirará los fondos correspondientes de la cuenta bancaria designada. El crédito se registrará en la cuenta en un periodo de 24 a 48 horas. Por favor tenga en cuenta que, a veces, puede tardar hasta 7 días para que los fondos sean debitados de su cuenta.

Su Gerente de Implementación o Desarrollo de Cuentas puede proporcionarle el formulario de inscripción para Débito Directo.

Mejores prácticas para evitar errores y atrasos en el procesamiento de pagos:

- Asegúrese de proporcionar la información bancaria y la información de cuenta de American Express correctas en el momento de la inscripción.
- Asegúrese también que los fondos estén disponibles en la cuenta cuando se envíe el archivo de Débito Directo a American Express. Para preguntas relacionadas con pagos, usted puede ponerse en contacto con el Equipo de Soporte de la agencia de Asesoramiento de Pagos Electrónicos (EPA) de los EE.UU. por teléfono o por correo electrónico (información en la pág. 10).
- Notifique a su banco que American Express está autorizada a efectuar el retiro de fondos. Deberá proporcionar el Amex Company ID (0005000040) a su institución financiera. Si no se notifica a su banco que American Express está autorizada a retirar los fondos, el pago será rechazado.

[← VOLVER A LA TABLA DE CONTENIDOS](#)

- Si los detalles bancarios cambian, usted deberá ponerse en contacto con el Equipo de Soporte de la agencia de Asesoramiento de Pagos Electrónicos (EPA) de los EE.UU. por lo menos tres (3) días antes de la fecha de cierre de su periodo de facturación.

## 2. Remesas Electrónicas (Giros/ACH) ✓

Los siguientes canales de pago corresponden a las opciones de envío de pago preferencial para empresas que envían giros bancarios o por Compensación Automatizada (ACH).

Los pagos por Giro/ACH le permiten enviar un pago de su institución financiera de preferencia en una fecha y hora de su elección. **(Por favor tenga en cuenta que este tipo de pago puede estar sujeto al cobro de tarifas por parte de su banco).**

¿Qué se debe incluir en el pago?

- Si se **ha asignado un Número de Carga de 6 Dígitos (Load Number)** a su cuenta:
  - Usted debe incluir el Número de Carga de 6 Dígitos válido y los detalles del Giro/ACH. El formato del Número de Carga debe ser "LOAD012345". Si su Número de Carga tiene menos de 6 dígitos, por favor agregue ceros a la izquierda.
  - Si usted envía un wire transfer, este Número de Carga de 6 dígitos lo debe indicar en la sección de Remarks del giro. Si usted envía un ACH, el Número de Carga de 6 dígitos se debe incluir en la sección de Addenda, Receiver ID o de Receiver Name del ACH.
  - Usted debe enviar un Archivo de Asignación electrónicamente a American Express (instrucciones en la pág. 7).
- Si su cuenta **no tiene un Número de Carga**
  - Para pagar una sola cuenta: incluya los 15 dígitos completos del número de cuenta individual (sin guiones ni espacios) en la sección de Remark del Giro o en la sección de Addenda, Receiver ID o Receiver Name del ACH. Incluir múltiples cuentas puede resultar en el atraso del registro.
- Para pagar múltiples cuentas: envíe el Archivo de Asignación por correo electrónico a: [AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com](mailto:AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com) (instrucciones en la pág. 9). Por favor no incluya ningún número de cuenta individual en los detalles del envío del Giro ya que pueden generar demoras o un registro incorrecto.

**Por favor envíe su pago por Giro/ACH a:**  
¿Qué se debe incluir en el pago?

### • Giros

#### **Giros desde cualquier país excepto Singapur**

**Nombre del Beneficiario:** American Express Travel Related Services Company, Inc. . P. Morgan Chase

J. P. Morgan Chase

Demand Deposit Account # 910-2-753010

Routing # 0210-0002-1

Swift: CHASUS33

J. P. Morgan Chase

1 Chase Plaza

New York, NY 10081

#### **Giros desde Singapur**

**Nombre del Beneficiario:** American Express Intl Inc – GDC Product

Standard Chartered Bank

Demand Deposit Account #: 3582022356002

Routing # 0260-0256-1

Swift/BIC Code: SCBLUS33

Standard Chartered Bank

1095 Avenue of the Americas

New York, NY 10036

### • ACH

American Express Travel Related Services Company, Inc.

Corporate Card CTX account

C/O Mellon TR of New England, NA

Demand Deposit Account # 09-1960

Routing # 011001234

Mellon TR of New England, NA

1 Boston PL Boston, MA 02108

**Se recomienda que haga su pago en la cuenta bancaria arriba indicada, a más tardar tres (3) días hábiles antes de la fecha de cierre de su ciclo o antes de la fecha que desea que se registre el pago.**

**Para descargar el Archivo de Asignación, por favor consulte la página 9.**

NOTA: Los pagos enviados usando un Número de Carga (Load number) no requieren procesamiento manual y pueden acelerar el registro. Para configuración de un Número de Carga, póngase en contacto con su Gerente de Cuenta (la implementación de una configuración nueva tarda 15 días).

## Consideraciones importantes

Los pagos que se reciban sin un Archivo de Asignación estarán sujetos a atrasos en su procesamiento. En algunos casos, puede resultar imposible procesarlos, lo cual puede afectar la disponibilidad de crédito en su cuenta. Los Afiliados también pueden verse perjudicados por interrupciones en la autorización de cargos y tarifas por morosidad.

- **Archivos de Asignación Electrónicos (Giros/débito directo) ✓**
- Los Archivos de Asignación de Pago pueden ser enviados a través de la Transferencia de Archivos Segura de American Express. Para asegurar el proceso de pago correcto, por favor siga estas directrices:
  - El Archivo de Asignación debe cumplir con las especificaciones proporcionadas por American Express. Esta diagramación incluye el Número de Carga que se usa para hacer coincidir los fondos referenciados en el pago de Giro/ACH.
- La Transferencia de Archivos Segura (SFT) debe ser completada por lo menos 24 horas antes del envío del pago para procesamiento más rápido.
- La cantidad del pago en el Giro/ACH debe coincidir exactamente con la cantidad que figura en el Archivo de Asignación para evitar atrasos en el registro del pago.
- No incluya cuentas extranjeras dentro del Archivo de Asignación o del pago.
- No incluya cantidades de saldo cero en el Archivo de Asignación.
- Asegure que las tarifas asociadas con su giro no sean deducidas de la cantidad recibida por American Express: o sea, tarifas bancarias de origen, tarifas bancarias intermediarias, etc.

## Guía de Referencia Rápida para remesas electrónicas

Esta guía asegura el envío exitoso del pago y de los Archivos de Asignación. A seguir encontrará la descripción de las principales causas de atrasos en el proceso de pagos.

Requisitos	Posibles consecuencias si no se cumplen
Incluir el Número de Carga de 6 dígitos para envío, tanto en el Archivo de Asignación como en el de los fondos de Giro/ACH. Ejemplo: Load 012345.	<p>Archivo: Cuando falte el Número de Carga, el archivo será rechazado y American Express efectuará una llamada solicitando la corrección y el reenvío del archivo.</p> <p>Fondos: Cuando el Número de Carga en el Giro o ACH falte o sea irreconocible, el pago no será registrado en su cuenta, lo que causará atrasos en el registro.</p>
La cantidad del pago en el Archivo de Asignación y los fondos deben coincidir exactamente. (La cantidad de los fondos debe estar libre de tarifas bancarias).	Los pagos no serán registrados hasta que no se reciba el pago total, el que debe coincidir exactamente con la cantidad del pago en el archivo.
American Express debe recibir el Archivo de Asignación de Pago 24 horas antes de recibir el pago.	Los pagos que se reciban con anterioridad al Archivo de Asignación no serán procesados hasta que se reciba el archivo, lo que puede causar morosidad en la cuenta.
Recomendaciones	Posibles consecuencias si no se cumplen
Asegure que los fondos y los archivos sean enviados tres (3) días hábiles (de lunes a viernes) antes de la fecha de vencimiento del pago.	Dependiendo del método usado para enviar la información, puede haber un periodo en tránsito mayor antes de llegar a American Express, lo que puede causar atrasos en el procesamiento del pago.



## Otros canales de asignación de pagos

American Express acepta también asignaciones de pago a través de los canales a seguir, que se consideran menos recomendables ya que no siempre son seguros, pueden estar sujetos a atrasos en tránsito y no pueden ser procesados sistemáticamente.

### 1. Archivos de Asignación a través de correo electrónico (Giros/ACH)

- En caso de tener que enviar su archivo de asignación por correo electrónico, por favor envíelo 24 horas antes de enviar su giro a: [AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com](mailto:AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com)
- En la frase de asunto del correo electrónico incluya:
  - Cantidad del pago
  - Nombre de la empresa
  - Fecha de pago

Ejemplo: US\$15.000, Una Empresa LTD, 12/25/2015

**Para descargar la plantilla del Archivo de Asignación, haga [clic aquí](#).**

El correo electrónico debe enviarse **con seguridad** conteniendo el Archivo de Asignación Excel en el siguiente formato:

- Columna A:
  - El número de cuenta con los 15 dígitos completos en formato numeral sin decimales y alineado a la izquierda.
- Columna B:
  - Cantidad en dólares de los EE.UU.: Celda formateada como "Número" con dos puntos decimales, sin signo \$, y alineado a la derecha. Nota: El total en la Columna B debe ser igual a la cantidad del pago efectuado.

Por favor envíe su Contraseña por separado, pero con la misma frase de asunto en ambos correos electrónicos a:

[AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com](mailto:AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com)

← VOLVER A LA TABLA DE CONTENIDOS

## Ubicaciones de pago en América Latina y el Caribe

País	Banco
Anguilla	Republic Bank (✓)
Antigua	Eastern Caribbean Bank (ECAB) (✓)
Aruba	Caribbean Mercantile Bank (***)
Bahamas	Bank of Bahamas Ltd (***) Bank of Nova Scotia (**)
Barbados	Bank of Nova Scotia (**)
Belize	No coverage
Bermuda	Bank of Butterfield (***)
Bolivia	Banco Mercantil de Santa Cruz (*)
Bonaire	Maduro and Curiel's Bank (**)
Chile	Banco Santander Santiago (*) AFEX (***)
Colombia	Bancolombia (*) Banco de Occidente (*)
Costa Rica	BAC San José/Credomatic (**) Banco Davivienda S.A. (**)
Curacao	Vidanova Bank (**) Maduro & Curiel's Bank NV (**)
Dominica	Republic Bank (✓)
Rep Dominicana	Bank of Nova Scotia (**)
Ecuador	Banco Guayaquil (*)
El Salvador	BAC/Credomatic (**)
Grand Cayman	Bank of Nova Scotia (**) Butterfield Bank (***)

País	Banco
Grenada	Republic Bank (**)
Guatemala	BAC/Credomatic (**)
Guyana	No coverage
Haití	Unibank (*)
Honduras	BAC/Credomatic (**)
Jamaica	Bank of Nova Scotia (**)
Nicaragua	BAC/Credomatic (**)
Panamá	Metro Bank (**) Banco General (***) Tower Bank (**) Credomatic (**)
Paraguay	Banco Itau (*)
Perú	Banco de Crédito del Perú (*)
Tortola	Republic Bank - RFH (✓)
Trinidad & Tobago	Bank of Nova Scotia (**)
Turk & Caicos	Bank of Nova Scotia (**)
St. Kitts	Republic Bank (✓)
St. Lucia	Republic Bank (✓)
St. Maarten	Bank of Nova Scotia (**) Windward Island Bank Limited (***)
St. Thomas, IVI	Bank of Nova Scotia (**)
St. Vincent	Republic Bank (✓)
Uruguay	Scotiabank (***)

(\*) Cheques y efectivo

(\*\*) Cheques y efectivo en línea

(\*\*\*) Estrictamente en línea

(✓) Cheques y en línea

## Información de contacto importante

### Soporte para Asesoramiento de Pagos Electrónicos (EPA):

El equipo puede ayudar con consultas relacionadas con la solicitud y el envío del archivo de pago.

- Lunes a viernes de 6:00 a 15:30 (Hora Estándar de la Montaña en EE.UU.)
- Tel.: 1-844-676-2441
- Correo electrónico:  
[AmericanExpressRemittanceImplementationandSupportUS@aexp.com](mailto:AmericanExpressRemittanceImplementationandSupportUS@aexp.com)

Para cualquier consulta, se recomienda que usted copie el mensaje a su Gerente de Cuenta.

### Mesa de Ayuda del Administrador del Programa:

Tel.: 1-800-597-5500

### Equipo de Remesas y Reconciliaciones de American Express:

El equipo atiende cualquier consulta relacionada con pago corporativo (o sea, pagos faltantes, investigación, confirmación de pago, errores de registro, ajustes).

- Lunes a viernes de 6:00 a 15:30 (Hora Estándar de la Montaña en EE.UU.)
- Tel.: 1-866-659-1453, prompt #1
- Correo electrónico:  
[AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com](mailto:AmericanExpressPaymentServicesUS@aexp.com)

### Mesa de Ayuda del Afiliado:

Tel: 1-800-545-1171

## Glosario

**@ Work®:** American Express @ Work es un conjunto de soluciones en línea de empresa para empresa que proporciona a los Administradores del Programa la capacidad de conducir transacciones comerciales, junto con una variedad de tareas relacionadas con la administración y el mantenimiento de los productos Corporativos.

**Archivo de Asignación:** Los pagos efectuados para múltiples cuentas requieren un Archivo de Asignación para indicar la porción del pago que debe ser aplicada a cada cuenta.

**Pago Centralizado/por la Empresa:** Los pagos de Tarjeta Corporativa son manejados por la corporación/empresa para todas las Tarjetas de sus Empleados.

**Número de Cuenta de Control:** Número de cuenta que identifica la jerarquía de las Tarjetas individuales.

**Débito Directo:** Un retiro de fondos automático de la cuenta bancaria de un cliente para pago basado en el Archivo de Asignación enviado por dicho Cliente.

**Pago Individual:** Configurado para Tarjetas Corporativas para las cuales los empleados son responsables del envío de pagos por sus cargos de Tarjeta a American Express.

**Número de Carga:** Número único asignado a una Cuenta de Control para propósitos de pago; es obligatorio incluirlo en archivos de pago transmitidos electrónicamente y en el propio pago.

**Canales Preferidos:** Canales de pago preferidos para Tarjetas Corporativas debido al aumento de la eficiencia en el procesamiento que requiere poca o ninguna intervención manual.

**Correo Electrónico Seguro:** Correo electrónico enviado usando tecnología de encriptación.

**Transferencia de Archivo Segura:** La Transferencia de Archivo Segura es una solución empresarial de American Express que permite el intercambio seguro de archivos.