

Guía para la gestión online de sus pagos

AMERICANEXPRESS.ES/ESTABLECIMIENTOS

Gestión de pagos online

Esta guía le ayudará a gestionar online, paso a paso, las transacciones de su Establecimiento.



Esta guía detalla:

Inicio de sesión, proceso de alta y acceso a pagos online	3-4
Resumen de pagos	5-6
Resumen de pagos con la opción Multimoneda	7
Liquidaciones pagadas	8-9
Acceso a detalles de las transacciones	10
Liquidaciones pendientes	11
Envíos	12-13
Ajustes y retrocesiones de cargo	14-15
Tipos de transacciones	16
Ubicaciones y filtro de fechas	17-18
Descargar informes	19
Exportar informes (Informes de Envío y transacciones)	20
Buscar	21
Estado de cuenta electrónico	22

Inicio de sesión, proceso de alta y acceso a pagos online

1. **Inicio de sesión:** Acceda a americanexpress.es/establecimientos. Si ya dispone de un usuario y de la correspondiente contraseña para administrar su Cuenta de Establecimiento online introdúzcalos y haga clic en “Iniciar sesión”. Si todavía no se ha dado de alta en la gestión online, haga clic en “Registrarse” y siga los tres sencillos pasos indicados para crear un nuevo perfil y poder gestionar su Cuenta de Establecimiento online.



The screenshot shows the 'Mi Cuenta' (My Account) section of the American Express website. The page has a top navigation bar with links for 'España (Sitios Internacionales)', 'Contáctenos', and 'ACCESO'. Below this is a secondary navigation bar with icons and labels for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAJES', 'SEGUROS', 'PREMIOS', and 'EMPRESAS'. The main content area features a login form on the left and a promotional banner on the right. The login form includes fields for 'Usuario' (Username) and 'Contraseña' (Password), both highlighted by a red circle with the number '1'. Below these fields is a blue 'Iniciar Sesión' (Log In) button. Further down, there is a checkbox for 'Recordar usuario' (Remember user) and links for 'He olvidado mi Contraseña' (I forgot my password) and 'Registrarse' (Sign up). Below the login form, there are links for 'Cambiar contraseña' (Change password), 'Solicitud de aceptación' (Acceptance request), 'Ver Estado de Cuenta' (View account status), 'Responder consultas' (Respond to queries), and 'Más >' (More). The promotional banner on the right has the text 'Si necesita un distintivo American Express, no busque más' (If you need an American Express badge, don't look any more) and 'La tienda gratuita de Logotipos y Material para Punto de Venta ha vuelto.' (The free logo and point-of-sale material store is back).

Inicio de sesión, proceso de alta y acceso a pagos online

2. **Proceso de alta:** Después de completar los pasos 1 y 2 de la página de registro, llegará al paso final “Gestionar finanzas”. Para darse de alta en el sistema de gestión online de sus finanzas, active la casilla situada junto a la opción “Ver pagos”. En el momento de darse de alta, usted dejará de recibir por correo ordinario los extractos en papel y estos ya solo aparecerán en su cuenta online, por lo que recomendamos revisarlos online con regularidad. Asegúrese de revisar regularmente su cuenta online para ver sus estados de cuenta. Si lo desea, puede configurar el sistema para que le notifique por correo electrónico cada vez que se genere un nuevo extracto de cuenta.
3. **Página de resumen de la cuenta:** En el momento de iniciar sesión (paso 1), accederá a la página de resumen de su cuenta. Haga clic en “Pagos” en el menú o “Ver todos los pagos” dentro del área de Pagos, para acceder a todos sus datos financieros.
4. **Multimoneda:** Los Establecimientos con contrato Multimoneda deben iniciar sesión en www.americanexpress.com/euro/merchant


3 GESTIONAR FINANZAS


Seleccionar opciones de acceso online


<input checked="" type="checkbox"/> Ver pagos Esta opción permite acceder a datos actualizados a diario, eliminando retrasos de procesamiento y ahorrando llamadas telefónicas.  Al marcar esta casilla, entenderá que dejará de recibir extractos de pago en papel para pasar a recibirllos online. Más información	<input checked="" type="checkbox"/> 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, entenderá que dejará de recibir notificaciones en papel y pasará a gestionar las reclamaciones online. Más información	<input checked="" type="checkbox"/> 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
---	---	--

DBA NAME

Tiene 1 nueva notificación de un total de 2 notificaciones

Menú 

 Solicitudes de Servicio

Pagos 

Estados de cuenta electrónicos **Ver todos los pagos**

Pagadas Pendientes

0,00

liquidado en los últimos 7 días (desde el 05/04/2017 hasta hoy)

Importe del envío	0,00
Importe del descuento	0,00
Cuotas e incentivos	0,00

Últimos 7 días Últimos 30 días Este mes

Resumen de pagos

Entender su información financiera es fácil con la tabla de resumen de pagos. Está disponible para ver sus pagos, envíos, ajustes y retrocesiones de cargo, y tipos de transacciones.

Cuando entre por primera vez, verá todas sus liquidaciones para todas las ubicaciones desde principio de mes hasta la fecha. También puede utilizar los informes de abajo para obtener la información que necesita.

1. **Resumen de liquidaciones recientes:** le facilita un resumen total de sus pagos más recientes de American Express® para el mes en curso. Utilice el símbolo + para mostrar detalles adicionales sobre los diversos tipos de deducciones realizadas antes del pago.
2. **Liquidaciones¹:** muestra la información de sus liquidaciones tanto pagadas como pendientes para el periodo elegido (más detalles en la [página 8](#)).
3. **Envíos²:** le proporciona una visión clara de todos los envíos que ha hecho a American Express (más detalles en la [página 11](#)).

The screenshot shows the 'Resumen de pagos' (Payment Summary) interface. At the top, there are filters for 'UBICACIONES (1/11)' and 'FECHA (1/10/2015 - 31/10/2015)'. A search icon and a link to 'ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS' are also present. The main content is divided into several sections. Section 1 (callout 1) is a summary table with the following data:

	+ Desplegar todo
+ Envíos totales	427,45€
+ Total cargos	427,45€
+ Abonos totales	0,00€
+ Descuento	-6,41€
+ Importe del impuesto	0,00€
+ Cuotas e incentivos	0,00€
Importe total de la liquidación	421,04€

Section 2 (callout 2) is a tab labeled 'Liquidaciones'. Section 3 (callout 3) is a tab labeled 'Envíos'. Below these are tabs for 'Pendientes' and 'Contabilizados'. The 'Contabilizados' tab is active, showing a table of payment details:

+	FECHA DE PAGO	IMPORTE DEL ENVÍO	AJUSTES	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	RETRO
+	23/10/2015	85,43€	0,00€	5629308080	85,43€	0,00€	-1,28€	0,00€	
+	15/10/2015	114,10€	0,00€	5628208323	114,10€	0,00€	-1,71€	0,00€	
+	9/10/2015	122,23€	0,00€	5627910812	122,23€	0,00€	-1,83€	0,00€	
+	6/10/2015	105,69€	0,00€	5627408107	105,69€	0,00€	-1,59€	0,00€	

¹**Liquidaciones:** importes que le ha abonado American Express (es decir, la suma de todas sus envíos menos los descuentos, las comisiones y las retrocesiones de cargo aplicables).

²**Envíos:** importe total de las transacciones realizadas por usted con Tarjetas American Express durante un determinado periodo de tiempo y comunicadas a American Express.

Resumen de pagos - continuación

4. **Ajustes y retrocesiones de cargo**³: muestra una lista de todas sus devoluciones y otros ajustes que se han aplicado a sus envíos (más detalles en [página 14](#)).
5. **Tipos de transacciones**: aquí puede acceder a su informe por tipo de transacción, que agrupa sus liquidaciones en función del tipo de transacción: envíos regulares, tarjeta de compras o cargos por internet.

La barra azul indica qué tabla se está visualizando en ese momento (en este ejemplo se encuentra bajo la tabla “Liquidaciones”). La barra cambiará de lugar en función de lo que el usuario seleccione.

UBICACIONES (1/11) FECHA (1/10/2015 - 31/10/2015) ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS

+ Desplegar todo

+ Envíos totales	427,45€
+ Total cargos	427,45€
+ Abonos totales	0,00€
+ Descuento	-6,41€
+ Importe del impuesto	0,00€
+ Cuotas e incentivos	0,00€

Importe total de la liquidación 421,04€

+ Pendientes

- Contabilizados

+	FECHA DE PAGO	IMPORTE DEL ENVÍO	AJUSTES	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	RETRO
+	23/10/2015	85,43€	0,00€	5629308080	85,43€	0,00€	-1,28€	0,00€	
+	15/10/2015	114,10€	0,00€	5628208323	114,10€	0,00€	-1,71€	0,00€	
+	9/10/2015	122,23€	0,00€	5627910812	122,23€	0,00€	-1,83€	0,00€	
+	6/10/2015	105,69€	0,00€	5627408107	105,69€	0,00€	-1,59€	0,00€	

³ **Ajustes y retrocesiones de cargo**: incluye retrocesiones de cargo y cualquier otra deducción que se haya aplicado a sus envíos, tales como retrocesiones de cargo por falta de respuesta o cuotas.

Resumen de pagos Multimoneda

La configuración Multimoneda le permite el envío en varias monedas y la liquidación en una o varias monedas.

La funcionalidad de pagos es la misma para los Establecimientos Multimoneda, con la inclusión de algunos campos adicionales.

Moneda: para todas las liquidaciones y los envíos, la tabla de pagos mostrará la moneda de origen de las liquidaciones/envíos y el importe en cada moneda. Indicando claramente cómo se le está pagando por sus envíos.

UBICACIONES (1/1)

FECHA (1/10/2015 - 31/10/2015)

ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS

+ Desplegar todo

+ Envíos totales 427,45€

+ Total cargos 427,45€

+ Abonos totales 0,00€

+ Descuento -6,41€

+ Importe del impuesto 0,00€

+ Cuotas e incentivos 0,00€

Liquidaciones

Envíos

Ajustes y retrocesiones de cargo

Tipos de transacciones

Importe total de la liquidación 421,04€

+ Pendientes

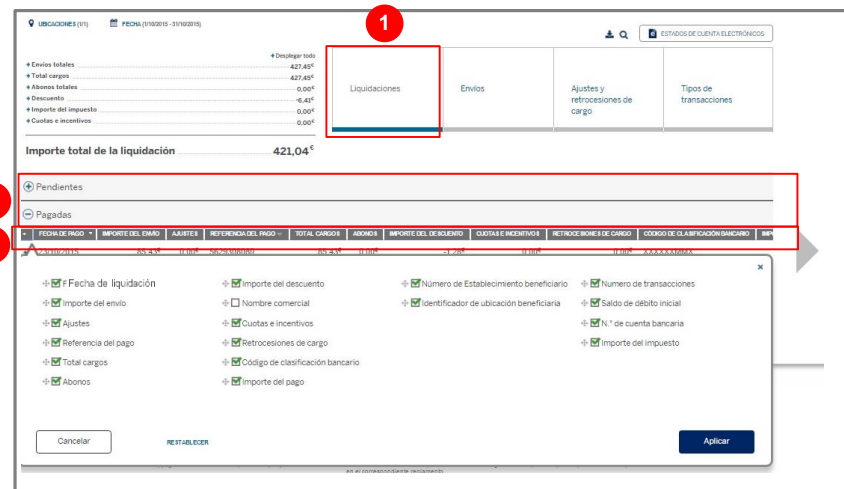
- Pagadas

+	FECHA DE PAGO	IMPORTE DEL ENVÍO	AJUSTES	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	RETROCESIONES
+	23/10/2015	85,43€	0,00€	5629308080	85,43€	0,00€	-1,28€	0,00€	
+	15/10/2015	114,10€	0,00€	5628208323	114,10€	0,00€	-1,71€	0,00€	
+	9/10/2015	122,23€	0,00€	5627910812	122,23€	0,00€	-1,83€	0,00€	
+	6/10/2015	105,69€	0,00€	5627408107	105,69€	0,00€	-1,59€	0,00€	

Vista de liquidaciones pagadas

La categoría de liquidaciones es un área importante donde encontrará detalles sobre los pagos que se le han abonado. En esta sección nos vamos a centrar en los envíos pagados. La liquidación de los pagos está basada en sus envíos (transacciones realizadas con American Express en su negocio) menos el importe del descuento¹, las cuotas y los ajustes².

1. **Liquidaciones:** haga clic para ver todos sus pagos de American Express en una tabla.
2. **Filtrar por estado:** consulte las liquidaciones pendientes (aún no pagadas) y las que ya se han pagado con las pestañas + y -. Consulte [la página 10](#) para obtener más información sobre los pagos pendientes.
3. **Tabla de liquidaciones:** hay varias columnas predeterminadas en la vista inicial. Puede utilizar las flechas grandes a ambos lados de la tabla o la barra de desplazamientos en la parte inferior de la página para ver más o menos datos.



¹ **Importe del descuento:** el importe de la transacción multiplicado por la tasa de descuento %

² **Ajustes:** incluye cargos, saldos de débito de meses anteriores para balancear su cuenta.

Vista de liquidaciones pagadas

- Agregar o quitar columnas:** esta función le da flexibilidad para ver la información que es más útil para usted. Al hacer clic en el + en la columna superior gris oscuro puede agregar información adicional y personalizar las columnas en su vista de liquidaciones pagadas. Simplemente arrastre y suelte los títulos de las columnas para cambiar el orden en que aparecen en la tabla de resumen. Estas preferencias se guardarán la próxima vez que inicie sesión.
- Obtener más detalles:** al hacer clic en el signo “+” de cualquier partida, se mostrarán los envíos incluidos en ese pago. Al hacer clic en cualquier partida de los envíos, aparecerá la lista de todas las transacciones incluidas en la misma (para más información, consulte la [página 12](#)).

4

5

¹Importe del descuento: importe de las transacciones multiplicado por la tasa de descuento

²Ajustes: incluye comisiones, saldos deudores de meses previos, etc para cuadrar su cuenta

Acceso a los detalles de las transacciones

Obtener los detalles del nivel de transacción del informe de liquidaciones es fácil. Simplemente haga clic en + en cualquier línea y se expandirá para darle la lista de envíos incluidos en el acuerdo. Desde aquí, haga clic en cualquier línea de presentación para visualizar la lista de transacciones de ese envío.

1. **Envíos:** haga clic en + para mostrar las presentaciones incluidas en el acuerdo.
2. **Transacciones:** haga clic en cualquier elemento de línea de presentación para ver la lista de transacciones incluidas en ese envío que aparecerá como una ventana emergente. Simplemente haga clic en X para volver a la vista original.
3. **Descargar transacciones:** la función de descarga permite descargar lo que ve en su pantalla en cualquier momento. En este ejemplo que está viendo ahora los envíos y el detalle del nivel de las transacciones, se pueden descargar el listado de las mismas en csv, excel o PDF.

🔔 **Nota:** el formato PDF permite un máximo de 8 columnas.

3

UBICACIONES (1/1) FECHA (1/10/2015 - 31/10/2015)

ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS

Desplegar todo

+ Envíos totales	427,45€
+ Total cargos	427,45€
+ Abonos totales	0,00€
+ Descuento	-6,41€
+ Importe del impuesto	0,00€
+ Cuotas e incentivos	0,00€

Liquidaciones Envíos Ajustes y retrocesiones de cargo Tipos de transacciones

Importe total de la liquidación 421,04€

+ Pendientes

- Pagadas

	FECHA DE PAGO	IMPORTE DEL ENVÍO	AJUSTES	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	RETRO
1	+	23/10/2015	85,43€	0,00€	5629308080	85,43€	0,00€	-1,28€	0,00€
	+	15/10/2015	114,10€	0,00€	5628208323	114,10€	0,00€	-1,71€	0,00€
	+	9/10/2015	122,23€	0,00€	5627910812	122,23€	0,00€	-1,83€	0,00€

2

Transacciones

	FECHA DE LA TRANSACCIÓN		MONTOS DEL CARGO	NÚMERO DE REFERENCIA DEL CARGO	NÚMERO DE TARJETA	NÚMERO DE SUCURSAL
	3/15/2016	000950583958687	€0,00	€67,66	064527666002	377617XXXXX2329
	3/15/2016	000950612576682	€0,00	€27,94	585427666003	377625XXXXX8015
	3/15/2016	000950623351687	€0,00	€18,19	589927666003	377616XXXXX0313

Vista de liquidaciones pendientes

Existen dos opciones para ver la tabla de liquidaciones: las presentaciones pagadas o pendientes.

1. **Liquidaciones:** haga clic para ver todos sus liquidaciones de American Express en una tabla.
2. **Ver pagos pendientes:** haga clic en el icono + junto a “Pendiente” para ver todas las presentaciones que ha proporcionado a American Express que aún no se han pagado. Cada solución pendiente aparece en una línea.
3. **Fecha de liquidación prevista:** le permite saber la fecha en la que esperamos pagarle por ese envío. Esta fecha es una guía y está sujeta a cambios. Muchas presentaciones se agrupan y se le pagan en una sola liquidación.

Importe esperado de liquidación: junto con la fecha de pago esperado, este campo proporciona una estimación del importe enviado menos el importe del descuento. (desplácese a la derecha para ver).

UBICACIONES (868/868) FECHA (1/4/2016 - 22/4/2016) ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS

+ Desplegar todo

+ Envíos totales	17 902 836,27€
+ Total cargos	18 940 354,74€
+ Abonos totales	-1 037 518,47€
+ Descuento	-281 661,11€
+ Importe del impuesto	0,00€
+ Cuotas e incentivos	33 152,50€

Importe total de la liquidación 17 654 327,66€

Pendientes

FECHA DE PAGO ESTIMADA	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTO BENEFICIARIO	IDENTIFICADOR DE UBICACIÓN BENEFICIARIA	MONTO ENVIADO	IMPORTE DEL DESCUENTO
+ 27/4/2016	9560704660		1 988,30€	-49,71€
+ 28/4/2016	9560704660		9 634,02€	-240,85€
+ 5/5/2016	9564243228		0,00€	-6,74€

Vista de sus envíos

Esta vista le ofrece una lista de envíos recibidos por American Express de transacciones realizadas en su Establecimiento. Esta información le da una idea clara del número y total de transacciones procesadas.

A diferencia del apartado de pagos, el apartado de envíos muestra la información a nivel de envío. Cada fila representa un envío.

1. Haga clic en **Envíos** para ver toda la información recibida por American Express. Clique aquí si desea descargarse un informe de los envíos.
2. La **tabla de Envíos** se muestra con las siguientes columnas predeterminadas: n° recibo SOC (resumen de cargos)¹, referencia del pago², abonos³, número de Establecimiento beneficiario⁴, número de Establecimiento de envío⁵, número de transacciones⁶ y fecha de pago⁷.

UBICACIONES (1/1) FECHA (1/1/2015 - 31/10/2015) ESTADOS DE CUENTA ELECTRONICOS

Desplegar todo

- Envíos totales 427,45²
- Total cargos 427,45²
- Abonos totales 0,00³
- Descuento -6,41⁴
- Importe del impuesto 0,00⁵
- Cuotas e incentivos 0,00⁶

Liquidaciones Envíos Ajustes y retrocesiones de cargo Tipos de transacciones

Importe total de la liquidación 421,04⁶

N° DE RECIBO SOC (RESUMEN DE CARGOS) ¹	REFERENCIA DEL PAGO ²	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL ENVÍO	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	IMPORTE DEL PAGO
000000000293122	5629308000	85,43€	0,00€	85,43€	-1,77€	0,00€	84,16€

✕

- N° de recibo SOC (Resumen de cargos) ☒ Importe del envío ☒ Número de Establecimiento beneficiario ☒ Número de transacciones ☒
- Referencia del pago ☒ Importe del descuento ☒ Número de Establecimiento de envío ☒ Fecha de pago ☒
- Total cargos ☒ Cuotas e incentivos ☒ Fecha de envío ☒ Importe del ajuste ☒
- Abonos ☒ Importe del pago ☒ Identificador de ubicación proces ☒
- ☒ Importe del impuesto ☒ Nombre del comercio procesador ☒
- ☒ Descripción ☒
- ☒ Fecha de la transacción ☒

Cancelar REESTABLECER Aplicar

Expresa en el correspondiente registro

000000000282116	5628208323	114,10€	0,00€	114,10€	-1,71€	0,00€	112,39€
000000000279758	5627910812	122,23€	0,00€	122,23€	-1,83€	0,00€	120,40€

¹ N° de recibo SOC (resumen de pagos): número asignado a cada archivo de presentación que usted facilita a American Express

² Referencia del pago: número único asignado a cada pago que American Express realiza a su favor (puede abarcar varios envíos)

³ Abonos: reembolsos o abonos emitidos por usted a favor de los titulares y que deben deducirse de las presentaciones antes de enviarlas a American Express

⁴ Número de Establecimiento beneficiario: ubicación en la que American Express debe abonar todos los pagos correspondientes a la liquidación

⁵ Número de Establecimiento de envío: ubicación desde la que se envían las operaciones a pagar por American Express

⁶ Número de transacciones: número de operaciones efectuadas en su negocio e incluidas en el envío

⁷ Fecha de pago: fecha en la que se efectuó el pago de sus envíos

Vista de sus envíos - *continuación*

3. Para **añadir, quitar o reordenar columnas**, haga clic en el botón "+" de la columna de color gris oscuro superior. Para modificar el orden de clasificación de la tabla, arrastre y suelte los iconos "+" situados junto a los tipos de datos. Estas preferencias quedarán guardadas y se volverán a activar automáticamente la próxima vez que se conecte.
4. **Descargar un informe de Envíos:** ahora que las columnas están personalizadas para satisfacer sus necesidades, puede descargar lo que ve en la pantalla para generar un informe de envíos. Haga clic en el ícono de descarga para descargar la tabla de presentaciones en csv, excel o PDF.
5. Para conseguir información detallada del total de cargos abonados en su cuenta simplemente haga clic en el símbolo + situado a la izquierda de la fecha de pago. Haga clic en X para salir de la vista detallada de transacciones y volver a los envíos.

The screenshot shows the 'Vista de sus envíos' interface. At the top, there's a header with 'UBICACIONES (1/1)' and 'FECHA (1/10/2015 - 31/10/2015)'. A red box labeled '4' highlights a user icon and a 'ESTADOS DE CUENTA ELECTRONICOS' button. Below this is a summary section with 'Liquidaciones', 'Envíos', 'Ajustes y retrocesiones de cargo', and 'Tipos de transacciones'. The 'Importe total de la liquidación' is 421,04€. A table below shows payment details with columns: 'Nº DE RECIBO SOC (RESUMEN DE CARGOS)', 'REFERENCIA DEL PAGO', 'TOTAL CARGOS', 'ABONOS', 'IMPORTE DEL ENVÍO', 'IMPORTE DEL DESCUENTO', 'CUOTAS E INCENTIVOS', and 'IMPORTE DEL PAGO'. A red box labeled '3' highlights a '+' icon in the first column. A modal window is open, showing a list of columns to be displayed, with a red box labeled '4' highlighting the 'Importe del envío' checkbox. A red box labeled '5' highlights the 'Aplicar' button in the modal. The modal also has 'Cancelar' and 'REESTABLECER' buttons.

Nº DE RECIBO SOC (RESUMEN DE CARGOS)	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL ENVÍO	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	IMPORTE DEL PAGO
0000000000293122	5629308000	85,43€	0,00€	85,43€	-1,78€	0,00€	84,15€

Nº DE RECIBO SOC (RESUMEN DE CARGOS)	REFERENCIA DEL PAGO	TOTAL CARGOS	ABONOS	IMPORTE DEL ENVÍO	IMPORTE DEL DESCUENTO	CUOTAS E INCENTIVOS	IMPORTE DEL PAGO
0000000000282116	5628208323	114,10€	0,00€	114,10€	-1,71€	0,00€	112,39€
0000000000279758	5627910812	122,23€	0,00€	122,23€	-1,83€	0,00€	120,40€

Vista de Ajustes y Retrocesiones de cargo

Todos los Ajustes y Retrocesiones de cargo se retirarán del pago total antes del envío.

El modo de navegación de los ajustes son iguales que el área de cargos y envíos.

1. Haga clic en **ajustes y retrocesiones de cargo** para ver un resumen de todas las reclamaciones, descuentos y otros ajustes aplicados en su cuenta.
2. Use el símbolo **+** y el **-** para obtener más información de manera independiente.
3. Los ajustes y reclamaciones aparecen con información predeterminada. Use la flecha a mano derecha para obtener más información.

The screenshot shows a web interface for managing payments. At the top, there's a navigation bar with four tabs: 'Liquidaciones', 'Envíos', 'Ajustes y retrocesiones de cargo' (highlighted with a red box and a red circle with the number 1), and 'Tipos de transacciones'. Below the navigation bar, there's a summary section with a table of adjustments and a total payment amount. The table has columns for 'Envíos totales', 'Cargos totales', 'Abonos totales', 'Descuentos', 'Importe del impuesto', and 'Comisiones e incentivos'. The total payment amount is displayed as 'Importe total de los pagos \$13.463.275,56'. Below this, there's a section titled 'Ajustes' (highlighted with a red box and a red circle with the number 2) which contains a table with columns for 'NÚMERO DE AFILIACIÓN DEL QUE ENVÍA', 'NÚMERO DE SUCURSAL QUE ENVÍA', 'NÚMERO DE AFILIACIÓN DEL QUE RECIBE EL PAGO', and 'NÚMERO DE SUCURSAL DEL QUE RECIBE EL PAGO'. The table lists three rows of adjustments. A red box and a red circle with the number 3 highlight a right-pointing arrow on the right side of the table, indicating that clicking it will expand the table to show more information.

NÚMERO DE AFILIACIÓN DEL QUE ENVÍA	NÚMERO DE SUCURSAL QUE ENVÍA	NÚMERO DE AFILIACIÓN DEL QUE RECIBE EL PAGO	NÚMERO DE SUCURSAL DEL QUE RECIBE EL PAGO
9560		9560	
9562		9562	
95623		9562	

Vista de Ajustes y Retrocesiones de cargo - *continuación*

4. **Añada, elimine o cambie** el orden de las columnas para obtener la información relevante para usted. Esta selección aparecerá la próxima vez que inicie sesión.
5. **Cada línea representa un único ajuste o retrocesión de cargo.** Esta tabla de resumen le da toda la información del pago y fecha para que le sea más fácil reconciliar de que cantidad/pago se le ha descontado este dinero.
6. Si hace clic en el símbolo de exclamación (!) en cada una de las retrocesiones de cargo, podrá responder a dicho caso en concreto.

UBICACIONES (002/002) FECHA (31/12/16 - 31/12/16)

Envíos totales	13.657.018,70	Desplegar todo
Cargos totales	14.454.409,82	
Abonos totales	797.391,12	
Descuentos	218.631,81	
Importe del impuesto	0,00	
Comisiones e incentivos	24.888,67	

Importe total de los pagos €13.463.275,56

Ajustes

Retrocesiones de cargo

NÚMERO DE ESTABLECIMIENTO DE ENVÍO	ID DE LA UBICACIÓN DE ENVÍO	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO	ID DE LA UBICACIÓN DEL BENEFICIARIO	NÚMERO
9564		9564		
9567		9564		
9564		9564		

Retrocesiones de cargo

ID DE LA UBICACIÓN DE ENVÍO	ID DE LA UBICACIÓN DEL BENEFICIARIO	REFERENCIA DEL PAGO	FECHA DE PAGO	IMPORTE BRUTO DE LA RETROCESIÓN DE CARGO	TOTAL CARGOS	ABONOS
			29/8/2017	€ 155,63 -	€ 0,00	€ 155,63 -
			29/8/2017	€ 155,63 -	€ 0,00	€ 155,63 -
			29/8/2017	€ 126,05 -	€ 0,00	€ 126,05 -
			29/8/2017	€ 155,63 -	€ 0,00	€ 155,63 -
			29/8/2017	€ 155,45 -	€ 0,00	€ 155,45 -
			29/8/2017	€ 155,63 -	€ 0,00	€ 155,63 -
			29/8/2017	€ 155,63 -	€ 0,00	€ 155,63 -

Importe del contracargo € 155,63
Motivo 15 (4540)

El Titular niega haber participado en una transacción por correo, teléfono o internet procesada por su negocio, y muestra investigación confirmando que la transacción es fruto de un uso fraudulento de la Tarjeta.

RESPONDER A ESTE CONTRACARGO

Informe por tipos de transacciones

Los reportes de transacciones le ayudarán a identificar diferentes cargos hechos en sus transacciones.

1. Puede acceder a la sección **Tipos de transacciones** de pagos situada en la parte superior derecha.
2. También podrá añadir, eliminar o cambiar el orden de las columnas pinchando en el símbolo +.
3. Cada línea representa a un tipo de transacción diferente. Esta sección muestra un resumen del número de transacciones, envíos totales y liquidaciones (cada apartado puede incluir varios envíos y transacciones).
4. Presione en una línea para ver la lista complete de envíos.

UBICACIONES (862/862) FECHA (16/10/2015 - 10/11/2015) ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS

+ Desplegar todo

+ Envíos totales \$24.698.044,59

+ Cargos totales \$26.123.483,60

+ Abonos totales \$1.425.439,01

+ Descuentos \$390.696,21

+ \$0,00

+ Comisiones e Incentivos \$41.056,78

Liquidaciones

Envíos

Ajustes y retrocesiones de cargo

Tipos de transacciones

Importe total de los pagos \$24.348.405,16

+	TIPO DE ENVÍO	IMPORTE DEL ENVÍO	CARGOS TOTALES	NÚMERO DE TRANSACCIONES	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	COMISIONES
	Opening Debit Balance	--	--	--	--	--	--
	Cargo	\$8.125,85	\$8.125,85	8	2.5%	\$0,00	\$203,15-
	Cargo	\$8.246.144,24	\$8.917.128,66	88186	1.99%	\$670.984,42-	\$160.799,85-
	Cargo	\$12.675.854,18	\$13.385.744,22	113159	1.5%	\$709.890,04-	\$190.138,72-
	Cargo	\$3.765.229,40	\$3.809.406,02	74498	1.05%	\$44.176,62-	\$39.534,46-
	Ajustes	\$1.429,87	\$1.429,87	--		\$0,00	\$0,00
	Retroceso de cargos	\$1.261,05	\$1.648,98	--		\$387,93-	\$20,03-

TIPO DE ENVÍO	IMPORTE DEL ENVÍO	CARGOS TOTALES	NÚMERO DE TRANSACCIONES	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	COMISIONES E INCENTIVOS	IMPORTE DE
Cargo	\$8.125,85	\$8.125,85	8	2.5%	\$0,00	\$203,15-	\$0,00
NÚMERO DE PAGO	FECHA DE PAGO	NÚMERO DE TRANSACCIONES	CARGOS TOTALES	ABONOS	IMPORTE DEL DESCUENTO	IMPORTE DEL ENVÍO	COMISIONES E INCENTIVOS
5627408423	10/6/2015	6	\$5.367,80	\$0,00	\$134,20-	\$5.367,80	\$0,00
5627408424	10/6/2015	2	\$2.758,05	\$0,00	\$68,95-	\$2.758,05	\$0,00

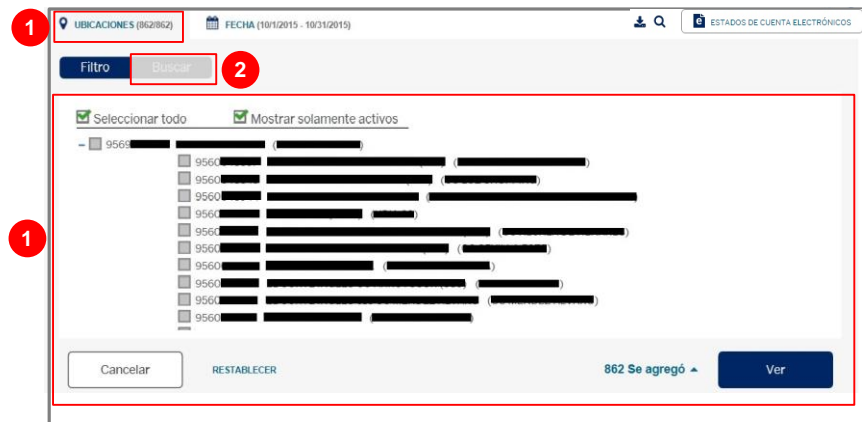
Filtrar por ubicación o fecha

Puede filtrar información de pagos en una de las siguientes 4 categorías: liquidaciones, envíos, ajustes y retrocesiones de cargo o tipo de transacciones por ubicación o rango de fechas. La información se actualizará automáticamente en la página.

1. **Filtrar por ubicación:** en la pestaña de ubicaciones se desplegarán todas las ubicaciones asociadas a su cuenta. El número y nivel de ubicaciones dependerá del número de Establecimiento American Express usado al darse de alta. Seleccione o deseleccione el número de Establecimiento en el que que necesite revisar la información.

La estructura mostrará la oficina central al principio, que podrá expandir clicando el símbolo + para ver las ubicaciones que cuelgan de la misma. Las ubicaciones activas (con transacciones) tienen cuadros blancos junto al número de Establecimiento, mientras que las inactivas tienen un cuadrado gris. También existe un filtro para “mostrar solamente activos”.

2. **Buscador por ubicación:** también puede buscar un número de Establecimiento American Express específico usando la opción “Buscar”.



Filtrar por Establecimiento o fecha - *continuación*

3. **Filtrar por fecha:** usando esta opción puede filtrar la información de pago por fecha. Tenga en cuenta que solamente tendrá información financiera hasta 13 meses. Cuando inicia sesión le aparece por defecto el día en el que se conecta.

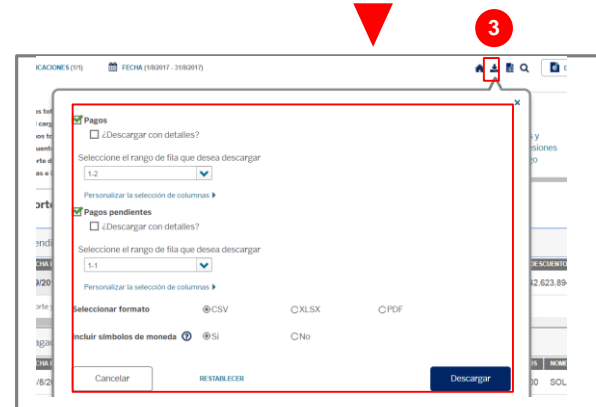
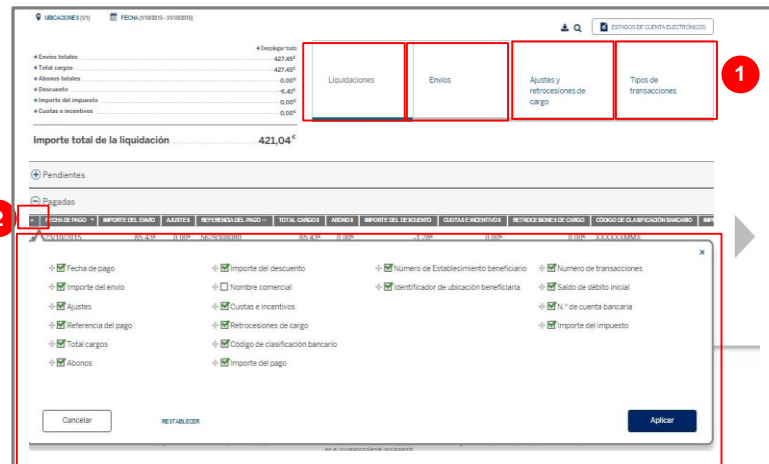
Utilice la herramienta de Fecha para seleccionar la información por semana o meses. La herramienta de fecha se basa en la fecha de envío de reportes pero otros reportes se basan en la fecha de liquidaciones (la fecha en la que American Express le abona los envíos).

The screenshot shows the American Express website interface. At the top, there is a navigation bar with 'UBICACIONES (1/1)' and a 'FECHA' filter button. The 'FECHA' button is highlighted with a red box and a red circle with the number '3'. Below the navigation bar, there is a section for 'Accesos rápidos' (Quick links) with options: 'Hoy', 'Esta semana', 'Semana anterior', 'Este mes', and 'Mes pasado'. To the right of these links are two calendar widgets. The first widget is titled 'Desde: 1/10/2015' and the second is titled 'Hasta: 31/10/2015'. Both calendars show the month of October 2015. The first calendar has a red circle with the number '3' pointing to it. At the bottom of the date selection area, there are buttons for 'Cancelar', 'REESTABLECER', and 'Ver'.

Descargar informes

Al igual que puede ver los pagos de forma online, también tiene la opción de descargar informes con la misma información que aparece en pantalla.

1. **Seleccione el tipo de informe:** puede descargar cualquier informe basado en lo que actualmente ve en pantalla. Existen 4 tipos de informes: 1) Liquidaciones, 2) Envíos, 3) Ajustes y Retrocesiones de cargo y 4) Tipos de transacciones.
2. **Seleccione la información de su interés:** la información que usted ve en la pantalla podrá descargarla en un archivo. Si necesita información específica en su informe, haga clic en el símbolo (+) y elija la información requerida. También podrá ordenar la información a su gusto arrastrando las columnas para cambiar el orden de las mismas.
3. **Haga clic en “Descargar” (en el icono de la flecha de descarga):** para descargar la información en .csv, .xlsx o PDF. Puede descargar hasta 5.000 operaciones a la vez. El Sistema descargará por defecto la información en el orden que aparece en la pantalla. Sin embargo, si desea añadir o eliminar columnas antes de descargar, haga clic en “modificar selección de columnas” para seleccionar los datos que quiera descargar (hay un límite de 8 columnas para los informes descargados en PDF).



Exportar informes (Informes de Envío y transacciones)

Esta función le permite descargar informes dExportar informes (Informes de Envío y transacciones) etallados de envíos y transacciones (Exportar informes).

1. **Haga clic en el icono “Informe”.**
2. **Detalle de las Transacciones:** seleccione o deseleccione apartado “incluya detalles”.
3. **Seleccione su número de Establecimiento:** aquí se mostrarán los números de Establecimiento disponibles. Seleccione el número deseado de la lista o introdúzcalo si lo sabe.
4. **Seleccione el formato de descarga:** .CSV o .XLSX
5. **Información de cabecera:** con o sin la información de cabecera.
6. **Haga clic en Descargar:** el botón de descargar se volverá azul cuando todos los campos se hayan seleccionado correctamente (asegúrese de que no tiene activado el bloqueo de pestañas emergentes “pop-up” que pueda detener la descarga).

❗ **Consejo:** Si elige incluir el detalle de las transacciones solamente podrá elegir un máximo de 6.000 transacciones a la vez. Si dispone de más de 6.000, el botón le dirá “Siguiente”. Esto le permitirá descargar los siguientes 6.000.

The screenshot shows a web application interface with a modal dialog titled "Exportar informes". The dialog contains the following elements:


- Step 1:** A document icon in the top right corner of the main application window.
- Step 2:** A checkbox labeled "incluya detalles".
- Step 3:** A text input field labeled "Número de afiliación".
- Step 4:** Radio buttons for "Seleccionar formato", with "CSV" selected and "XLSX" as an option.
- Step 5:** Radio buttons for "Información de cabecera", with "Si" selected and "No" as an option.
- Step 6:** A "Descargar" button, which is currently greyed out.
- Other buttons: "Cancelar" and "RESTABLECER".

The background shows a header with "ONES (1/1)" and a date range "FECHA (1/8/2017 - 31/8/2017)".

Buscar

La opción de buscar le ayuda a buscar liquidaciones, ajustes, reclamaciones o detalle de transacciones de una forma específica. Puede también filtrar la búsqueda por cantidad, localización o fecha.

1. **Haga clic en el icono de Buscar**, y se desplegará el menú donde podrá seleccionar el tipo de búsqueda que desee.
2. **Los criterios de búsqueda** cambiarán dependiendo de la búsqueda que elija.

 **Consejo: Descargar detalle de transacciones** - puede usar la opción de búsqueda para descargar el listado de transacciones hasta un máximo de 35 días. Desde la opción "Buscar en" podrá elegir la opción que más le convenga seleccionando el rango de fechas que le interese hasta 35 días o menos. Seleccione en importe la cantidad y le aparecerán todas las transacciones realizadas por dicho importe en esas fechas.



Estado de cuenta electrónico

Puede descargar un resumen de pagos y facturas mensualmente.

1. Haga clic en el icono de Estados de cuenta electrónicos.
2. Seleccione el tipo de informe que desea descargar y elija el periodo de tiempo.
3. Haga clic en el icono de descarga situado al lado de la fecha para empezar la descarga automáticamente.

