



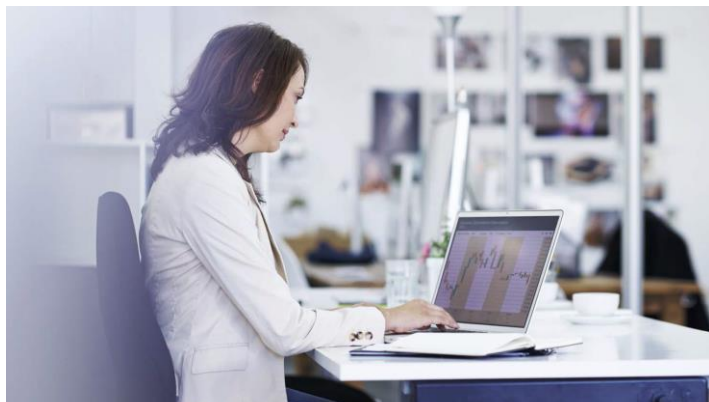
Guía para gestionar reclamaciones online

AMERICANEXPRESS.ES/ESTABLECIMIENTOS



Cómo gestionar sus reclamaciones online

En esta guía se explica en qué consiste una reclamación y cómo un establecimiento asociado a American Express puede gestionar sus reclamaciones a través de internet (en adelante, "online"), desde cómo orientarse en la página web y buscar la información que se precisa hasta cómo ejecutar las operaciones disponibles.



Contenido de esta guía:

| | |
|--|-------|
| Ventajas de la gestión online de reclamaciones | 3-4 |
| Alta en el sistema de reclamaciones y acceso al mismo | 5-6 |
| Vista resumen | 7 |
| Tabla resumen de reclamaciones | 8 |
| Filtrar reclamaciones de la tabla resumen | 9-10 |
| Filtrar por ubicaciones y fechas | 11-12 |
| Personalizar la tabla resumen de reclamaciones | 13 |
| Ver los detalles de un caso | 14 |
| Buscar, descargar e imprimir informes | 15 |
| Responder a una reclamación | 16-19 |
| Responder a varias reclamaciones a la vez | 20 |
| Comprobar si hay notificaciones en el correo electrónico | 21 |
| Apéndice: Prevención de retrocesiones de cargos | 22-33 |

Ventajas de la gestión online de reclamaciones

La herramienta online de reclamaciones disponible en el sitio web para Establecimientos permite gestionar y responder a las reclamaciones que puedan plantear los Titulares. Con la herramienta online de reclamaciones podrá ver todas las reclamaciones en curso y urgentes de las diferentes ubicaciones de su negocio, así como subir documentos y responder online.

¿Por qué conviene resolver las reclamaciones online?

Gestionar las reclamaciones online no solo resulta más rápido, sino que además ayuda a evitar retrocesiones de cargo por falta de respuesta. Estas son algunas de las ventajas de la gestión online:

Recepción de notificaciones por correo electrónico cada vez que se produzca una nueva reclamación, cuando se actualice una reclamación ya existente o cuando alguna reclamación sea urgente

Visualización centralizada de todas las reclamaciones en un único entorno, en lugar de recibir múltiples cartas en papel

Respuestas a través de internet sin necesidad de responder por correo ordinario

Seguimiento de la situación de cada reclamación durante todo el proceso

Ventajas de la gestión online de reclamaciones

- *continuación*

¿Qué son las reclamaciones y las retrocesiones de cargo?

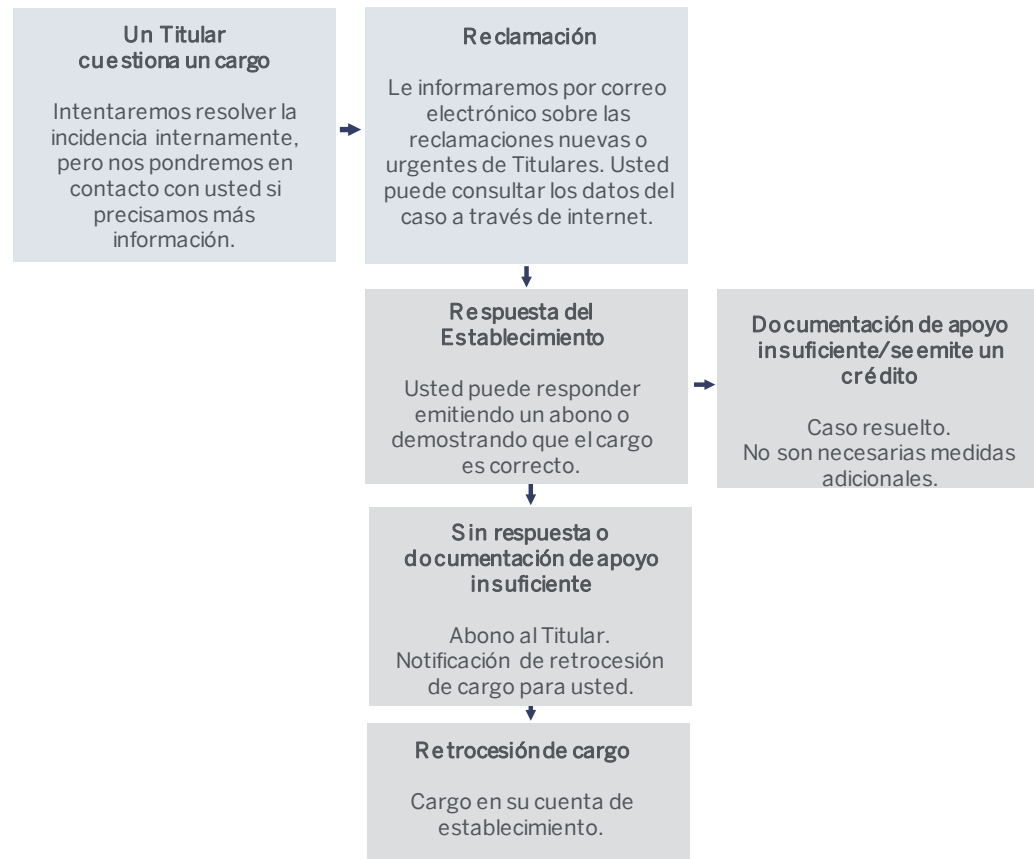
Una reclamación se produce cuando un Titular cuestiona ante American Express un cargo recibido en su cuenta. En ese momento, procedemos a asignar un número a la incidencia y revisamos el cargo reclamado. Tanto el número de incidencia como los datos de la reclamación aparecerán en la herramienta online de reclamaciones.

Las reclamaciones más comunes son las siguientes:

- El Titular no recuerda haber realizado la compra
- Error de facturación
- Producto o servicio cancelado o no recibido
- Devoluciones

El tiempo disponible para responder varía según el tipo de reclamación. La fecha tope de este plazo se indica en el apartado "Responder antes del" de la página online. Si dentro de ese plazo usted no aporta la documentación de apoyo que demuestre la validez del cargo original, aplicaremos una retrocesión de cargo en su cuenta. Estas retrocesiones de cargo también se pueden ver online.

Síntesis del proceso de reclamaciones



Alta en el sistema de reclamaciones y acceso al mismo

1. **Acceso** - Visite americanexpress.es/establecimientos. Si ya dispone de un usuario y contraseña para gestionar su Cuenta de Establecimiento online, introduzca estos datos y haga clic en “Iniciar Sesión”.

Si todavía no se ha registrado, haga clic en “**Registrarse**” y siga los tres sencillos pasos indicados para crear un nuevo perfil y acceder a su Cuenta de Establecimiento online.

Alta en el sistema de reclamaciones

Para poder gestionar reclamaciones online, es imprescindible darse de alta. Existen dos métodos para darse de alta en el sistema de gestión online de reclamaciones.

El primero está disponible durante el proceso de registro.

El segundo puede ejecutarse desde la página resumen de la Cuenta de Establecimiento. Consulte los pasos correspondientes a cada opción en la página siguiente:



Alta en el sistema de reclamaciones y acceso al mismo - *continuación*

2. **Registro** - Tras completar los pasos 1 y 2, llegará al último paso: Gestionar finanzas. Para darse de alta en la gestión online de sus reclamaciones, active la casilla “Resolver reclamaciones”.

Si activa esta opción, las reclamaciones dejarán de comunicarse mediante correo ordinario y solo aparecerán en su cuenta online. Por este motivo, le recomendamos que consulte su cuenta online con regularidad. También puede activar la opción para recibir notificaciones por correo electrónico cada vez que se produzca una nueva reclamación o alguna novedad sobre una reclamación ya existente. [Véase la página 21](#).

3. **Resumen de la cuenta** – Tras iniciar sesión (paso 1), accederá automáticamente a la página resumen de su cuenta. Si todavía no se ha dado de alta en la gestión online de reclamaciones, recibirá un aviso indicándoselo. Haga clic en “**Activar**” y siga los pasos indicados para darse de alta en el sistema de reclamaciones online.

Para proceder, seleccione «Ver pagos», «Resolver reclamaciones», o «Actualizar su Cuenta de Establecimiento».

☐ Ver pagos
Al marcar esta casilla, entiendo que dejaré de recibir extractos de pago en papel para pasar a recibirlos online. [Más información](#)

2 ☐ Resolver reclamaciones
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](#)

IBDDP QQ

Para 1 ubicación

Actualizar dirección de correo electrónico

Ver extracto de cuenta electrónica

Responder a consultas

Ver todos

Pagos recientes

Depositado el: 0.00

Total de pagos este mes: 0.00

No y datos que mostrar

Gestione consultas online

3 **Activar**

Solicitar materiales Punto de Venta

Vista resumen

La primera página que aparece al acceder a la sección de reclamaciones del sitio web para Establecimientos es la vista resumen. En esta página verá de forma consolidada todas las consultas¹ y las retrocesiones de cargo² relacionadas con su Establecimiento.

1. Aplicando **filtros** podrá visualizar solamente la información que busque en cada momento. Puede aplicar una gran variedad de filtros, así como combinarlos para personalizar la tabla resumen de sus reclamaciones mostrando más o menos información, según precise. [Véase la página 9.](#)
2. Los **botones de acciones**, claramente visibles sobre la tabla resumen, permiten responder de forma rápida y eficiente a las reclamaciones de los Titulares. [Véase la página 16.](#)
3. La **tabla resumen** contiene la lista completa de todas las reclamaciones de Titulares. Puede personalizarla según sus preferencias. [Véase la página 13.](#)
4. La **barra de herramientas** permite descargar y generar informes, crear vistas previas de impresión, realizar búsquedas o volver en cualquier momento al resumen de la cuenta o a la página de inicio. [Véase la página 15.](#)
5. La **selección de idiomas** se puede realizar simplemente haciendo clic en el idioma deseado.

The screenshot displays the 'Vista resumen' interface. At the top, there are filters for 'UBICACIONES (27/10/16)', 'FECHA', 'EJECUTAR ACCIÓN' (19), 'RESPONDIDA' (29), 'CERRADO' (1185), and 'AJUSTES' (72). Below these are radio buttons for 'Todos', 'No visitadas', 'Visitadas', 'Todas', 'Retrocesiones de cargos', 'Consultas', and 'Actualizaciones de casos'. A toolbar at the top right contains icons for home, user, print, and search, along with language selection (English, Español). The main area shows a table with 6 columns: 'NÚMERO DE CASO', 'ESTADO', 'RESPONDER ANTES DEL', 'MOTIVO Y CÓDIGO', 'TIPO DE RECLAMACIÓN', and 'IMPORTE'. The table lists 6 claims, all with the status 'Por favor, responde' and the reason 'Recuperación-6016'. The bottom of the page shows a pagination bar with 'Página 1 de 1'.

¹ **Consulta:** Una consulta sobre una reclamación aparece cuando un Titular notifica a American Express sobre un cargo en su extracto que no reconoce, solicita más información o cuestiona dicho cargo.

² **Retrocesión de cargo:** Una retrocesión de cargo se produce cuando, tras investigar la reclamación, cargamos a su cuenta el importe total reclamado y le abonamos al Titular la misma cantidad. En ocasiones, recibirá una retrocesión de cargo de forma inmediata sin la opción de responder cuando se sospeche de actividades fraudulentas.

Tabla resumen de reclamaciones

En esta tabla se muestran todas las operaciones reclamadas por Titulares.

La **tabla resumen** contiene una serie de columnas predeterminadas. Dichas columnas muestran la siguiente información esencial de cada consulta o retrocesión de cargo: número de caso¹, estado², fecha de recepción³, fecha límite para responder⁴ e importe⁵.

1. Cada establecimiento puede personalizar según sus necesidades tanto las **columnas seleccionadas** como su orden y la cantidad de datos mostrados.
2. Mediante **signos de exclamación en color naranja** se indican las consultas urgentes que tienen un plazo de respuesta de 7 días.
3. En la columna de **motivo y código** se indica por qué el Titular ha reclamado la transacción. Para ver una descripción detallada del motivo, simplemente haga clic en el motivo y código de la línea correspondiente.
4. Para ver más detalles de cada incidencia, utilice la **barra y las flechas de desplazamiento horizontal**.

1

| Aceptar devolución íntegra | | Responder | | Responder offline | | | |
|----------------------------|--|----------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-----------------|
| 0/19 | | | | | | | |
| | | NÚMERO DE CASO | ESTADO | RESPONDER ANTES DEL * | MOTIVO Y CÓDIGO | TIPO DE RECLAMACIÓN | IMPORTE |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552910 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 4,844.71MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552912 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 34,804.54MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552913 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 34,804.54MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552914 | 2 Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 40,382.99MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552915 | ! Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 27,747.14MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2552916 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 10,269.31MXN \$ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2555874 | Por favor, responda | 12/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 258.00€ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2555875 | Por favor, responda | 12/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 258.00€ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2558978 | Por favor, responda | 13/6/2016 | 3 Recuperación-6016 | IQ | 74.00€ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2558980 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 61.31€ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2558981 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 74.00€ |
| <input type="checkbox"/> | | D-2558984 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 79.00€ |
| Página 1 de 1 | | | | | | | |

4

¹ **Número de caso:** Número único asignado por American Express a cada consulta o retrocesión de cargo. Este número permite identificar y realizar el seguimiento de cada caso durante todo el proceso.

² **Estado:** El sistema indica el estado de cada transacción reclamada a medida que esta pasa por las diversas etapas del proceso. El usuario podrá comprender rápidamente la situación y determinar los pasos siguientes.

³ **Fecha de recepción:** Fecha en la que el Titular cuestionó el cargo y este fue asignado a su cuenta.

⁴ **Fecha límite para responder:** Fecha límite para responder a American Express.

⁵ **Importe:** El importe reclamado por el Titular. Este importe puede ser parcial o total con respecto al de la transacción original.

Filtrar reclamaciones de la tabla resumen

Puede filtrar la tabla resumen por **ubicación**, **fecha**, **estado** o **tipo** con tan solo hacer clic en los botones de filtrado correspondientes. La tabla se actualizará mostrando solamente las reclamaciones que cumplan los filtros seleccionados.

1. **Filtrar por ubicación** - Haga clic en **ubicación** si desea filtrar la información mostrada en la página según las diferentes ubicaciones de su negocio. [Véase la página 11.](#)
2. **Filtrar por fecha** - Haga clic en **fecha** si desea ver solamente las incidencias correspondientes a un intervalo de fechas. [Véase la página 12.](#)
3. **Filtrar por estado** - Los datos mostrados en la tabla resumen de reclamaciones se pueden filtrar por el estado de la reclamación. Hay cuatro criterios de filtrado básicos: Actuar¹, Respondidas², Cerradas³ y Ajustes⁴.

Para desplegar los registros que se encuentren en un determinado estado, haga clic en la flecha correspondiente.

¹ **Actuar**: incidencias a la espera de su respuesta

² **Respondidas**: incidencias a las que usted ha respondido

³ **Cerradas**: este estado indica el veredicto o la decisión tomada para esa incidencia, o si esta ha caducado

⁴ **Ajustes**: una vez cerrada una incidencia, este estado muestra el abono o el cargo que se efectuó

The screenshot shows the top section of a web application for managing claims. At the top, there are three filter buttons: 'UBICACIONES' (1), 'FECHA' (2), and 'EJECUTAR ACCIÓN' (3). Below these, there are dropdown menus for 'RESPONDIDA' (29), 'CERRADO' (1185), and 'AJUSTES' (72). Below the filters, there are radio buttons for 'Todos', 'No visitadas', 'Visitadas', 'Todas', 'Retrocesiones de cargos', 'Consultas', and 'Actualizaciones de casos'. Below the radio buttons, there are three buttons: 'Aceptar devolución íntegra', 'Responder', and 'Responder offline'. Below these buttons, there is a table with the following columns: 'NÚMERO DE CASO', 'ESTADO', 'RESPONDER ANTES DEL', 'MOTIVO Y CÓDIGO', 'TIPO DE RECLAMACIÓN', and 'IMPORTE'. The table contains 6 rows of data, all with the state 'Por favor, responda' and the type 'Recuperación-6016'. The bottom of the screenshot shows a pagination bar with 'Página 1 de 1'.

The screenshot shows the 'EJECUTAR ACCIÓN' dropdown menu (3) expanded. It contains three options: 'POR FAVOR, RESPONDA', 'POR FAVOR, RESPONDA', and 'POR FAVOR RESPONDA POR OTRO MEDIO'. There is an 'Aplicar' button at the bottom of the menu. The background shows the same interface as the previous screenshot, but the focus is on the dropdown menu.

Filtrar reclamaciones de la tabla resumen - *continuación*

4. **Filtrar por tipo** - Una de las formas más útiles de filtrar reclamaciones consiste en filtrarlas por su tipo. Para separar fácilmente las incidencias ya revisadas de las pendientes de revisar, utilice las opciones “Visitadas” o “No visitadas”. Comprobará también que, para resaltar claramente las incidencias que requieren su atención, en la tabla resumen las incidencias pendientes de revisar aparecen en negrita para diferenciarlas de las ya revisadas. También se puede filtrar por “consultas” o “retrocesiones de cargo”.

4

The screenshot shows the 'UBICACIONES (37/03/18)' interface. At the top, there are filters for 'EJECUTAR ACCIÓN' (19), 'RESPONDIDA' (29), 'CERRADO' (1185), and 'AJUSTES' (72). Below these, a red box highlights the filter options: 'Todos' (selected), 'No visitadas', 'Visitadas', 'Todas', 'Retrocesiones de cargos', 'Consultas', and 'Actualizaciones de casos'. The table below shows a list of claims with columns for 'NÚMERO DE CASO', 'ESTADO', 'RESPONDER ANTES DEL', 'MOTIVO Y CÓDIGO', 'TIPO DE RECLAMACIÓN', and 'IMPORTE'. The first row is highlighted in bold, indicating it is a pending claim. The table shows 19 claims in total, with the first 6 visible in the screenshot.

| | | NÚMERO DE CASO | ESTADO | RESPONDER ANTES DEL | MOTIVO Y CÓDIGO | TIPO DE RECLAMACIÓN | IMPORTE |
|--------------------------|----|----------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2555874 | Por favor, responda | 12/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 258.00€ |
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2555875 | Por favor, responda | 12/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 258.00€ |
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2558978 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 74.00€ |
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2558980 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 61.31€ |
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2558981 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 74.00€ |
| <input type="checkbox"/> | 19 | D-2558984 | Por favor, responda | 13/6/2016 | Recuperación-6016 | IQ | 79.00€ |

Página 1 de 1

Filtrar por ubicaciones

Al hacer clic en el botón “**ubicaciones**” aparecen nuevas opciones para filtrar ubicaciones. También aparecerá la lista de todas las ubicaciones que su establecimiento tenga registradas en American Express. El número de ubicaciones mostradas dependerá del identificador de usuario indicado en el momento de darse de alta.

Las ubicaciones se mostrarán en una estructura jerárquica. Active o desactive las casillas situadas junto a las ubicaciones que desee ver u ocultar, y haga clic en “**Ver**” para actualizar el contenido mostrado en la tabla resumen de reclamaciones.

Si su usuario está asociado a una cuenta de una oficina principal, aparecerán todas las ubicaciones subordinadas a dicha cuenta. Si su usuario solo está asociado a una única ubicación, solo podrá ver la información correspondiente a dicha ubicación.

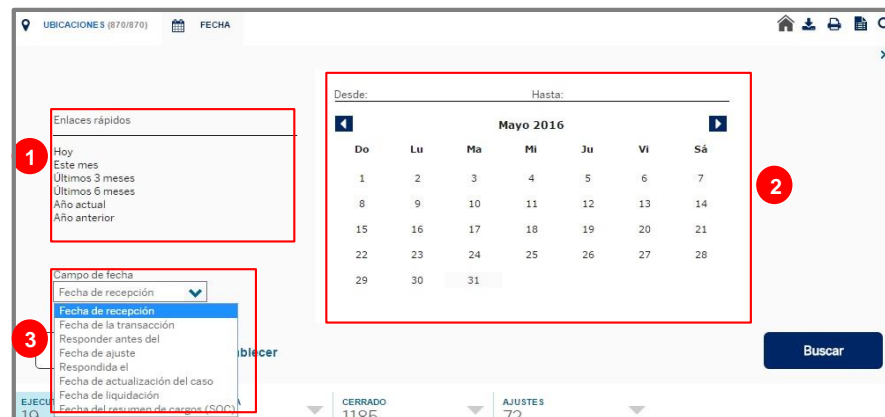
The screenshot shows a modal window titled 'UBICACIONES (870/870)' with a 'FECHA' filter. It contains a list of checkboxes for filtering locations. The first row is 'N.º de establecimiento Identificador'. The second row shows '9569' followed by a redacted area and '(8)'. At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar', 'Restablecer', and 'Ver'.

| Check | N.º de establecimiento | Identificador |
|-------------------------------------|------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 9569 | [Redacted] (8) |

Filtrar por fechas

Para ver más opciones de filtrado, haga clic en el botón “fecha”.

1. Organice rápidamente la información visualizada por periodos predeterminados, como “Este mes”, “Últimos 3 meses”, “Últimos 6 meses”, “Este año” o “Año anterior”.
2. También puede seleccionar un intervalo de fechas utilizando las funciones “desde” y “hasta” del calendario interactivo.
3. Dispone de numerosas opciones para filtrar por fechas, como “Fecha de recepción” y “Fecha de la transacción”. En la leyenda de abajo se indican las diferentes opciones de fechas y sus significados.



Fecha de recepción: Fecha en la que se inicia la reclamación y se asocia a su cuenta.

Fecha de la transacción: Fecha en la que se efectuó en su negocio la transacción reclamada.

Fecha límite para responder: Fecha tope para responder a American Express y asegurarse de que su respuesta sea recibida y analizada a tiempo, evitando de este modo una retrocesión de cargo.

Fecha de ajuste: Fecha en la que se carga en su cuenta un importe de ajuste como resultado de una reclamación o de una retrocesión de cargo.

Fecha de la respuesta: Fecha en la que usted respondió a la reclamación.

Fecha de actualización del caso: Fecha en la que American Express actualizó por última vez el caso.

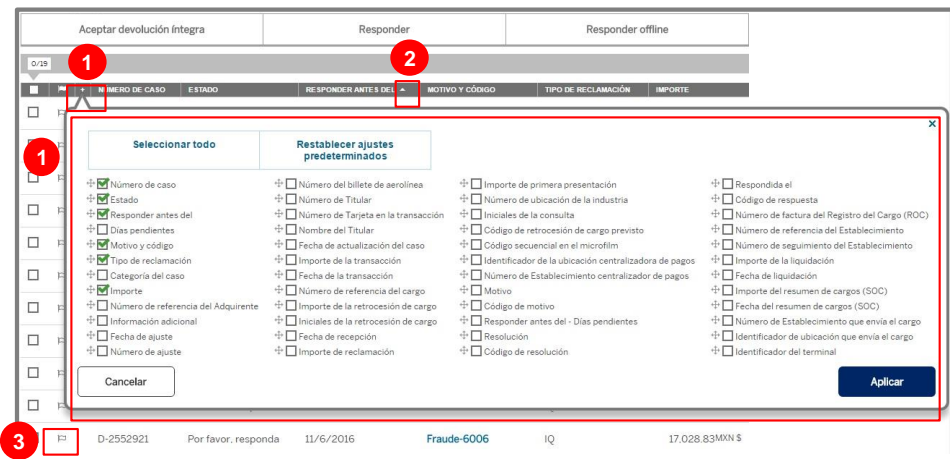
Fecha de liquidación: Fecha en la que American Express le abonó el importe de la transacción reclamada. Todos los pagos se realizan por remesas. Por este motivo, el pago de la transacción reclamada puede estar incluido en una remesa de importe superior.

Fecha del resumen de cargos (SOC): Fecha en la que la transacción reclamada fue enviada a American Express para que procese el pago.

Personalizar la tabla resumen de reclamaciones

Cada incidencia lleva asociada una gran cantidad de información que no se muestra automáticamente en la tabla resumen. Para acceder a las demás columnas de información, desplácese hacia la derecha de la tabla utilizando la barra de desplazamiento horizontal. Si lo prefiere, puede personalizar la tabla para que muestre automáticamente las columnas que usted desee.

- Añadir o quitar columnas** - Para ver todas las columnas disponibles, haga clic en el botón **[+]** del encabezado de la tabla. Para añadir o quitar columnas, simplemente active o desactive las casillas correspondientes. Puede cambiar el orden de las columnas arrastrando los títulos a posiciones anteriores o posteriores de la lista. La primera posición de la lista se mostrará como primera columna de la tabla resumen, la segunda posición como segunda columna, y así sucesivamente. Cuando haya seleccionado las columnas deseadas, haga clic en **"Aplicar"**.
- Ordenar por los datos de las columnas** - Muchas columnas disponen de un icono en forma de triángulo blanco para ordenar la información por los datos de esa columna.
- Marcar reclamaciones** - Si desea marcar reclamaciones a medida que avanza por la lista, haga clic en el icono del banderín. Con estas marcas podrá volver encontrar rápidamente esas incidencias en cualquier momento. Cada usuario de una cuenta dispone de su propio tipo de banderín. Por ejemplo, si en su negocio hay cinco usuarios con acceso a la cuenta, cada uno de ellos puede tener sus propios banderines, que los otros cuatro usuarios no podrán ver.



Ver los detalles de un caso

Para ver todos los detalles y el historial de una reclamación, haga clic en dicha reclamación en la tabla resumen. Aparecerá la vista detallada mostrando varios niveles de detalle y el historial.

1. Puede **volver a la vista resumen** en cualquier momento haciendo clic en [X] para cerrar la vista detallada.
2. **Detalles de la reclamación** ofrece los siguientes datos: importe de la reclamación, nombre del Titular, número de la tarjeta, número de seguimiento y un código de motivo de la reclamación. Con estos datos clave podrá hacer consultas de forma fácil y rápida. Haga clic en “Más” para desplegar la lista completa de detalles, como la fecha de cargo o la ubicación de la devolución.
3. **Acciones que puede realizar** para contribuir a resolver la reclamación de la forma más rápida y justa posible. Puede responder a la incidencia pendiente haciendo clic en cualquiera de las 3 opciones de respuesta.
4. En los **pasos siguientes** se explicará el proceso y qué hacer para resolver y cerrar la incidencia.
5. El **historial de la reclamación** contiene la información cronológica de todo el proceso del caso.
6. **Ver todo** permite ver todos los detalles de las respuestas relacionadas con el caso, incluyendo los comentarios y la documentación de apoyo.

The screenshot displays the 'Detalles de la reclamación' (Claim Details) view for case D-2552910. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Todos', 'No visitadas', 'Visitadas', 'Todas', 'Retirocesiones de cargos', 'Consultas', and 'Actualizaciones de casos'. Below this is a table with columns for 'NÚMERO DE CASO', 'ESTADO', 'RESPONDER ANTES DEL', 'MOTIVO Y CÓDIGO', 'TIPO DE RECLAMACIÓN', and 'IMPORTE'. The selected row shows case D-2552910 with state 'Por favor, responda', date '11/6/2016', reason 'Fraude-6006', type 'IQ', and amount '4,844.71MXN \$'. The main content area is divided into several sections: 'Detalles de la reclamación' (Claim Details) showing the claim amount (4,844.71MXN \$), chargeback amount (0.00), and transaction amount (240.55€); 'Que puede hacer' (What you can do) with a prompt to provide supporting documentation; 'Lo que sucederá' (What will happen) with a prompt to review the response; and 'Historial de la reclamación' (Claim history) showing a timeline of events. A 'Ver todo' (View all) link is available at the bottom right of the history section. Red circles and boxes highlight key elements: 1. Close button (X) in the top right corner. 2. 'Detalles de la reclamación' section header. 3. 'Que puede hacer' section header. 4. 'Lo que sucederá' section header. 5. 'Historial de la reclamación' section header. 6. 'Ver todo' link in the history section.

| NÚMERO DE CASO | ESTADO | RESPONDER ANTES DEL | MOTIVO Y CÓDIGO | TIPO DE RECLAMACIÓN | IMPORTE |
|----------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------------|----------------|
| D-2552910 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 4,844.71MXN \$ |

Detalles de la reclamación

Solicitud legal o análisis de fraude

Información adicional:

Importe reclamado: 4,844.71MXN \$

Importe de la retrocesión de cargo: 0.00

Importe de la transacción: 240.55€

Titular: N/A Número de seguimiento: N/A

Número de Tarjeta: 370780XXXXX2007 Tipo de caso: 15

Más ▼

Que puede hacer

Por favor, responda a esta reclamación adjuntando toda la documentación que pueda apoyar su respuesta.

Lo que sucederá

Revisaremos su respuesta y nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información.

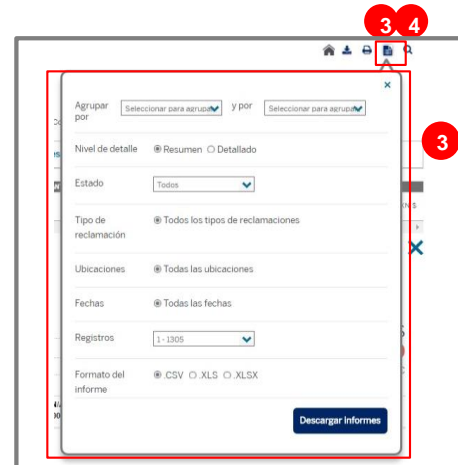
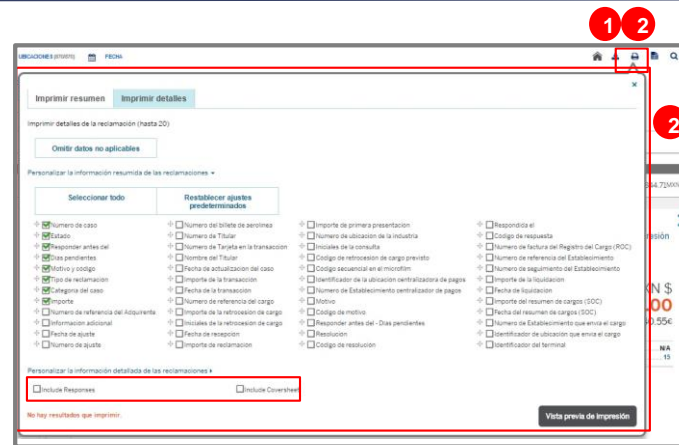
Historial de la reclamación

| FECHA | CAMBIO DE ESTADO | TIPO DE RECLAMACIÓN | DETALLES |
|-----------|------------------|---------------------|---|
| 28/5/2016 | Responda | Consulta | Por favor, responda a esta consulta antes del 11/6/2016. VER TODO |

Buscar, descargar e imprimir informes

La barra de herramientas situada en la parte superior de la página permite buscar, mostrar una vista previa de impresión, descargar y generar informes rápidamente desde cualquier página.

1. **Descargar.** Haciendo clic en el botón de descarga podrá generar un archivo .CSV, .XLS o .XLSX con hasta 10.000 casos. Para facilitar el filtrado y la organización de estos datos en Excel, cada uno de los 30 campos de información se exportará como una columna individual con el mismo título de encabezado que su equivalente en el sistema online.
2. La **vista previa de impresión** presenta los casos en un formato imprimible. Puede elegir entre imprimir un informe resumido o completo, es decir, con todos los datos. En el informe resumido podrá incluir hasta 8 columnas. El informe detallado permite imprimir hasta 20 casos cada vez. Elija las reclamaciones que desee imprimir. Dispone de diversas opciones: personalizar la información detallada, incluir las respuestas y añadir una portada.
3. **Informe.** La herramienta de generación de informes permite descargar informes personalizados en formato .CSV, .XLS o .XLSX. Seleccione cómo desea clasificar la información (por fecha, por ubicación, etc.) utilizando el menú “Agrupar por”.
4. **Búsqueda.** Puede buscar casos por distintos campos: número del Titular, importe reclamado y número de caso. Para facilitar y agilizar aun más la búsqueda de casos y de otros datos, también puede filtrar por fechas y ubicaciones. Si desea buscar la información correspondiente a un determinado intervalo de fechas, utilice la función de fechas de la parte superior de la página antes de abrir la función de búsqueda.



Responder a una reclamación

En la vista resumen y en la vista detallada se ofrecen tres formas de responder a una reclamación. Puede “**Aceptar devolución íntegra**”, “**Responder**” o “**Responder offline**”.

1. **Aceptar una devolución íntegra** - Seleccione esta opción si desea reembolsar al Titular el importe íntegro de la reclamación. Si American Express efectúa el reembolso al Titular en nombre de su Establecimiento, se generará una retrocesión de cargo que se deducirá del importe de sus envíos.
2. **Responder** - Seleccione esta opción si no está de acuerdo con la reclamación o si solo desea realizar una devolución parcial del importe total. Esta opción solo está disponible en el sistema de respuestas online.
3. **Responder offline** - Si no está de acuerdo con la reclamación, pero desea responder offline en lugar de hacerlo a través del sistema online, seleccione “responder offline” para generar un fax o una carta, que luego podrá descargar e imprimir. Si decide responder offline, ya no podrá realizar el seguimiento del proceso a través del sistema online de reclamaciones. Como método alternativo, también puede enviar su documentación a la dirección de correo electrónico de American Express indicada en la pantalla “responder offline”.

1 Aceptar devolución íntegra

2 Responder

3 Responder offline

Responder

Si elige responder, significa que no está de acuerdo con la reclamación. Por favor, envíe la documentación que corrobore el cargo. También puede emitir una devolución parcial al Titular indicado abajo.

0 \$ %

Motivo: Seleccione un comentario

Comentarios adicionales

0/1500

Añadir archivos adjuntos

☒ Recibo o factura con desglose que documente la operación, incluyendo (si procede):

- Firma legible en el caso de transacciones que requieran firma.
- Factura del hotel y desglose de todos los cargos adicionales.

[Ver todo](#)

Añadir recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo.

Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC, DOCX o PDF
- DED, 200 o 300 Puntos Por Pago (PPP)
- En blanco y negro
- Al responder a una sola incidencia: No más de 20 páginas o 1 MB y 5 archivos por incidencia. Al responder a múltiples incidencias: No más de 20 archivos por respuesta.

[Añadir etiquetas](#) Incluir números de seguimiento y de referencia

[Añadir archivos](#)

Cancelar ☐ Introduce las iniciales para verificar esta información

Responder a una reclamación - *continuación*

- Si elige la opción “Responder”, puede rechazar un reembolso por el importe total de la reclamación (en cuyo caso deberá seleccionar 0 € o 0 % en el cuadro), o bien introducir el importe que esté dispuesto a devolver. Cuando haya introducido el importe, podrá seleccionar un motivo y un comentario en los menús desplegables. Debido a que es obligatorio indicar un motivo, deberá rellenar este campo para poder enviar la respuesta. Utilice este cuadro para incluir su propio comentario (en lugar de uno predeterminado). Debido a que es obligatorio incluir un comentario, deberá elegir entre rellenar este campo de texto libre o seleccionar un comentario predeterminado en la lista desplegable.
- En el cuadro “Comentarios adicionales” puede incluir cualquier otro comentario que considere oportuno para facilitar nuestro proceso de revisión. Por favor, no duplique ningún comentario guardado con anterioridad. Es obligatorio incluir un comentario.
- Incluya etiquetas (como el número de seguimiento) en sus respuestas para facilitar tanto el seguimiento del caso como las posteriores búsquedas.
- En la guía de documentación de apoyo explicamos cuáles son las mejores pruebas que en cada caso se pueden presentar a American Express para demostrar la validez del cargo original.

Acceptar devolución íntegra **Responder** Responder offline

Responder

Si elige responder, significa que no está de acuerdo con la reclamación. Por favor, envíe la documentación que corrobore el cargo. También puede enviar una devolución parcial al Titular indicado abajo.

4 0 \$ %

Motivo: Seleccione un comentario:

5 Comentarios adicionales

07/1500

6 Añadir etiquetas Incluir números de seguimiento y de referencia

7 Añadir archivos adjuntos

Adjunte o factura con desglose que documente la operación, incluyendo (si procede):

- Forma ligada en el caso de transacciones que requieren firma.
- Factura del hotel y desglose de todos los cargos adicionales.

Ver todo

Añade recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo.

Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC, DOCX o PDF
- 300, 300 o 300 Puntos Por Pulgada (PPP)
- En blanco y negro
- Al responder a una sola incidencia: No más de 20 páginas o 1 MB y 5 archivos por incidencia. Al responder a múltiples incidencias: No más de 20 archivos por respuesta.

Ajustar archivos

Cancelar Introduzca las iniciales para verificar esta información Enviar

Responder a una reclamación - *continuación*

8. Mediante el enlace **“Adjuntar archivos”**, puede añadir documentos adicionales que justifiquen la transacción (p. ej. el recibo de la autorización). Este enlace abrirá directamente la pantalla de respuesta. Es muy importante que los archivos adjuntos cumplan los requisitos de formato y tamaño indicados en la página. De lo contrario, el archivo no se adjuntará y la respuesta no se procesará correctamente.
9. Firme electrónicamente con sus iniciales para autenticar la información. Cuando haya terminado la respuesta, haga clic en **“Enviar”**. Tan pronto como haya enviado su respuesta, podrá ver la reclamación a la que ha respondido.

Acceptar devolución íntegra **Responder** Responder offline

Responder

Si eliges responder, significa que no estás de acuerdo con la reclamación. Por favor, envía la documentación que corrobore el cargo. También puede emitir una devolución parcial al Titular indicado abajo.

0 \$ 0 %

Motivo: Seleccione un comentario:

Comentarios adicionales

0/3500

Añadir etiquetas Incluir números de seguimiento y de silencio

Cancelar ☐ Introduzca las iniciales para verificar esta información **Enviar**

Añadir archivos adjuntos

☒ Recibo y factura con desglose que documente la operación, incluyendo (si procede):

- Firma legible en el caso de transacciones que requieran firma.
- Factura del hotel y desglose de todos los cargos adicionales.

Ver todo

Añadir recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo.

Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX o PDF
- 300, 300 o 300 Puntos Por Pulgada (PPP)
- En blanco y negro.
- Al responder a una sola incidencia. No más de 10 archivos o 1 MB y 3 archivos por incidencia. Al responder a múltiples incidencias, No más de 10 archivos por respuesta.

Acceptar devolución íntegra Responder Responder offline

9 Gracias por enviar su respuesta.
Haga clic aquí para ver sus reclamaciones respondidas.

| ID | NÚMERO DE CUID | ESTADO | RESPONDERA DE | MOTIVO Y CARGO | TIPO DE RECLAMACIÓN | IMPORTE |
|----|----------------|-------------------|---------------|----------------|---------------------|---------------|
| 10 | D-2552910 | Respondida online | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 4,844.71MMN\$ |

Responder a una reclamación - *continuación*

10. En la página resumen de reclamaciones aparecerá una lista de todos los archivos adjuntos incorrectos en forma de notificación naranja, para que pueda ver a qué incidencias todavía debe adjuntar archivos. Las subidas de archivos fallidas también aparecerán en el apartado del historial de cada incidencia.

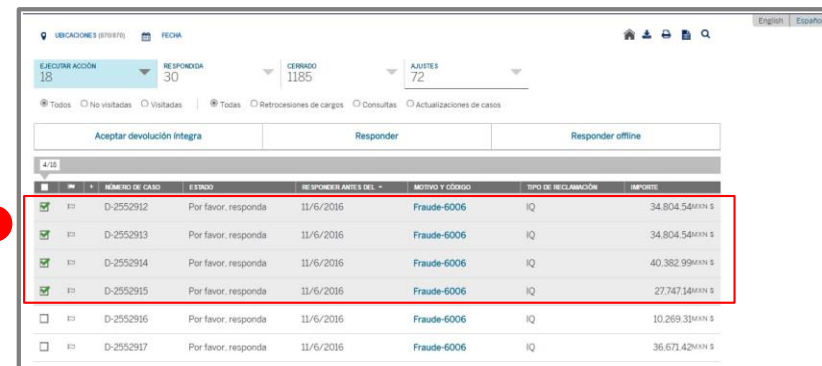
Es importante recordar que los archivos adjuntos pueden tardar hasta siete días en cargarse correctamente tras el envío de la respuesta. Recomendamos que compruebe con cierta frecuencia sus reclamaciones online para estar al día de todas las novedades que vayan surgiendo, y sobre todo para comprobar si los documentos de apoyo enviados se cargaron correctamente.



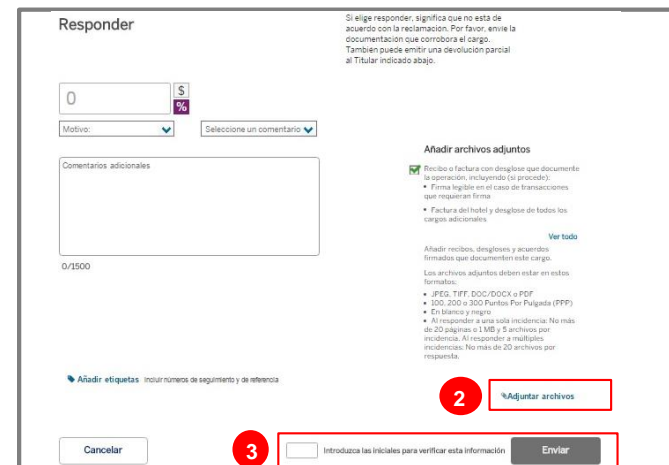
Responder a varias reclamaciones a la vez

En lugar de responder individualmente incidencia por incidencia, puede ahorrar tiempo emitiendo devoluciones íntegras o respondiendo a lotes de hasta 20 reclamaciones a la vez. Cuando responda a casos por lotes, deberá utilizar el mismo motivo y el mismo comentario para todos, ya que no podrá personalizar el código de motivo ni el comentario por cada caso.

1. Marque las casillas correspondientes a los casos que desee incluir. A continuación, elija entre “**Aceptar devolución íntegra**” o “**Responder**” para todas a la vez.
2. En la página de respuesta, simplemente haga clic en “**Adjuntar archivos**” para ver la lista de casos seleccionados. Observe que cada caso ocupa una línea propia. Esto permite subir un mismo archivo adjunto para todos los casos. Repita la acción por cada archivo adjunto que desee incluir. Todos los archivos cargados se adjuntarán a la respuesta y se enviarán de una vez.
3. Introduzca sus iniciales para autenticar la información y firme electrónicamente. Cuando haya terminado la respuesta, haga clic en “**Enviar**”. Todos los casos seleccionados quedarán respondidos a la vez.



| | NÚMERO DE CASO | ESTADO | RESPONDER ANTES DEL | MOTIVO Y CÓDIGO | TIPO DE RECLAMACIÓN | IMPORTE |
|-------------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | D-2552912 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 34.804,54MAYN \$ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | D-2552913 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 34.804,54MAYN \$ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | D-2552914 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 40.382,99MAYN \$ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | D-2552915 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 27.747,14MAYN \$ |
| <input type="checkbox"/> | D-2552916 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 10.269,33MAYN \$ |
| <input type="checkbox"/> | D-2552917 | Por favor, responda | 11/6/2016 | Fraude-6006 | IQ | 36.671,42MAYN \$ |



Responder

Si elige responder, significa que no está de acuerdo con la reclamación. Por favor, envíe la documentación que corrobore el cargo. También puede emitir una devolución parcial al titular indicado abajo.

0 \$ %

Motivo: Seleccione un comentario

Comentarios adicionales

0/1500

Añadir archivos adjuntos

☒ Recibo o factura con desglose que documente la operación, incluyendo (si procede):

- Forma ligada en el caso de transacciones que requieran firma
- Factura del hotel y desglose de todos los cargos adicionales

[Ver todo](#)

Añadir recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo.

Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX o PDF
- 200, 200 o 300 Puntos Por Pulgada (PPP)
- En blanco y negro
- Al responder a una sola incidencia: No más de 20 páginas o 1 MB y 5 archivos por incidencia. Al responder a múltiples incidencias: No más de 20 archivos por respuesta.

[Añadir etiquetas](#) Incluir números de seguimiento y de referencia

Cancelar **2** **3** **Adjuntar archivos** Introduzca las iniciales para verificar esta información **Enviar**

Comprobar si hay notificaciones en el correo electrónico

Aparte de gestionar sus reclamaciones online, también puede crear una gran variedad de notificaciones para que le sean enviadas por correo electrónico. Mediante estas notificaciones se le comunicará cuándo un Titular presenta una reclamación o cuándo se produce alguna novedad en una reclamación ya existente. También se le enviará un recordatorio cuando se aproxime la fecha límite de respuesta de un caso.

1. En su perfil puede configurar qué notificaciones desea recibir en relación con las reclamaciones. Puede acceder desde la página resumen de su cuenta, es decir, desde la primera página que verá al acceder a la Cuenta de Establecimiento. En su perfil, seleccione **"Notificaciones"**. Aquí puede seleccionar qué tipos de notificaciones desea recibir, o bien desactivarlas por completo. Puede activar cuatro tipos de notificaciones por correo electrónico: nuevas consultas, nuevos reembolsos, actualizaciones de casos y fecha límite de respuesta (para reclamaciones que requieren respuesta en un plazo de siete días). En su perfil también puede especificar una dirección de correo electrónico en la que recibir las notificaciones sobre reclamaciones. Incluso puede definir grupos de reparto para que las notificaciones por correo electrónico relacionadas con reclamaciones se envíen automáticamente a varios miembros de su equipo.
2. Gracias al resumen del caso incluido, las notificaciones por correo electrónico le ayudarán a identificar rápidamente qué casos requieren su atención más urgentemente. Así podrá encontrar y responder fácilmente a cualquier caso pendiente.

Resumen de cuenta

Notificaciones de pago administradas

Editar

Notificaciones sobre pagos

Al activar este servicio, entenderá que dejará de recibir extractos en papel y pasará a recibirlos online.

Aviso: Comenzará a recibir extractos electrónicos tras su primer mes de inscripción.

Nuevo extracto de cuenta disponible

VER DETALLES

Las notificaciones de reclamaciones se enviarán a admin@ [redacted] es

Editar

NOTIFICACIONES DE RECLAMACIONES

Al activar este servicio, entenderá gestionará las reclamaciones online y dejará de recibir notificaciones en papel.

Nuevas consultas

VER DETALLES

Nuevo reembolso

VER DETALLES

Actualizaciones de casos

VER DETALLES

Fecha límite de respuesta

Listed ha recibido al menos una nueva consulta. [Ver detalles de la consulta ahora.](#)

| Número de caso | Número Establecimiento | Responder antes del | Tipo de reclamación | Motivo | Importe del cargo | Importe reclamado |
|----------------|------------------------|---------------------|---------------------|--------|-------------------|-------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Y 00000 más...

Para acceder y responder a una consulta, por favor visite americanexpress.es/nuevasconsultas y siga estos sencillos pasos:

1. Introduzca su número de usuario y contraseña.
2. Aparecerá una lista de todas las nuevas consultas.
3. Para ver los detalles de una consulta, haga clic en el número correspondiente e introduzca una respuesta.

Prevención de retrocesiones de cargos: Prevención de retrocesiones de cargos al recibir reclamaciones

La tabla proporciona información adicional sobre los tipos de reclamaciones que los titulares de tarjetas pueden formular, así como sobre la documentación de apoyo que American Express precisa para resolver dichas reclamaciones.

La documentación de ejemplo proporcionada representa el nivel mínimo de apoyo sugerido. Si usted dispone de más datos sobre algún caso en particular, adjunte todo el material de apoyo que pueda para facilitar la resolución de esa reclamación.

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---|---|---|
| Documentación de la Retrocesión del cargo | Para validar la reclamación del Titular será necesaria documentación de apoyo, por ejemplo: abono no recibido, facturación duplicada, mercancía no recibida, pago realizado por otro medio. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura claramente firmada/autorizada, y un desglose que documente la operación 2. Prueba de que el Titular de la Tarjeta aceptó la operación o efectuó la reserva y recibió una confirmación de la misma 3. Sitio web / URL / Descripción del producto / Dirección IP / Política de cancelación 4. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega |
| ISO 6003 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---------------------------------------|--|--|
| Solicitud legal o análisis de fraude | El Titular ha comunicado a American Express que cree que la transacción es fraudulenta. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/ autorizada, y un desglose que documente la transacción 2. Prueba de que el Titular aceptó la transacción o efectuó la reserva y recibió una confirmación de la misma 3. Sitio web / URL / Descripción del producto / Dirección IP / Política de cancelación 4. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega |
| ISO 6006 | | |
| El Titular solicita una copia firmada | El Titular solicita documentación de apoyo sobre el cargo correspondiente a su autorización para su registro personal. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/ autorizada y desglosada 2. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega 3. Contrato de afiliación firmado en el que se indique la fecha de caducidad y la política de renovación |
| ISO 6008 | | |
| Repetir solicitud de documentación | Los documentos de apoyo correspondientes a una reclamación respondida son ilegibles, no corresponden al Titular o a la reclamación correcta o no han sido recibidos en su totalidad. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Por favor, vuelva a enviar documentación más clara e íntegra para satisfacer los requisitos de la reclamación |
| ISO 6013 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|--|--|---|
| El Titular no reconoce la transacción o el importe de la transacción | El Titular no reconoce una transacción indicada en su extracto y requiere documentación y/o información adicional. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/autorizada, y un desglose que documente la transacción 2. Prueba de que el Titular aceptó la transacción o efectuó la reserva y recibió una confirmación de la misma 3. Sitio web / URL / Descripción del producto / Dirección IP / Política de cancelación 4. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega |
| ISO 6014 | | |
| Necesario para los registros del Titular | El Titular solicita documentación adicional correspondiente a un determinado cargo para su registro personal. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/autorizada y desglosada 2. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega 3. Contrato de afiliación firmado en el que se indique la fecha de caducidad y la política de renovación |
| ISO 6016 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|--|---|--|
| Importe de transacción o número de cuenta presentado incorrecto | El Titular ha comunicado que los cargos se presentaron incorrectamente por haberse modificado después de su autorización o porque se presentaron con un número de Tarjeta o un importe incorrecto. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que el importe de la transacción no era erróneo o de que no fue alterado 3. Documentación de apoyo desglosada del importe modificado y que fue aprobado por el Titular |
| ISO 4507 | | |
| Procesamiento múltiple | Se ha efectuado por error un cargo más de una vez contra la cuenta del Titular. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Documentos completamente desglosados que permitan vincular al Titular a cada cargo procesado y que demuestren que todas las operaciones son válidas |
| ISO 4512 | | |
| Crédito no presentado | El Titular comunica que no se ha aplicado en su cuenta el abono correspondiente a unos de estos conceptos: mercancía o servicios cancelados, un anticipo o pago por adelantado o una reserva no presentada. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Una copia de su política de cancelación y una declaración indicando por qué la cancelación incumple las condiciones de su política 3. Copia de la documentación de apoyo firmada; desglose y prueba que permita refutar la reclamación del Titular o evidencia de que es incorrecta o inexacta |
| ISO 4513 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---|--|--|
| Pagado por otros medios | El Titular ha comunicado que ya se ha efectuado un pago reclamado directamente a su negocio por otros medios. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que el pago del Titular no estaba relacionado con la transacción cuestionada |
| ISO 4515 | | |
| Solicitud de documentación de apoyo no cumplimentada | American Express solicitó documentación de apoyo correspondiente a una reclamación planteada por un Titular de Tarjeta, pero no ha recibido respuesta del Establecimiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la consulta original fue respondida |
| ISO 4516 | | |
| Solicitud de documentación de apoyo ilegible / incompleta | La documentación de apoyo recibida del Establecimiento correspondiente a una consulta del Titular no estaba clara, estaba incompleta o no permiten vincular el cargo al Titular. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Documentos completamente detallados que sean claros, estén completos y que vinculen directamente al Titular con la transacción 3. Prueba de que los documentos fueron enviados y recibidos por American Express dentro del plazo de respuesta indicado en la carta de consulta de la reclamación |
| ISO 4517 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---|--|---|
| Autorización no válida | Se envió un cargo para pago, donde o bien el código de aprobación había caducado, o bien la autorización había sido rechazada o bien no se había obtenido una autorización por el importe total del cargo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que se autorizó una transacción válida 2. Prueba de que la autorización se obtuvo en la fecha de la transacción para esa misma transacción, pero por un importe inferior 3. Prueba de que ya se ha procesado una transacción que compensa directamente la transacción reclamada 4. Prueba de que en la fecha de la transacción se obtuvo una única autorización por el importe total de la transacción 5. Si el cargo se presentó con un código de aprobación caducado: Una fecha de transacción diferente y correcta que se encuentra dentro del límite de 7 días |
| ISO 4521 | | |
| Número de Cuenta del Titular sin asignar | El número de Tarjeta proporcionado no era válido y American Express no consiguió relacionar el cargo con la cuenta correcta. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Evidencia de que una Tarjeta asociada al número de la cuenta cuestionada se utilizó en un terminal punto de venta, junto con una copia del comprobante impreso o una copia del recibo en el que conste el número de cuenta leído de la banda magnética o del chip de la Tarjeta |
| ISO 4523 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|--|---|--|
| Falta impreso | La Tarjeta no fue presentada en el momento de la transacción. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la Tarjeta estaba presente en el momento del cargo, para lo que deberá proporcionarse un recibo impreso o una captura de la banda magnética |
| ISO 4527 | | |
| Discrepancia de moneda | El Titular comunicó que el cargo está en una moneda distinta a la acordada inicialmente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que el Titular aceptó el cargo en esa moneda |
| ISO 4530 | | |
| Múltiples registros de la transacción (ROCs) | El Titular comunicó que, a pesar de haber aceptado anteriormente cargos de usted, reclamó este cargo en concreto. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que todas las transacciones son válidas 2. Prueba de que usted ya ha procesado el importe reclamado de vuelta a la Tarjeta del Titular |
| ISO 4534 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|--|---|--|
| Retraso en la presentación | Un cargo fue presentado para su pago fuera del plazo especificado en nuestro contrato con su negocio. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que la transacción fue presentada dentro del plazo requerido 2. Prueba de que usted ya ha procesado el importe reclamado de vuelta a la Tarjeta del Titular |
| ISO 4536 | | |
| Tarjeta no presentada | El Titular niega haber participado en una transacción por correo, teléfono o internet procesada por su negocio, y nuestra investigación confirma que la transacción es fruto de un uso fraudulento de la Tarjeta. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que el Titular participó en la transacción 3. Prueba de que la mercancía fue enviada a la dirección de facturación del Titular y de que el agente del Titular firmó un albarán de entrega cuando recibió la mercancía |
| ISO 4540 | | |
| Cancelación de productos / servicios recurrentes | El Titular nos ha comunicado que la cuenta asociada a su Tarjeta sigue recibiendo facturas por mercancías o servicios recurrentes que el Titular había cancelado o revocado anteriormente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Copia de la documentación de apoyo firmada y desglosada, y prueba que permita refutar la reclamación del Titular o evidencia de que es incorrecta o inexacta 3. Una copia de su política de cancelación y una declaración indicando por qué la cancelación incumple las condiciones de su política |
| ISO 4544 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---|---|--|
| Mercancía incompatible con la descripción o defectuosa | El Titular nos ha comunicado que la mercancía o los servicios recibidos de su negocio no se ajustaban a la descripción inicial o que el precio debería ser menor que el reclamado por su negocio. | 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación |
| ISO 4553 | | 2. Prueba de que la mercancía o los servicios se correspondían con la descripción original, o documentación que permita refutar la afirmación del Titular 3. Copia de la documentación de apoyo firmada: desglose detallado de la transacción, política de devolución/reembolso y autenticación o valoración peritada por escrito de la mercancía (cuando sea posible) |
| Productos y servicios no recibidos | El Titular nos ha comunicado que no ha recibido la mercancía o los servicios contratados en su negocio. | 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación |
| ISO 4554 | | 2. Prueba de que el Titular, o un representante autorizado del mismo, recibió la totalidad de la mercancía o de los servicios 3. Prueba de que la mercancía o los servicios fueron entregados o prestados en la dirección de facturación del Titular 4. Prueba que permita refutar que los servicios fueron cancelados o que la mercancía fue devuelta a su empresa o requisada/retenida por las autoridades aduaneras 5. Para reclamaciones relacionadas con compras en aerolíneas, la entidad adquirente de la Tarjeta puede demostrar que el Titular participó en la transacción |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|--|--|---|
| Cargo por alquiler de vehículo no justificado | El Titular nos ha comunicado que la transacción incluye un cargo por daños, robo o pérdida, o cargos relacionados con el vehículo de alquiler que no fueron acordados en el momento de la devolución del vehículo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Copia firmada del contrato de alquiler, incluyendo los términos y condiciones, la política de cancelación/ reembolso y el cuadro de tarifas 3. Informe de daños; factura detallada de la reparación y reconocimiento firmado de responsabilidad aceptando los cargos derivados de los daños |
| ISO 4750 | | |
| Error de presentación de crédito/débito | Nuestra investigación indica que un cargo presentado como débito/crédito fue procesado como crédito/débito. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la traducción era correcta |
| ISO 4752 | | |
| Regulador local / legal cancelado | El Titular alega el incumplimiento de una ley o de un reglamento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la ley o el reglamento a la que se hace referencia no existe o no es aplicable a ese tipo de transacción o a ese sector industrial. Por lo tanto, no es aplicable a la reclamación del Titular |
| ISO 4754 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---------------------------------|--|--|
| Autorización no válida | Un cargo presentado para su pago superaba el límite acordado y a usted se le exigió obtener aprobación antes de presentar el cargo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la transacción original se había descrito incorrectamente y no superó el límite de la red 3. Prueba de que en la fecha de la transacción se obtuvo una única autorización por el importe total de la transacción |
| ISO 4755 | | |
| Recurso pleno por fraude | La investigación confirmó el fraude. De acuerdo con nuestros Términos y Condiciones, podemos responsabilizarlo de todas las operaciones confirmadas como fraudulentas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la transacción figura en la lista de operaciones exentas |
| ISO 4763 | | |

| RECLAMACIÓN | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN | DOCUMENTACIÓN DE APOYO |
|---|--|---|
| Delegación de responsabilidad ante el fraude, falsificación ISO 4798 | La investigación confirma el fraude. De acuerdo con nuestros Términos y Condiciones, podemos derivar en usted la responsabilidad de todas las operaciones confirmadas como fraudulentas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que la transacción figura en la lista de operaciones exentas |
| Delegación de responsabilidad ante el fraude, pérdida / robo ISO 4799 | La investigación confirma el fraude. De acuerdo con nuestros Términos y Condiciones, podemos derivar en usted la responsabilidad de todas las operaciones confirmadas como fraudulentas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación 2. Prueba de que se autorizó una transacción válida |