



Su guía para crear online su
Cuenta de Establecimiento

americaneexpress.com/establecimientos

AMERICANEXPRESS.ES/ESTABLECIMIENTOS



Cómo comenzar a gestionar online su Cuenta de Establecimiento

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

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

Siga esta guía paso a paso para:

<u>Activar y gestionar su cuenta online</u>	3
<u>Comprender los datos mostrados en el resumen de la cuenta</u>	8
<u>Actualizar su perfil y sus ajustes</u>	10



Activar y gestionar online su Cuenta

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

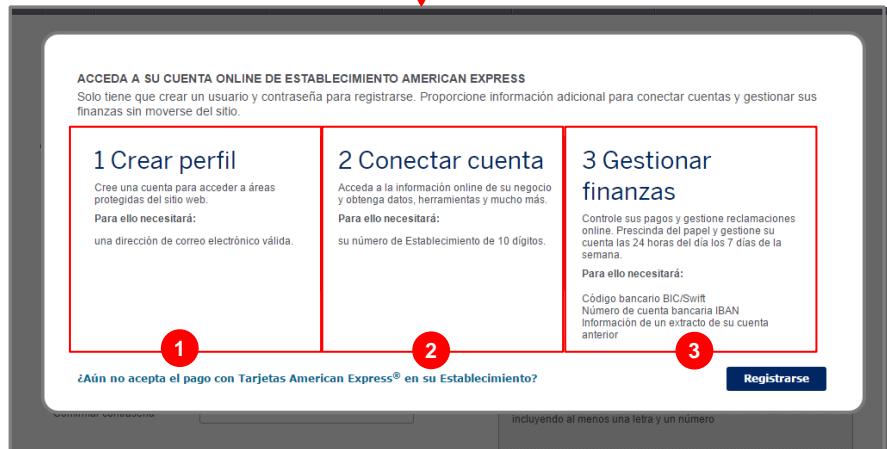
Comience por hacer clic en “Registrarse” en sitio web para Establecimientos americanexpress.es/establecimientos.

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

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

Para comenzar, haga clic en “Registrarse”.

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



Paso 1 – Crear perfil

El primer paso consiste en crear su usuario y contraseña. Para crear su perfil solo tiene que seguir las instrucciones en pantalla.

1. Para comenzar, introduzca su nombre, cree su usuario y contraseña correspondiente e indique su dirección de correo electrónico.

Si necesita ayuda para crear su usuario o contraseña, consulte en el cuadro gris de la derecha las directrices que ambos datos deben cumplir.

CONSEJO: Anote su usuario en un lugar seguro por si necesita consultarla las primeras veces que se conecte.

2. Elija una pregunta de seguridad y proporcione la respuesta. El sistema le hará esta pregunta cuando usted necesite recuperar la contraseña en caso de olvido.
3. Para crear su perfil, deberá aceptar las condiciones de uso.
4. Si no desea acceder a su Cuenta de Establecimiento online en este momento o todavía no acepta tarjetas American Express en su negocio, haga clic en "Revisar y enviar".
5. Sin embargo, le sugerimos que haga clic en "Continuar para Conectar cuenta" para acceder a las herramientas y a la información comercial de acceso exclusivo para Establecimientos de American Express.

CONSEJO: Para el siguiente paso, tenga a mano su Número de Establecimiento y su código postal.

The screenshot shows the American Express Business Online account creation process. The top navigation bar includes links for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAS', 'SEGUROS', 'PREMIOS', 'EMPRESAS', and language options. The main content area is divided into three main sections: '1 CREAR PERFIL', '2 CONECTAR CUENTA', and '3 GESTIONAR FINANZAS'. The '1 CREAR PERFIL' section is active, showing fields for 'Nombre', 'Apellidos', 'Usuario', 'Contraseña', 'Confirmar contraseña', and 'Dirección de correo electrónico'. To the right, a grey box provides instructions for creating a user and password. The '2 CONECTAR CUENTA' section is shown with a red box around it, containing fields for 'Pregunta de seguridad' (with a dropdown menu 'Elegir una pregunta') and 'Respuesta'. A grey box to the right provides instructions for security questions. The '3 GESTIONAR FINANZAS' section is also visible. At the bottom, a red box highlights the 'Preguntas de seguridad' section. The 'Acceptar y enviar' button is at the bottom right, with a red box around it. A red circle with the number '3' is on the 'Acceptar y enviar' button, and a red circle with the number '5' is on the 'Continuar para Conectar cuenta' button.

Paso 2 – Conectar cuenta

El siguiente paso consiste en conectar el perfil recién creado a su Cuenta de Establecimiento American Express ya existente.

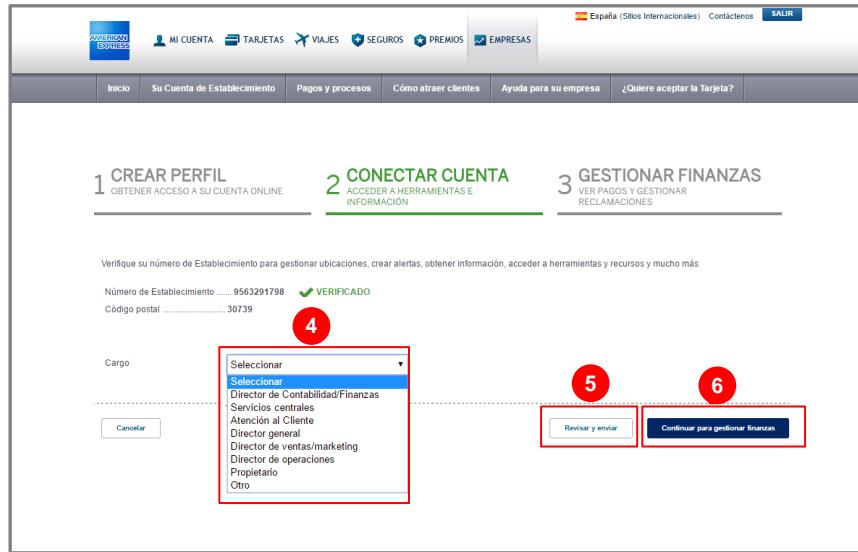
1. Introduzca su Número de Establecimiento y el código postal asociado al mismo.
2. El círculo azul indica dónde aparece su Número de Establecimiento en el extracto de cuenta en papel. Se encuentra en la parte superior derecha.
3. Haga clic en “Verificar”. Si los datos indicados coinciden con los que tenemos registrados, aparecerá un mensaje de confirmación.

Si no coinciden, aparecerá un mensaje indicándole que llame a nuestro Servicio de Atención a Establecimientos, que le ayudará a comprobar la información correcta asociada a su Establecimiento en nuestros registros.

The screenshot shows the American Express Business Account creation page. At the top, there is a navigation bar with links for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAJES', 'SEGUROS', 'PREMIOS', 'EMPRESAS', and language options ('España (Sítios Internacionales) Contáctenos SALIR'). Below the navigation bar, there are three main sections: 'CREAR PERFIL' (with a sub-link 'OBTENER ACCESO A SU CUENTA ONLINE'), 'CONECTAR CUENTA' (with a sub-link 'ACCEDER A HERRAMIENTAS E INFORMACIÓN'), and 'GESTIONAR FINANZAS' (with a sub-link 'VER PAGOS Y GESTIONAR RECLAMACIONES'). The 'CONECTAR CUENTA' section is highlighted with a green bar. Below this, there is a form with two input fields: 'Número de Establecimiento' and 'Código postal de la dirección física'. A red box and a red circle with the number '1' are overlaid on this form, indicating the user should enter their establishment number and postal code. To the right of the form, there is a question '¿Necesita ayuda para encontrar su número de Establecimiento de 10 dígitos?' and a 'Estado De Cuenta Electrónico' section showing a sample establishment number 'Nº DE ESTABLECIMIENTO 945 000 000 0'. A red circle with the number '2' is overlaid on this section. At the bottom of the page, there is a 'Cancelar' button and a 'Verificar' button, with a red circle and the number '3' overlaid on the 'Verificar' button. A note at the bottom states: 'Si no recibe un extracto como éste, por favor llame al Servicio de Atención a Establecimientos al 902 100 956 de lunes a viernes en horario de 9:30 a 20:00h.' and 'Si sigue teniendo problemas? Por favor llame a nuestro Servicio de Atención a Establecimientos al 902 100 956 de lunes a viernes en horario de 9:30 a 20:00h.'

Paso 2 – Conectar cuenta (*continuación*)

4. Una vez verificada su Cuenta de Establecimiento, seleccione su cargo.
CONSEJO: Para que los demás empleados autorizados también puedan acceder online a su Cuenta de Establecimiento, usted puede tener varios usuarios asociados a ese Número de Establecimiento. Cada nuevo usuario que desee gestionar finanzas online deberá crear su propio usuario y contraseña en el paso 1, y seguidamente continuar con los pasos 2 y 3.
 5. Aquí también puede detener el proceso de activación haciendo clic en “Revisar y enviar”. Si detiene el proceso en este paso, podrá realizar pedidos de adhesivos, logotipos online y otros materiales para su negocio. Sin embargo, no podrá gestionar sus finanzas online.
 6. Haga clic en “Continuar a Gestionar finanzas” para completar el último paso y poder utilizar las herramientas online, con las que podrá gestionar su cuenta de Establecimiento y controlar el flujo de caja de manera eficiente.
- CONSEJO:** Si sus datos bancarios no constan en los registros de American Express, la opción “Continuar a Gestionar finanzas” no estará disponible. Si desea añadir esta información y administrar online su Cuenta, llame al Servicio de Atención a Establecimientos.



Paso 3 – Gestionar finanzas

1. A continuación, introduzca los datos de su cuenta bancaria según constan en los registros de American Express. Por motivos de seguridad y privacidad, estos datos serán verificados.

CONSEJO: Utilice los datos bancarios asociados a su “cuenta de beneficiario”.

Después de introducir esta información, espere unos instantes mientras los datos se comprueban en nuestros registros. Si los datos que ha indicado no coinciden, recibirá un mensaje indicándole que se ponga en contacto con nuestro Servicio de Atención a Establecimientos para que le ayude.

2. Una vez verificados sus datos, puede utilizar estas casillas de verificación para seleccionar las herramientas que desee utilizar:

Ver pagos - Consulte y descargue información sobre operaciones, reciba los extractos de su cuenta en formato electrónico y realice el seguimiento de los pagos correspondientes a las operaciones presentadas en su Establecimiento.

Resolver reclamaciones - No espere al correo tradicional. Despache todas las reclamaciones y retrocesiones de cargo a través de internet.

Actualizar su Cuenta de Establecimiento - Edite los detalles de su perfil (más información en el apartado “Actualizar perfil” de esta misma guía).

CONSEJO: Si elige ver sus pagos y gestionar sus reclamaciones online, dejará de recibir sus extractos de cuenta y las futuras consultas por correo.

The screenshot shows the American Express Business Account creation process, Step 3: Managing Finances. The page has a navigation bar with links for MI CUENTA, TARJETAS, VIAJES, SEGUROS, PREMIOS, and EMPRESAS. The main content is divided into three sections: 1. CREAR PERFIL (Get access to your online account), 2. CONECTAR CUENTA (Access tools and information), and 3. GESTIONAR FINANZAS (View payments and manage complaints). A sidebar on the right provides information on where to find bank account details and shows sample account information including a sample IBAN and BIC/SWIFT code.

1 CREAR PERFIL
OBTENER ACCESO A SU CUENTA ONLINE

2 CONECTAR CUENTA
ACCEDER A HERRAMIENTAS E
INFORMACIÓN

3 GESTIONAR FINANZAS
VER PAGOS Y GESTIONAR
RECLAMACIONES

¿Dónde puedo encontrar los datos de mi cuenta bancaria?

Estado De Cuenta Electrónico

Estado de cuenta
Calle de muestra
Ciudad de muestra
VX101012

Mr. William Smith
Calle de muestra
Ciudad de muestra
VX101012

Código bancario
BIS/SWIFT: ABCDEFGH

Número de cuenta
banca IBAN:
AA123456789123456789

1 Número de establecimiento
Código bancario BIC/SWIFT
Introduzca los últimos 7 dígitos de su IBAN

2

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](#)

Resolver reclamaciones
Al marcar esta casilla, entiendo que dejaré de recibir notificaciones en papel y pasará 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](#)

[Cancelar](#) [Siguiente](#)

Comprender los datos mostrados en el resumen de la cuenta

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

1. En la parte superior de esta pantalla aparecerán resaltadas las notificaciones más recientes relacionadas con su Cuenta de Establecimiento.
2. También verá un resumen de los pagos más recientes efectuados por American Express en su cuenta. Solo podrá ver esta información si en el momento de su activación online seleccionó “Ver pagos”.
3. Cuando necesite actualizar los datos de su Cuenta de Establecimiento, como cambiar la cuenta bancaria, cambiar al firmante autorizado, solicitar extractos y configurar nuevas ubicaciones, podrá enviarnos la solicitud correspondiente de forma segura a través de la función “Solicitudes de Servicio”.
4. También podrá ejecutar otras funciones, como actualizar su perfil, ver extractos de cuenta electrónicos y responder a consultas sobre reclamaciones desde el resumen de la cuenta utilizando estos enlaces.

The screenshot shows the American Express Business account summary page. At the top, there are navigation links: MI CUENTA, TARJETAS, VIAJES, SEGUROS, PREMIOS, and EMPRESAS. The top right corner shows 'España (Sitios Internacionales) Contactenos' and a 'SALIR' button.

The main content area is a summary of recent payments:

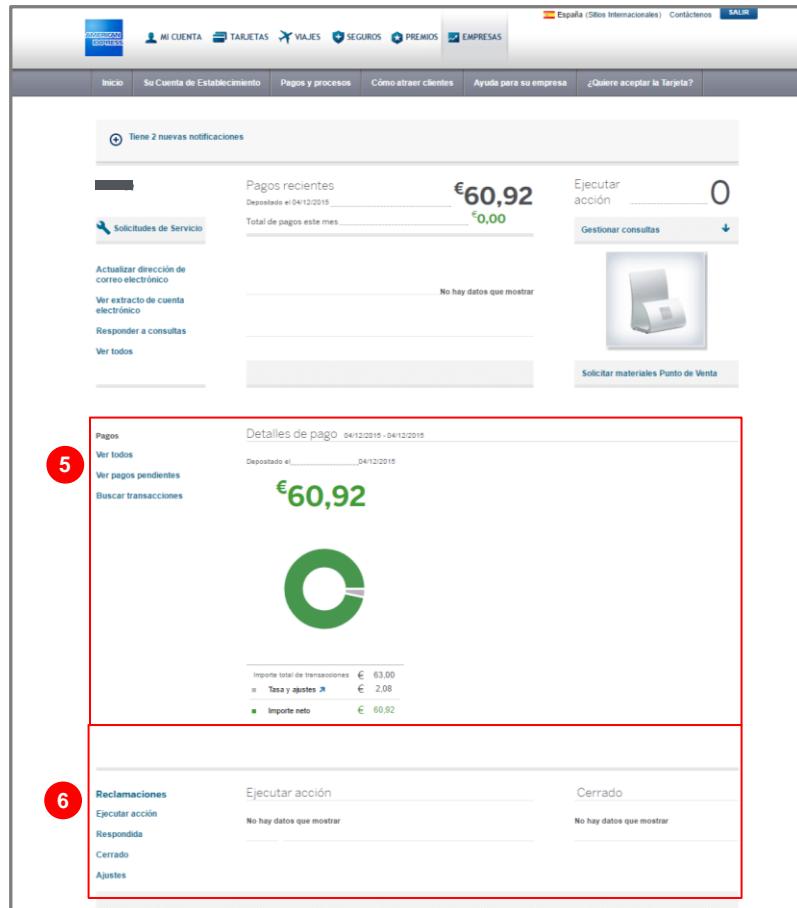
- Notificaciones:** Tiene 2 nuevas notificaciones (1).
- Pagos recientes:** Depositado el 04/12/2015. Total de pagos este mes: €60,92 (2).
- Solicitudes de Servicio:** (3) Actualizar dirección de correo electrónico, Ver extracto de cuenta electrónica, Responder a consultas, Ver todos.
- Otras funciones:** (4) Actualizar dirección de correo electrónico, Ver extracto de cuenta electrónica, Responder a consultas, Ver todos.

Below the summary, there is a large green circle icon with the amount €60,92. The page also includes sections for 'Pagos', 'Detalles de pago', 'Reclamaciones', and 'Ejecutar acción'.

Comprender los datos mostrados en el resumen de la cuenta (continuación)

5. En este apartado se muestran los tres pagos más recientes recibidos de American Express, con un detalle de las comisiones y los incentivos deducidos antes de la liquidación. Si desea ver la información de todos sus pagos, haga clic en "Ver todos" en el panel de la izquierda, o siga los enlaces azules que llevan a las diferentes áreas de la herramienta de pagos. Al hacer clic en estos enlaces azules obtendrá la información detallada de sus envíos, pagos y operaciones.
6. Aquí aparece una vista consolidada de sus reclamaciones (o cargos en disputa) y retrocesiones de cargo. Si desea ver todas sus consultas en más detalle o responder a alguna reclamación, seleccione "Ver todas" o una de las demás opciones correspondientes a los enlaces azules de la izquierda.

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



The screenshot shows the American Express Business Online account summary page. At the top, there are links for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAJES', 'SEGUROS', 'PREMIOS', 'EMPRESAS', and language options. The main content area has a header 'Tiene 2 nuevas notificaciones'. Below this, a 'Pagos recientes' section shows a recent payment of €60,92. A red box highlights this section, and a red circle with the number 5 points to the 'Ver todos' link under 'Pagos'. To the right, there are buttons for 'Ejecutar acción' (0) and 'Gestionar consultas'. Below the payment section, there are links for 'Actualizar dirección de correo electrónico', 'Ver extracto de cuenta electrónico', 'Responder a consultas', and 'Ver todos'. A red box highlights the 'Reclamaciones' section, and a red circle with the number 6 points to the 'Ver todos' link under 'Reclamaciones'. The 'Reclamaciones' section shows a status of 'Cerrado'.

Actualizar el perfil y los ajustes

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

Haga clic en el menú “Actualizar dirección de correo electrónico” situado en el lado izquierdo de la página de resumen de la cuenta para ver el perfil actual y los ajustes de su Cuenta de Establecimiento, y editarlos si fuese necesario. También puede hacer clic en “Ver todos” para actualizar todo el perfil y los ajustes correspondientes.

Cambiar contraseña

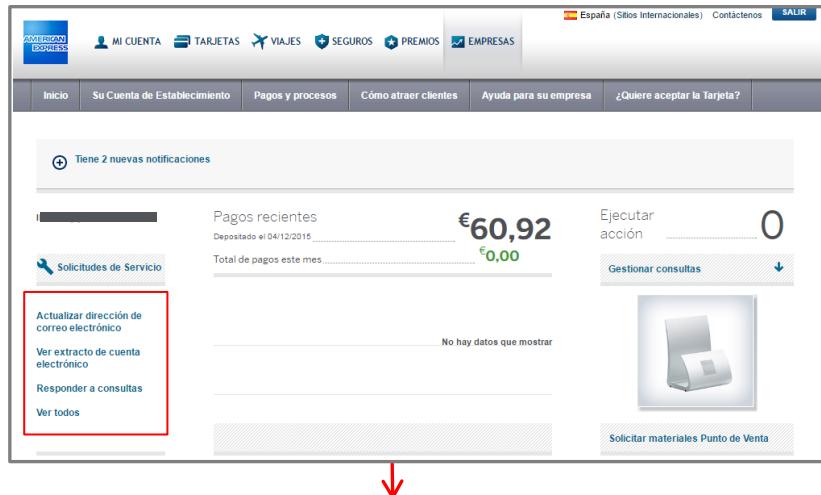
1. Para cambiar su contraseña, haga clic en “Cambiar contraseña” y luego en “Editar” y siga las instrucciones.

Datos de contacto

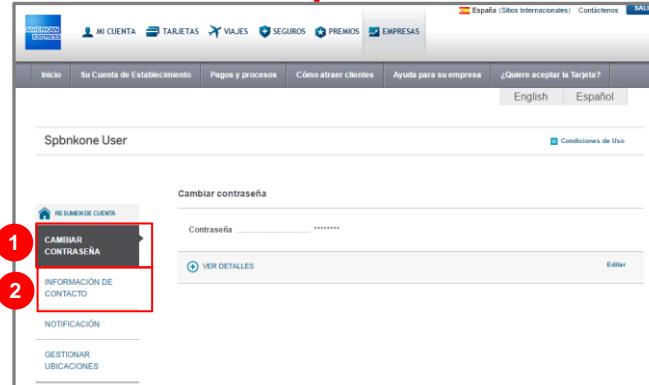
2. Haciendo clic en “Editar” podrá modificar su nombre, su cargo en la empresa y la dirección de correo electrónico.

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

- CONSEJO:** Si en algún momento decide que desea recibir notificaciones por correo electrónico sobre ofertas especiales para Establecimientos, puede indicarlo aquí.



The screenshot shows the American Express Business Account dashboard. At the top, there are links for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAJES', 'SEGUROS', 'PREMIOS', and 'EMPRESAS'. Below that is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Su Cuenta de Establecimiento', 'Pagos y procesos', 'Cómo atraer clientes', 'Ayuda para su empresa', and '¿Quiere aceptar la Tarjeta?'. A message 'Tiene 2 nuevas notificaciones' is displayed. On the right, there are sections for 'Pagos recientes' (with a total of €60,92) and 'Ejecutar acción' (with a value of 0). A sidebar on the left lists 'Solicitudes de Servicio' with options: 'Actualizar dirección de correo electrónico' (highlighted with a red box), 'Ver extracto de cuenta electrónico', 'Responder a consultas', and 'Ver todos'. A red arrow points down to the second screenshot.



The screenshot shows the 'Cambiar contraseña' (Change Password) page. At the top, there are links for 'MI CUENTA', 'TARJETAS', 'VIAJES', 'SEGUROS', 'PREMIOS', and 'EMPRESAS'. Below that is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Su Cuenta de Establecimiento', 'Pagos y procesos', 'Cómo atraer clientes', 'Ayuda para su empresa', and '¿Quiere aceptar la Tarjeta?'. A message 'Spbnkone User' is displayed. On the right, there is a 'Cambiar contraseña' form with a 'Contraseña' field. On the left, there is a sidebar with options: 'RESUMEN DE CUENTA' (highlighted with a red box), 'CAMBiar CONTRASEÑA' (highlighted with a red box), 'INFORMACIÓN DE CONTACTO' (highlighted with a red box), 'NOTIFICACIÓN', and 'GESTIONAR UBICACIONES'. Red numbers 1 and 2 are placed over the 'RESUMEN DE CUENTA' and 'CAMBiar CONTRASEÑA' buttons respectively.

Actualizar el perfil y los ajustes (*continuación*)

Notificaciones

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

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

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

NOTIFICACIÓN

NOTIFICACIONES DE PAGO DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO NO DISPONIBLE EN LOS ARCHIVOS

NOTIFICACIONES SOBRE PAGOS

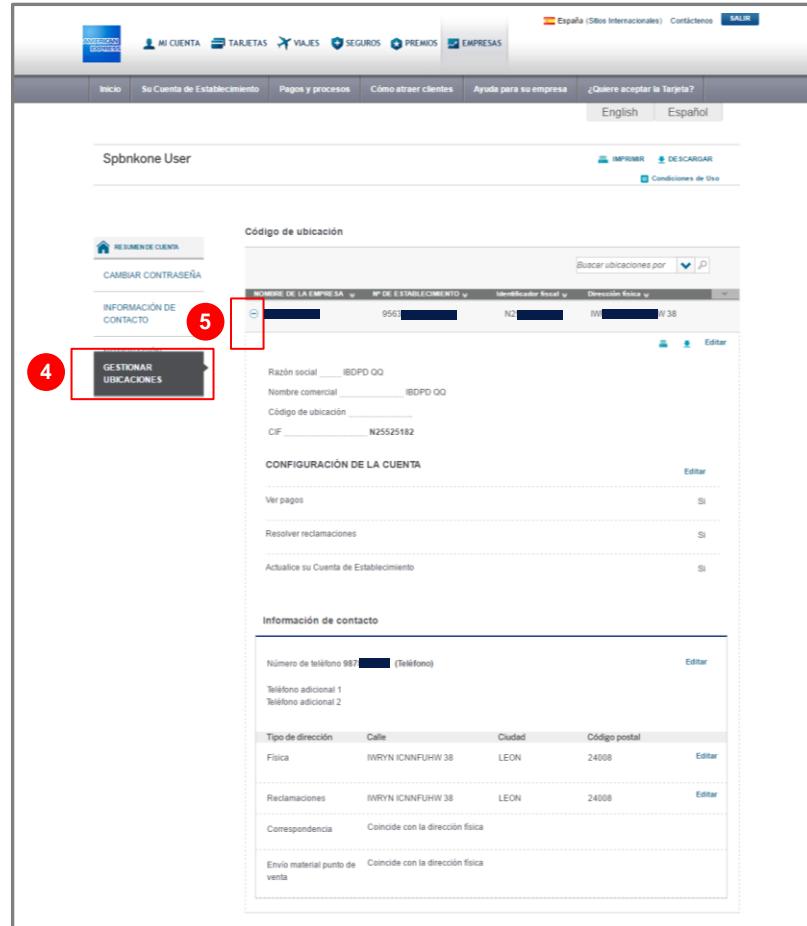
NOTIFICACIONES DE RECLAMACIONES

NOTIFICACIONES DE RECLAMACIONES

Actualizar el perfil y los ajustes (*continuación*)

Administrar ubicaciones

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



The screenshot shows a web interface for managing business locations. At the top, there are navigation links: MI CUENTA, TARJETAS, VIAJES, SEGUROS, PREMIOS, EMPRESAS, and links for España (Sedes Internacionales), Contactenos, and SALIR. Below the header, there are tabs: Inicio, Su Cuenta de Establecimiento, Pagos y procesos, Cómo atraer clientes, Ayuda para su empresa, and a link to accept a card. The main content area is titled 'Spbnkone User' and shows a 'Código de ubicación' (Location code) table. The table includes fields for 'NOMBRE DE LA EMPRESA' (Name of the company), 'Nº DE ESTABLECIMIENTO' (Establishment number), 'Identificador fiscal' (Tax identifier), and 'Dirección física' (Physical address). A red circle with the number 5 is on the '+' icon next to the table. Below the table, there is a 'GESTIONAR UBICACIONES' (Manage locations) button, which is highlighted with a red box and has a red circle with the number 4 on it. To the right of the table, there is a 'CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA' (Account configuration) section with options like 'Ver pagos' (View payments), 'Resolver reclamaciones' (Resolve complaints), and 'Actualizar su Cuenta de Establecimiento' (Update your Business Account). At the bottom, there is an 'Información de contacto' (Contact information) section with fields for 'Número de teléfono' (Phone number), 'Calle' (Street), 'Ciudad' (City), and 'Código postal' (Postcode). There are also sections for 'Reclamaciones' (Complaints) and 'Correspondencia' (Correspondence), both of which are noted as 'Coincide con la dirección física' (Matches physical address). A red circle with the number 5 is also on the '-' icon next to the location details table.