

Guía para crear su Cuenta de
Establecimiento online

AMERICANEXPRESS.ES/ESTABLECIMIENTOS



Cómo comenzar a gestionar su Cuenta de Establecimiento online

Esta guía le explica cómo configurar su Cuenta de Establecimiento online para ver y gestionar sus operaciones, actualizar los datos de su negocio, personalizar su cuenta y mucho más.

Los primeros pasos son sencillos y rápidos de llevar a cabo.

Siga esta guía paso a paso para:

Activar y gestionar su Cuenta online	3
Comprender los datos mostrados en el resumen de la cuenta	9
Actualizar su perfil y sus ajustes	10
Enviar una solicitud de forma segura	14



Activar y gestionar su Cuenta online

El primer paso consiste en configurar su Cuenta de Establecimiento online para que pueda consultar sus datos financieros, responder a las reclamaciones (o cargos en disputa) y actualizar los datos de su Cuenta.

Comience por hacer clic en “Registrarse” en el sitio web para Establecimientos: americanexpress.es/establecimientos.

Estos son los tres pasos necesarios para registrar una cuenta. En cada paso le pedirán los datos necesarios para configurar su cuenta online:

1. Crear perfil
2. Conectar cuenta
3. Gestionar finanzas

Para comenzar, haga clic en “Registrarse”.

Después, verá la pantalla contigua, en la que aparecen los tres pasos y los datos necesarios en cada uno de ellos.



Registro de su Cuenta de Establecimiento online

1 Verificar una cuenta de Establecimiento

Por favor, introduzca su número de Establecimiento y el código postal de su negocio

Número de Establecimiento



Código postal de la dirección física



Continuar

2 Crear usuario y contraseña

Paso 1-Verificar su Cuenta de Establecimiento

El primer paso es que nos diga quién es. Simplemente siga las instrucciones que aparecen en pantalla para crear su perfil.

1. Introduzca su número de Cuenta de Establecimiento y el código postal al que éste está vinculado.
2. Haga clic en 'Continuar'. Si sus datos coinciden con los que tenemos registrados, usted verá que el paso 2 está disponible.

Si no coinciden, verá un mensaje para que llame a nuestro equipo del Servicio a Establecimientos. Ellos le ayudarán a confirmar la información correcta de su negocio que tenemos en nuestros archivos.

Registro de su Cuenta de Establecimiento online

1 Verificar una cuenta de Establecimiento

Por favor, introduzca su número de Establecimiento y el código postal de su negocio

Número de Establecimiento ⓘ


Código postal de la dirección física ⓘ


2

2 Crear usuario y contraseña

Paso 2 – Crear usuario y contraseña

El segundo paso es configurar una Cuenta de usuario online. Siga las instrucciones de la pantalla.

1. Empiece por crear su usuario y contraseña facilitando su puesto en el negocio. Si usted necesita ayuda para crear su usuario o contraseña, haga clic en  para ver las directrices.

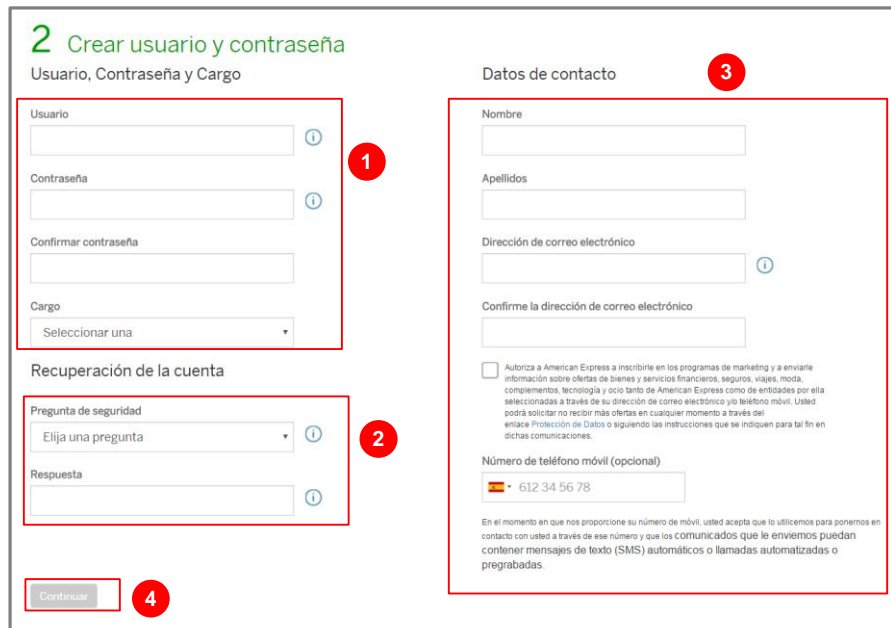
 **CONSEJO:** Usted puede tener diferentes IDs de usuario ligados a una única Cuenta de Establecimiento que permita a otros empleados autorizados a acceder a su Cuenta de Establecimiento online. Cada nuevo usuario tendrá que configurar su propio usuario y contraseña a través del paso 3 del proceso de registro.

2. Seleccione una pregunta de seguridad y una respuesta. Esto se utilizará para ayudarle a restablecer su contraseña si se le olvida.

3. Continúe introduciendo su nombre, dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil (opcional) para que podamos comunicarnos con usted sobre su Cuenta.

4. Haga clic en “Continuar”

 **CONSEJO:** Tome nota de su usuario para ayudarle a recordarlo para futuros accesos.



2 Crear usuario y contraseña
Usuario, Contraseña y Cargo

1

Usuario

Contraseña

Confirmar contraseña

Cargo
Seleccionar una

2

Recuperación de la cuenta

Pregunta de seguridad
Elija una pregunta

Respuesta

3

Datos de contacto

Nombre

Apellidos

Dirección de correo electrónico

Confirme la dirección de correo electrónico

☐ Autoriza a American Express a inscribirte en los programas de marketing y a enviarte información sobre ofertas de bienes y servicios financieros, seguros, viajes, moda, complementos, tecnología y ocio tanto de American Express como de entidades por ella seleccionadas a través de su dirección de correo electrónico y/o teléfono móvil. Usted podrá solicitar no recibir más ofertas en cualquier momento a través del enlace Protección de Datos o siguiendo las instrucciones que se indiquen para tal fin en dichas comunicaciones.

Número de teléfono móvil (opcional)

En el momento en que nos proporcione su número de móvil, usted acepta que lo utilizemos para ponernos en contacto con usted a través de ese número y que los comunicados que le enviamos puedan contener mensajes de texto (SMS) automáticos o llamadas automatizadas o pregrabadas.

4

Continuar

Paso 3 – Gestionar Finanzas

1. Si introdujo un número de Establecimiento de American Express legible durante el paso 1 del registro, podrá ver que el paso 3 'Administrar Finanzas' está disponible.


2. Todas las opciones de acceso online disponibles han sido previamente seleccionadas para usted, las cuales puede marcar o desmarcar en función de sus necesidades:

Ver pagos: ver y descargar las transacciones, recibir los estados de cuenta electrónicos y hacer un seguimiento de cuándo le abonaremos los envíos..

Resolver las reclamaciones: no espere una carta postal, vea y responda **online** a todas sus reclamaciones y retrocesiones de cargo en un solo lugar.

Administrar su Cuenta de Establecimiento: editar datos en su perfil (ver más en la sección “Actualizar perfil” de este manual, [ver página 10](#)).

3. Ahora introduzca la información de la cuenta bancaria que tenemos en nuestros registros y haga clic en “Crear cuenta”. Esto verificará sus datos con fines de seguridad y privacidad.

 **CONSEJO:** Utilice los detalles de la cuenta bancaria que está vinculada a su Cuenta de Establecimiento en la que le hacemos los pagos.


3 GESTIONAR FINANZAS

1

Seleccionar opciones de acceso online

☒ Ver pagos


Esta opción permite acceder a datos actualizados a diario, eliminando retrasos de procesamiento y ahorrando llamadas telefónicas.

 Al marcar esta casilla, entiendo que dejaré de recibir extractos de pago en papel para pasar a recibirlos online.

[Más información](#)

☒ Resolver reclamaciones (o cargos en disputa)

Esta opción le ayuda a reducir las retrocesiones de cargo por falta de respuesta, ya que permite resolver las reclamaciones a través de internet.

 Al marcar esta casilla, entiendo que dejaré de recibir notificaciones en papel y pasaré a gestionar las reclamaciones online.

[Más información](#)

☒ Actualizar su Cuenta de Establecimiento


Realice cambios en su cuenta, como por ejemplo los nombres de los Establecimientos, direcciones y números de teléfono. [Más información](#)

2


Introduzca información financiera [¿No tiene a mano su información financiera?](#)

Solo le pediremos que introduzca sus datos bancarios a efectos de verificación

Código bancario BIC/SWIFT



Introduzca los últimos 7 dígitos de su cuenta bancaria IBAN



3

Paso 3- Gestionar finanzas (continuación)

4. Si no tiene los datos de su cuenta bancaria a mano, puede continuar con el registro con acceso restringido.

Tiene la opción de detener el proceso de activación aquí. Primero haga clic en "¿No tiene información financiera preparada?". A continuación, verá un cuadro "Continuar creando una cuenta, agregar finanzas más tarde". Simplemente haga clic en "Crear cuenta".

Aunque detenga el proceso aquí, todavía podrá pedir material para punto de venta y logotipos online para su negocio.

5. Haga clic en crear cuenta y se le pedirá que acepte los términos de uso como el paso final tal y como se muestra en la página siguiente.

3 GESTIONAR FINANZAS

Seleccionar opciones de acceso online

- Ver pagos**
Esta opción permite acceder a datos actualizados a diario, eliminando retrasos de procesamiento y ahorrando llamadas telefónicas.
Si mejor esta opción, eliminará los datos de su cuenta de acceso restringido en línea para poder acceder a todos los servicios de su cuenta.
[Más información](#)
- Resolver reclamaciones (o cargos en disputa)**
Esta opción le ayuda a reducir las retrocesiones de cargo por falta de respuesta, ya que permite resolver las reclamaciones a través de internet.
Si mejor esta opción, eliminará los datos de su cuenta de acceso restringido en línea para poder acceder a todos los servicios de su cuenta.
[Más información](#)
- Actualizar su Cuenta de Establecimiento**
Realice cambios en su cuenta, como por ejemplo los nombres de los Establecimientos, direcciones y números de teléfono. [Más información](#)

Introduzca información financiera [¿No tiene a mano su información financiera?](#) 4

Solo le pediremos que introduzca sus datos bancarios a efectos de verificación

Código bancario BIC/SWIFT

Introduzca los últimos 7 dígitos de su cuenta bancaria IBAN

[Crear cuenta](#)

Continuar con la creación de una cuenta, Añadir datos financieros más tarde 4

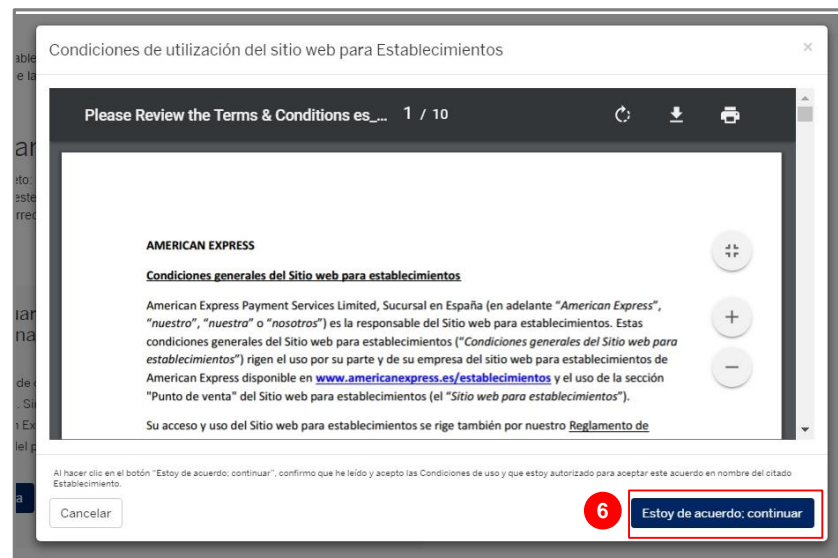
Aun así, puede crear una cuenta e introducir la información financiera cuando inicie sesión. Sin embargo, NO podrá acceder a los servicios financieros online de American Express hasta que haya introducido su información financiera en los ajustes del perfil de cuenta.

[Crear cuenta](#) 5 [Tengo a mano mi información financiera](#)

Paso 3- Gestionar finanzas (continuación)

6. Lea los términos y condiciones y haga clic en “Estoy de acuerdo, continuar”.

Ahora está listo para aprovechar al máximo las herramientas online que le ayudarán a gestionar su Cuenta de Establecimiento y controlar todos sus movimientos de manera eficaz (tenga en cuenta que pueden pasar hasta 24 horas para que los datos sobre los pagos se actualicen).



Interpretar los datos mostrados en el resumen de su cuenta

Una vez se haya registrado, cada vez que inicie sesión con su usuario y contraseña le aparecerá el resumen de la cuenta.

1. Nuestro sitio web para Establecimientos está disponible en inglés y en español. Haga clic en el botón del idioma, puede cambiar entre los dos idiomas rápidamente.
2. Usted verá nuevas notificaciones sobre su Cuenta de Establecimiento. Haga clic en el icono de la flecha para ver sus últimas alertas.
3. El Menú se encuentra en la esquina superior izquierda de la página, justo debajo del nombre de su empresa. Haga clic en el icono de la flecha para ver el Menú completo.
4. Esta sección muestra el resumen de los pagos, tales como últimos pagos realizados, los próximos pagos. También tiene enlaces directos que le llevarán a los Estados de Cuenta electrónicos y podrá ver todos los detalles de los pagos.
5. Aquí aparece una vista consolidada de sus reclamaciones (o cargos en disputa) y retrocesiones de cargo. Si desea ver todas sus consultas en más detalle o responder a alguna reclamación, seleccione “Ver todas” o una de las demás opciones correspondientes a los enlaces azules de la izquierda.
6. Puede ver ejemplos de nuestro material para punto de venta gratuito haciendo clic en “Examinar selección” le llevará a la página donde puede ver la selección completa y realizar pedidos.

Nota: El contenido mostrado en la vista de resumen de la cuenta variará en función del nivel de activación y de las opciones que elija cada Establecimiento. El resumen de cuenta representado aquí muestra la información de un Establecimiento que ha completado los tres pasos de activación y se ha registrado para gestionar finanzas con las opciones de visualización de pagos, resolución de reclamaciones y actualización de su cuenta online.

The screenshot displays the account summary dashboard with the following elements:

- Language Selector:** English and Español buttons (1).
- Notifications:** A bell icon and a message: "Tiene 1 nueva notificación de un total de 2 notificaciones" (2).
- Menu:** A sidebar menu with options: Solicitudes de Servicio, Pagos, Reclamaciones (o cargos en disputa), Perfil y ajustes, Materiales y Logotipos, and Guías de usuario (3).
- Pagos Section:** Includes buttons for "Estados de cuenta electrónicos" and "Ver todos los pagos". It shows a balance of 0,00 and a table of payments for the last 7, 30 days, and this month (4).
- Reclamaciones Section:** Includes a button for "Ver todas las reclamaciones". It shows a table of claims with columns: Ejecutar acción, Responder antes del, Establecimiento que lo envía, Número de caso, and Importe (5).
- Materiales y Logotipos Section:** Includes buttons for "Productos destacados" and "Pedidos recientes". It shows a grid of product images and a button for "Ver todos los materiales para punto de venta y distintivos" (6).

Actualizar el perfil y los ajustes

La mayoría de los ajustes de notificación y del perfil de la cuenta se pueden actualizar a través de internet.

Haga clic en el menú “Perfil y ajustes” situado en el lado izquierdo de la página de resumen de la cuenta para ver el perfil actual y los ajustes de su Cuenta de Establecimiento, y editarlos si fuese necesario.

Cambiar contraseña

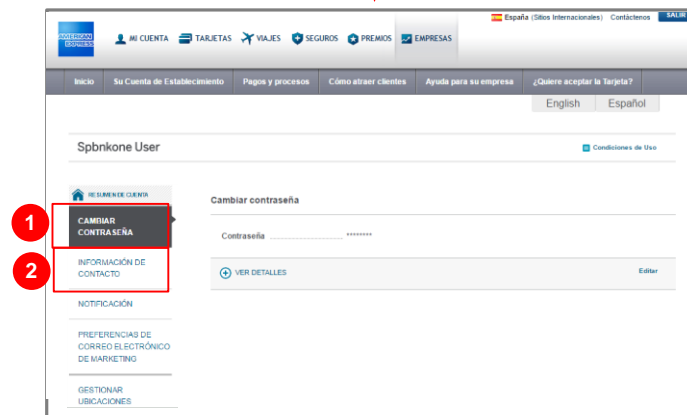
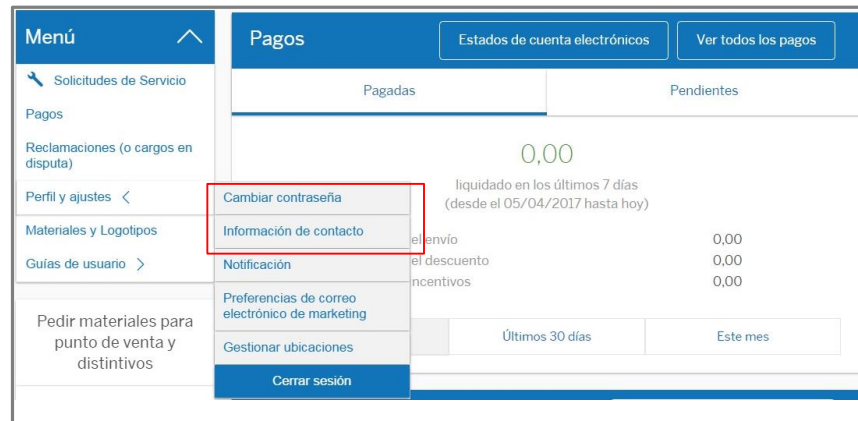
1. Para cambiar su contraseña, haga clic en “Cambiar contraseña” y luego en “Editar” y siga las instrucciones.

Información de contacto

2. Haciendo clic en “Editar” podrá modificar su nombre, su cargo en la empresa y la dirección de correo electrónico.

Nota: Por motivos de privacidad y seguridad, solamente podrá actualizar los datos de contacto que haya usado al crear su perfil. Si desea modificar cualquier dato legal o comercial, deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención a Establecimientos.

- 💡 **CONSEJO:** Si en algún momento decide que desea recibir notificaciones por correo electrónico sobre ofertas especiales para Establecimientos, puede indicarlo en “Preferencias de correo electrónico de marketing”.



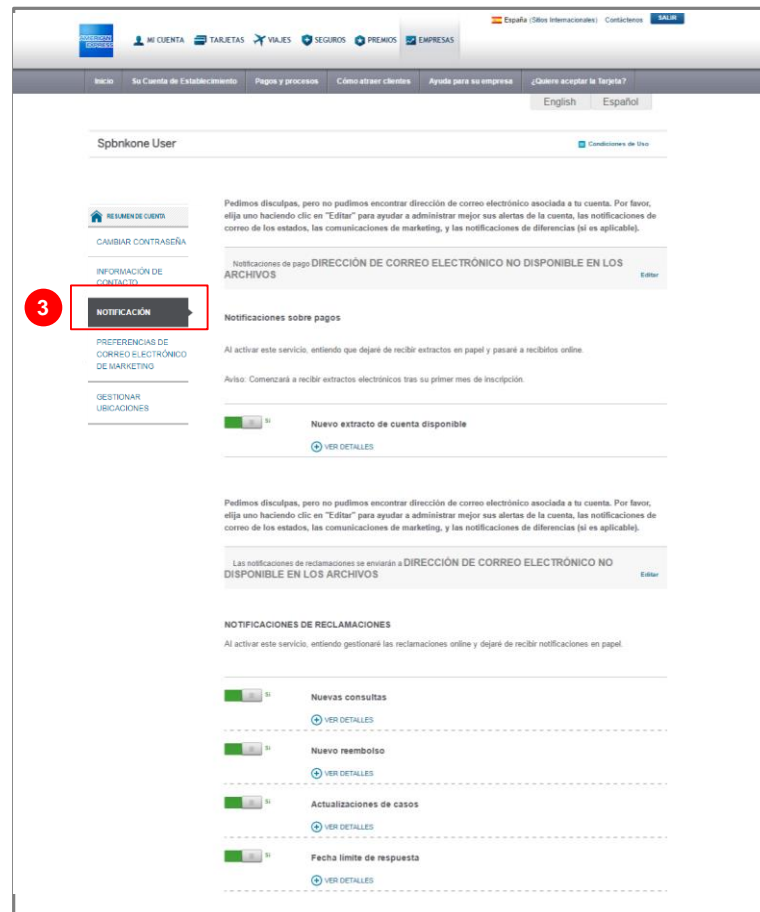
Actualizar el perfil y los ajustes (*continuación*)

Notificaciones

3. También puede actualizar sus ajustes de “Notificaciones” indicando qué tipo de mensajes de correo electrónico desea recibir en relación con cada aspecto de su cuenta (pagos, reclamaciones o noticias a nivel de cuenta).

❗ **CONSEJO:** Todas las notificaciones se enviarán a la dirección de correo electrónico que se haya indicado en “Datos de contacto”. Aun así, puede añadir una dirección de correo electrónico sólo para reclamaciones. Aquí podrá añadirla o editarla siempre que haya completado el paso de activación “Gestionar finanzas”.

❗ **CONSEJO:** Puede seleccionar también los diversos tipos de mensajes de correo electrónico relacionados con reclamaciones, como consultas nuevas, actualizadas o urgentes. Para evitar retrocesiones de cargo por falta de respuesta, es importante que reciba y compruebe periódicamente los mensajes de correo electrónico relacionados con sus reclamaciones.



Actualizar el perfil y los ajustes (*continuación*)

Preferencias de correo electrónico de marketing y encuestas

4. Además de recibir correos electrónicos de servicio y notificaciones de productos importantes, puede optar por recibir correos electrónicos de marketing. Los correos electrónicos de marketing están desactivados de forma predeterminada, pero puede activarlos simplemente haciendo clic en el icono del "sobre". Los correos electrónicos para recibir encuestas están activados de forma predeterminada, pero siempre puede desactivarse si no desea recibirlos. También puede cambiar las direcciones de correo electrónico para ambos tipos de notificaciones haciendo clic en el enlace "Editar".

ACCOUNT SUMMARY

CAMBIAR CONTRASEÑA

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOTIFICACIÓN

PREFERENCIAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE MARKETING


GESTIONAR UBICACIONES

PREFERENCIAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE MARKETING

Antes de indicar una dirección de correo electrónico personal, recuerde que American Express la utilizará como dirección comercial para enviar sus comunicaciones. Al proporcionarnos su dirección de correo electrónico, podremos enviarle notificaciones de servicio importantes relacionadas con su Cuenta de Establecimiento de acuerdo con los ajustes configurados en la página "Notificación".

Además de los mensajes y notificaciones de servicio acerca de su Cuenta de Establecimiento, usted también podrá actualizar las opciones para recibir los diferentes tipos de comunicaciones que se describen a continuación. Para informarse sobre nuestras medidas de [protección de privacidad](#), [lea nuestra política de Privacidad](#).

Las comunicaciones de marketing y las encuestas se enviarán a MarketingEmail Editar

Productos Y Servicios Para Establecimientos	Utilice el correo electrónico para mantenerse al día y recibir información sobre nuevos productos, servicios y recursos para su negocio.	<div> NO</div>
Encuestas Para Establecimientos	Puede recibir correos electrónicos que contengan enlaces a encuestas, mediante las que podrá transmitir a American Express sus opiniones y sugerencias como Establecimiento para que podamos adaptarnos a las necesidades de su empresa y de otras empresas como la suya.	<div> SI</div>

Estas opciones sólo hacen referencia a las comunicaciones que le enviamos por correo electrónico en calidad de Establecimiento de American Express. Estas opciones no son aplicables a los correos electrónicos que le enviamos a usted como Titular de la Tarjeta o en el marco de cualquier otra relación que usted pueda tener con American Express. Para configurar cómo American Express debe comunicarse por correo electrónico con usted como Titular de la Tarjeta, inicie sesión en su cuenta como Titular o llame al número de Atención al Cliente indicado en el reverso de su Tarjeta.

Actualizar el perfil y los ajustes (*continuación*)

Administrar ubicaciones

4. Por motivos legales y de privacidad, no todos los datos de la empresa se pueden editar a través de internet. Pero otros, como el domicilio social y la dirección de correspondencia, sí pueden modificarse online. En la jerarquía puede ver todas las ubicaciones pertenecientes a su Cuenta de Establecimiento y todas las cuentas asociadas a la misma.
5. Para ver los detalles de cada ubicación, haga clic en el icono "+". Para realizar cambios, haga clic en "Editar". Para volver a la página de resumen de esa ubicación, haga clic en el icono "-".

Crear una solicitud de servicio

Puede enviar diversos tipos de solicitudes y / o consultas, como actualizar los detalles de su Cuenta, preguntar sobre pagos o reclamaciones, de forma segura en cualquier momento.

1. Haga clic en 'Solicitudes de Servicio' en el menú principal de la página.
2. Esto le llevará a una tabla resumen de todas sus Solicitudes de Servicio. Haga clic en "Crear una Solicitud" para empezar una nueva solicitud.



Crear una solicitud de servicio – *continuación*

3. Seleccione el número de Establecimiento del menú desplegable o escriba el número para filtrar de forma rápida la cuenta que necesite. Si la solicitud es para varios Establecimientos, añada los números en la sección de comentarios.
4. A continuación, seleccione su tipo de solicitud en el menú desplegable.
5. Haga clic en el botón “Siguiente” una vez que haya completado todos los campos.



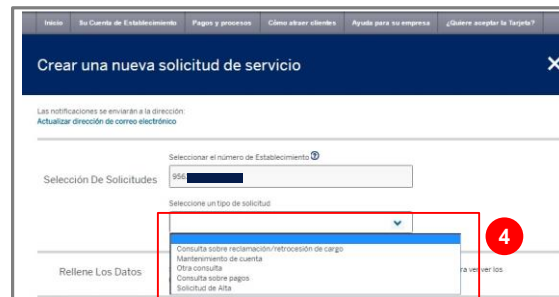
Inicio Su Cuenta de Establecimiento Pagos y procesos Cómo abrir clientes Ayuda para su empresa ¿Quieres aceptar la Tarjeta?

Crear una nueva solicitud de servicio

Las notificaciones se enviarán a la dirección:
Actualizar dirección de correo electrónico

Selección De Solicitudes

Rellene Los Datos Seleccione el tipo de solicitud y el número de Establecimiento y seleccione Siguiente para ver ver los requisitos.



Inicio Su Cuenta de Establecimiento Pagos y procesos Cómo abrir clientes Ayuda para su empresa ¿Quieres aceptar la Tarjeta?

Crear una nueva solicitud de servicio

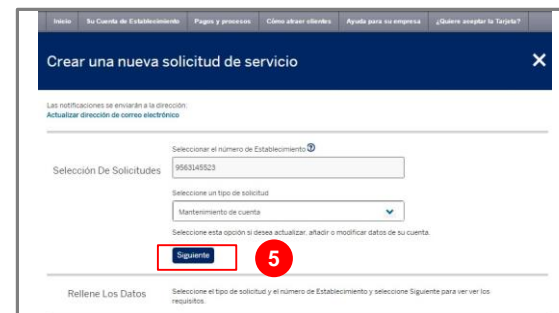
Las notificaciones se enviarán a la dirección:
Actualizar dirección de correo electrónico

Selección De Solicitudes

Seleccione un tipo de solicitud:

- Consulta sobre reclamación/reintegración de cargo
- Mantenimiento de cuenta
- Otra consulta
- Consulta sobre pagos
- Solicitud de alta

Rellene Los Datos Seleccione el tipo de solicitud y el número de Establecimiento y seleccione Siguiente para ver ver los requisitos.



Inicio Su Cuenta de Establecimiento Pagos y procesos Cómo abrir clientes Ayuda para su empresa ¿Quieres aceptar la Tarjeta?

Crear una nueva solicitud de servicio

Las notificaciones se enviarán a la dirección:
Actualizar dirección de correo electrónico

Selección De Solicitudes

Seleccione un tipo de solicitud:

- Mantenimiento de cuenta

Seleccione esta opción si desea actualizar, añadir o modificar datos de su cuenta.

Siguiente

Rellene Los Datos Seleccione el tipo de solicitud y el número de Establecimiento y seleccione Siguiente para ver ver los requisitos.

Crear una solicitud de servicio - *continuación*

- En función de la Solicitud de Servicio que haya solicitado, le aparecerán las instrucciones necesarias. En algunas solicitudes tendrá que rellenar campos adicionales o adjuntar ciertos documentos. Por favor, proporcione la mayor cantidad de detalles e información posible para ayudarnos a completar su solicitud y preste atención a las instrucciones para subir los archivos. Pulse el icono “+” para obtener más información sobre cada campo.
- Una vez haya completado todos los campos haga clic en “Enviar”.
- Su solicitud será enviada a American Express para su trámite. Puede realizar un seguimiento de todas sus solicitudes en la página principal. Le enviaremos un correo electrónico para notificarle cualquier actualización sobre sus solicitudes.

Crear una nueva solicitud de servicio

Las notificaciones se enviarán a la dirección: Actualizar dirección de correo electrónico

Selección De Solicitudes: Mantenimiento de cuenta, 9563145523

Rellene Los Datos

Documentos solicitados:

Por favor, rellene los campos situados a continuación y adjunte la información de apoyo necesaria haciendo clic en el icono "Adjuntar Archivos" en la parte superior derecha.

En la sección "Detalles de la solicitud", por favor describa el tipo de mantenimiento de cuenta que desea solicitar y los números de Establecimiento American Express a los que afectaría dicho cambio, así como cualquier otra explicación relevante.

Por favor consulte la información/documentación necesaria para que podamos tramitar su petición.

Cambios de dirección

Consulte el apartado Requisitos adicionales. +

Solicitud cambio nombre legal

Consulte el apartado Requisitos adicionales. +

Cambios firmado autorizado

Consulte el apartado Requisitos adicionales. +

Cambio de datos de contacto

Consulte el apartado Requisitos adicionales.

Cambio de banco información/documentación requerida

Consulte el apartado Requisitos adicionales. +

Cambio/afiliación de domiciliación bancaria

Consulte el apartado Requisitos adicionales. +

Enviar 7

6

Solicitudes de Servicio

¡Gracias!

Se ha enviado la solicitud de servicio n° CL-8ZT8. En breve le pondremos al día sobre el estado de su solicitud.

8

ESTADO	SOLICITUD N°	FECHA	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTO	TIPO DE SOLICITUD	ETIQUETA (CÓDIGO DE SU REFERENCIA INTERNA)
Enviado	CL-8ZT8	20/02/2017	9563145523	Mantenimiento de cuenta	
Enviado	CL-8ZT7	20/02/2017	9563145523	Solicitud de alta	aa
Enviado	CL-8ZT4	20/02/2017	9563145523	Mantenimiento de cuenta	

8