



## Guía para gestionar reclamaciones online

[AMERICANEXPRESS.ES/ESTABLECIMIENTOS](http://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:

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

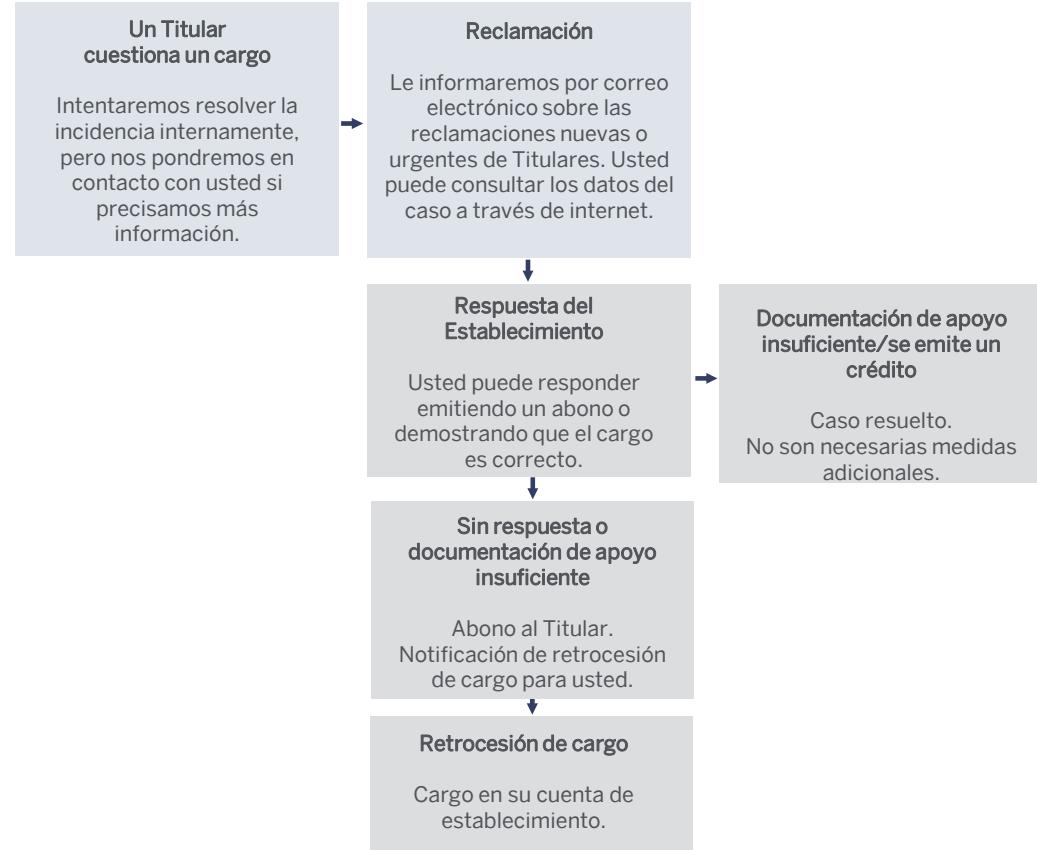
Una reclamación se produce cuando un Titular cuestiona ante American Express un cargo recibido en su cuenta. En ese momento, procedemos a asignar un número a la incidencia y revisamos el cargo reclamado. Tanto el número de incidencia como los datos de la reclamación aparecerán en la herramienta online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

## Sinopsis del proceso de reclamaciones



## Alta en el sistema de reclamaciones y acceso al mismo

### 1. Acceso - Visite [americanexpress.es/establecimientos](http://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](#)

**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](#)

## 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 consultas<sup>1</sup> y las retrocesiones de cargo<sup>2</sup> 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 shows a web-based claims management system. At the top, there's a navigation bar with 'UBICACIONES (870/870)', 'FECHA', and language options ('English', 'Español'). Below this is a search bar with fields for 'EJECUTAR ACCIÓN' (19), 'RESPONDIDA' (29), 'CERRADO' (1185), and 'AJUSTES' (72). There are also buttons for 'Todos' (All), 'No visitadas' (Not visited), 'Visitadas' (Visited), 'Todas' (All), 'Retrocesiones de cargos' (Chargebacks), 'Consultas' (Queries), and 'Actualizaciones de casos' (Case updates). A message box displays 'Mostrando 19 de 19' with buttons for 'Aceptar devolución Integra' (Accept full refund), 'Responder' (Reply), and 'Responder offline' (Reply offline). The main content area is a table (3) with columns: NÚMERO DE CASO, ESTADO, RESPONDER ANTES DEL, MOTIVO Y CÓDIGO, TIPO DE RECLAMACIÓN, and IMPORTE. The table lists several claims, all of which are 'Por favor, responda' (Please respond) and have a status of 'CERRADO'. The total amount shown is 258.00€. At the bottom right, there's a pagination control 'Página 1 de 1'.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 caso<sup>1</sup>, estado<sup>2</sup>, fecha de recepción<sup>3</sup>, fecha límite para responder<sup>4</sup> e importe<sup>5</sup>.

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**.

The screenshot shows a table titled "Aceptar devolución íntegra" (Accept full refund) with three buttons above it: "Responder" (Respond) and "Responder offline". The table has a header row with columns: NÚMERO DE CASO, ESTADO, RESPONDER ANTES DEL, MOTIVO Y CÓDIGO, TIPO DE RECLAMACIÓN, and IMPORTE. A red circle labeled '1' highlights the header row. A red circle labeled '2' highlights a warning icon (exclamation mark) next to the status of the fifth row. A red circle labeled '3' highlights the "Motivo y Código" column for the third row. A red circle labeled '4' highlights the horizontal scrollbar at the bottom of the table. The table contains 15 rows of data, each representing a claim with details like case number, state, response deadline, reason, type, and amount.

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	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	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€	

<sup>1</sup>**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.

<sup>2</sup>**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.

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

<sup>4</sup>**Fecha límite para responder:** Fecha límite para responder a American Express.

<sup>5</sup>**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: Actuar<sup>1</sup>, Respondidas<sup>2</sup>, Cerradas<sup>3</sup> y Ajustes<sup>4</sup>.

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

The screenshot shows a claims management interface. At the top, there are three main filter buttons: 'UBICACIONES' (location), 'FECHA' (date), and 'ESTADO' (status). Below these are four dropdown menus for filtering by status: 'EJECUTAR ACCIÓN' (19), 'RESPONDIDA' (29), 'CERRADO' (1185), and 'AJUSTES' (72). Red circles numbered 1, 2, and 3 point to the location, date, and status filters respectively. The main area displays a table titled 'Mostrando 19 de 19' with columns: NÚMERO DE CASO, ESTADO, RESPONDER ANTES DEL, MOTIVO Y CÓDIGO, TIPO DE RECLAMACIÓN, and IMPORTE. The table lists six claims, all of which are 'Por favor, responda'. At the bottom right of the main table area, there are buttons for 'Página 1 de 1' and navigation icons. A modal window is open at the bottom left, also showing the status filter dropdown with three checked options: 'POR FAVOR, RESPONDA', 'POR FAVOR, RESPONDA', and 'POR FAVOR RESPONDA POR OTRO MEDIO'. A red circle numbered 3 points to this modal window.

<sup>1</sup>Actuar: incidencias a la espera de su respuesta

<sup>2</sup>Respondidas: incidencias a las que usted ha respondido

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

<sup>4</sup>Ajustes: una vez cerrada una incidencia, este estado muestra el abono o el cargo que se efectuó

## 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”.

The screenshot shows a software interface for managing claims. At the top, there are filters for 'ubicaciones' (locations), 'fecha' (date), and 'acciones' (actions). Below these are buttons for 'EJECUTAR ACCIÓN' (execute action), 'RESPONDIDA' (answered), 'CERRADO' (closed), and 'AJUSTES' (adjustments). A red box highlights the filter section where 'Todos' (All) is selected. The table below shows 19 claims, with the first 6 listed:

Nº	NÚMERO DE CASO	ESTADO	RESPONDER ANTES DEL	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE RECLAMACIÓN	IMPORTE
1	D-2555874	Por favor, responda	12/6/2016	Recuperación-6016	IQ	258.00€
2	D-2555875	Por favor, responda	12/6/2016	Recuperación-6016	IQ	258.00€
3	D-2558978	Por favor, responda	13/6/2016	Recuperación-6016	IQ	74.00€
4	D-2558980	Por favor, responda	13/6/2016	Recuperación-6016	IQ	61.31€
5	D-2558981	Por favor, responda	13/6/2016	Recuperación-6016	IQ	74.00€
6	D-2558984	Por favor, responda	13/6/2016	Recuperación-6016	IQ	79.00€

## 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.

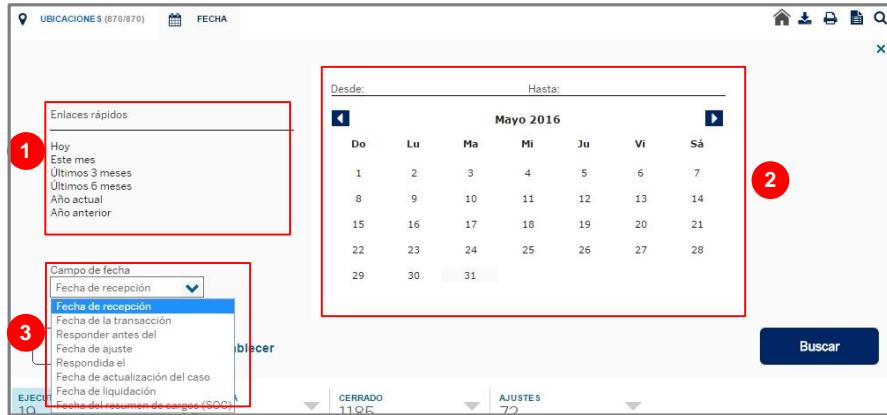
Si su usuario está asociado a una cuenta de una oficina principal, aparecerán todas las ubicaciones subordinadas a dicha cuenta. Si su usuario solo está asociado a una única ubicación, solo podrá ver la información correspondiente a dicha ubicación.



## Filtrar por fechas

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

1. Organice rápidamente la información visualizada por períodos 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.

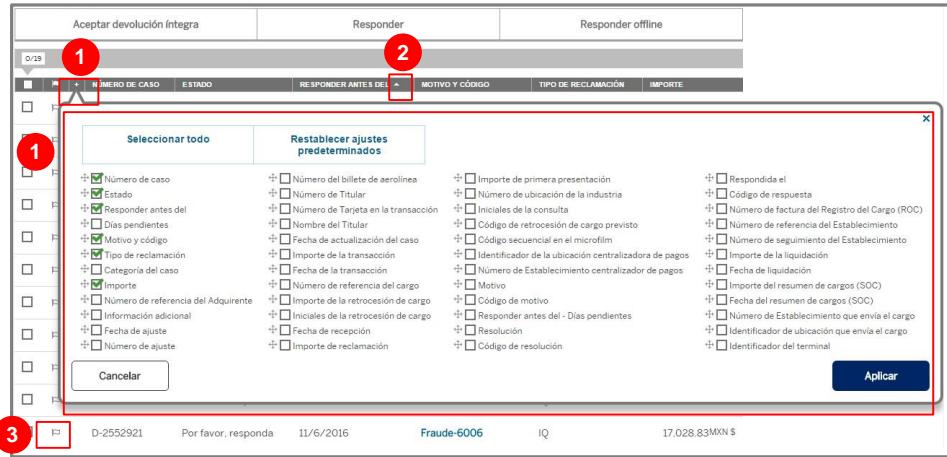
**Fecha de liquidación:** Fecha en la que American Express le abonó el importe de la transacción reclamada. Todos los pagos se realizan por remesas. Por este motivo, el pago de la transacción reclamada puede estar incluido en una remesa de importe superior.

**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 deseé.

- 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 ícono 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 ícono 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 shows a detailed view of a case from a management platform. At the top, there's a navigation bar with filters for 'Todos', 'No visitadas', 'Visitadas', 'Todas', 'Retrocesiones de cargos', 'Consultas', and 'Actualizaciones de casos'. Below the navigation is a toolbar with buttons for 'Aceptar devolución íntegra' (Accept full refund), 'Responder' (Reply), and 'Responder offline' (Reply offline). The main content area has several sections:

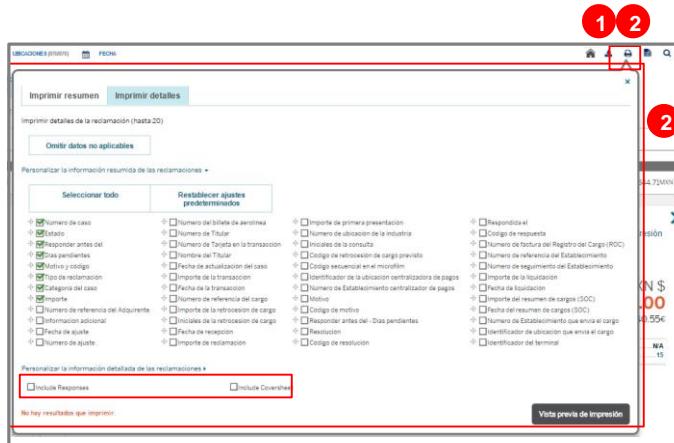
- Detalles de la reclamación**: Shows the amount claimed (4,844.71 MXN \$), the amount of the chargeback (0.00), and the transaction amount (240.55€). It also lists the cardholder (Titular: N/A), card number (Número de Tarjeta: 370780XXXXXX2007), and case type (Tipo de caso: 15).
- Que puede hacer**: A section for the customer to respond, with a note: "Por favor, responda a esta reclamación adjuntando toda la documentación que pueda apoyar su respuesta." (Please respond to this claim by attaching all documentation that supports your response.)
- Lo que sucederá**: A note: "Revisaremos su respuesta y nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información." (We will review your response and contact you if we need more information.)
- Historial**: A table showing the history of the case with columns: FECHA, CAMBIO DE ESTADO, TIPO DE RECLAMACIÓN, and DETALLES. The first entry is: 28/5/2016, Responda, Consulta, and a link "VER TODO" (View All) which is highlighted with a red box and labeled '6'.

Red boxes with numbers 1 through 6 highlight specific UI elements: 1 points to the close button in the top right; 2 points to the 'Detalles de la reclamación' section; 3 points to the 'Que puede hacer' section; 4 points to the 'Lo que sucederá' section; 5 points to the 'Historial' table header; and 6 points to the 'VER TODO' link in the history table.

## 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.

- 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.
- 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 desea imprimir. Dispone de diversas opciones: personalizar la información detallada, incluir las respuestas y añadir una portada.
- 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”.
- Búsqueda.** Puede buscar casos por distintos campos: número del Titular, importe reclamado y número de caso. Para facilitar y agilizar aún 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

2

3

## Responder a una reclamación - *continuación*

4. 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 llenar 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 llenar este campo de texto libre o seleccionar un comentario predeterminado en la lista desplegable.
5. 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.
6. Incluya etiquetas (como el número de seguimiento) en sus respuestas para facilitar tanto el seguimiento del caso como las posteriores búsquedas.
7. 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.

The screenshot shows a web-based form for responding to a claim. At the top, there are three buttons: "Aceptar devolución íntegra" (Accept full refund), "Responder" (Respond), and "Responder offline" (Respond offline). The "Responder" button is highlighted in purple.

The main area is titled "Responder". It includes a section for entering a reason and amount, a dropdown for selecting a comment, and a text area for additional comments. A red circle labeled "4" points to the amount input field, which has a dollar sign (\$) and a percentage (%) icon. A red circle labeled "5" points to the "Comentarios adicionales" (Additional comments) text area.

To the right, there is a sidebar with instructions for adding attachments:

- Aceptar devolución íntegra** (Accept full refund)
- Responder** (Respond)
- Responder offline** (Respond offline)

**Comentarios adicionales** (Additional comments)  
0/1500

**Anadir archivos adjuntos** (Add attachments)

- Recibo o factura con desglose que documente la operación, incluyendo (si procede):
  - Recibo de hotel y desglose de los cargos que requieren firma
  - Factura de hotel y desglose de todos los cargos adicionales

Ver todo

Atendiendo recibos, despachos y acuerdos firmados que documentan este cargo. Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC, DOCX o PDF
- 100, 200 o 300 Puntas o Pulgada (PPP)
- En blanco y negro
- Con una resolución de 300 dpi

Cada archivo adjunto sólo incide en una sola incidencia. No más de 20 páginas o 1 MB y 5 archivos por incidencia. No se aceptan más de 5 incidencias. No más de 20 archivos por respuesta.

**Adjuntar 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.

Aceptar devolución íntegra      Responder      Responder offline

Responder

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

0 \$ %

Motivo: Seleccionar un comentario

Comentarios adicionales

0/1500

Adjuntar archivos adjuntos

Recibo el factura con diseño que documento tiene que incluir (incluyendo la prueba).

- Firma legible en el caso de transacciones que requieren firma
- Factura del hotel y desglose de todos los servicios adicionales

Ver todo

Adjuntar recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo. Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX o PDF
- 100, 200 u 300 Puntos Por Pulgada (PPP)
- El archivo no debe pesar más de 2 MB
- Al responder a una sola incidencia: No más de 20 páginas. Si más de 5 archivos por incidencia: El resultado es de media por incidencias. No más de 20 archivos por respuesta.

8 Adjuntar archivos

9 Introduzca las iniciales para verificar esta información

Cancelar      Envíar

Aceptar devolución íntegra      Responder      Responder offline

0/0

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

ID	NÚMERO DE CASO	ESTADO	RESPONDERANTE DEL	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE RECLAMACIÓN	IMPORTE
1	D-2552910	Respondida online	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	4,844.71MXN \$

## 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.

The screenshot shows a digital interface for managing complaints. At the top, a red circular badge with the number '10' indicates the presence of notifications. A prominent warning message states: '⚠ You have 4 case(s) with image upload failures. Click here to view.' Below this, there are four main filter categories: 'ALL ACTIVE' (2,218), 'RECENTLY UPDATED' (90), 'PLEASE RESPOND' (2,218), and 'RECENTLY CLOSED' (93). To the right of these filters, there is a link labeled 'MORE FILTERS' followed by three small, unlabeled icons.

## 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 deseé incluir. A continuación, elija entre “**Aceptar devolución Integra**” 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 deseé 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.

EJECUTAR ACCIÓN 18 RESPONDIDA 30 CERRADO 1185 AJUSTES 72

Aceptar devolución Integra Responder Responder offline

NÚMERO DE CASO	ESTADO	RESPONDER ANTES DEL:	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE RECLAMACIÓN	IMPORTE
D-2552912	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	34,804.54XXX \$
D-2552913	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	34,804.54XXX \$
D-2552914	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	40,382.99XXX \$
D-2552915	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	27,747.14XXX \$
D-2552916	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	10,269.31XXX \$
D-2552917	Por favor, responda	11/6/2016	Fraude-6006	IQ	36,671.42XXX \$

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

Motivo:

Comentarios adicionales  
0/1500

Adjuntar archivos adjuntos

Ver todo

Adjuntar recibos, desgloses y acuerdos firmados que documenten este cargo. Los archivos adjuntos deben estar en estos formatos:

- JPG, TIFF, DOC/DOCX a PDF
- 100, 200 o 300 Puntos Por Pulgada (PPP)
- En blanco y negro
- Algunos tipos de 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.

Adjuntar etiquetas: Incluir números de seguimiento y de referencia

Adjuntar archivos

Cancelar

3

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.

American Express Payment Services Limited, Sucursal en España. Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid. NIF nº W8261677B. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 27.777, folio 142, sección 8, hoja M-500.551. American Express Payment Services Limited se encuentra autorizada por la Financial Conduct Authority de conformidad con el Reglamento de Servicios de Pago 2009 (Payment Services Regulations 2009), del Reino Unido (número de referencia 484347) para la prestación de servicios de pago e inscrita en el registro del Banco de España bajo el número 6.804.  
[www.americanexpress.es](http://www.americanexpress.es)

The screenshot shows the 'NOTIFICACIÓN' section of the account summary. It includes a list of notification types: 'Nuevo extracto de cuenta disponible', 'Las notificaciones de reclamaciones se enviarán a admin@americanexpress.es', and a section for 'NOTIFICACIONES DE RECLAMACIONES' which lists 'Nuevas consultas', 'Nuevo reembolso', 'Actualizaciones de casos', and 'Fecha límite de respuesta'. A red box highlights the 'NOTIFICACIÓN' button in the sidebar and the 'Nuevas consultas' row in the notifications table.

The screenshot shows a table titled 'Listado de consultas' with the message 'Usted ha recibido al menos una nueva consulta. Ver detalles de la consulta ahora.' The table has columns: 'Número de caso', 'Número Establecimiento', 'Responder antes del', 'Tipo de reclamación', 'Motivo', 'Importe del cargo', and 'Importe reclamado'. A red box highlights the entire table. Below the table, there is a note: 'Y 00000 más...' and instructions: 'Para acceder y responder a una consulta, por favor visite [americanexpress.es/nuevasconsultas](http://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"><li>1. Recibo o factura claramente firmada/autorizada, y un desglose que documente la operación</li><li>2. Prueba de que el Titular de la Tarjeta aceptó la operación o efectuó la reserva y recibió una confirmación de la misma</li><li>3. Sitio web / URL / Descripción del producto / Dirección IP / Política de cancelación</li><li>4. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega</li></ol>
ISO 6003		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Solicitud legal o análisis de fraude</b>	El Titular ha comunicado a American Express que cree que la transacción es fraudulenta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/ autorizada, y un desglose que documente la transacción</li> <li>2. Prueba de que el Titular aceptó la transacción o efectuó la reserva y recibió una confirmación de la misma</li> <li>3. Sitio web / URL / Descripción del producto / Dirección IP / Política de cancelación</li> <li>4. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega</li> </ol>
<b>ISO 6006</b>		
<b>El Titular solicita una copia firmada</b>	El Titular solicita documentación de apoyo sobre el cargo correspondiente a su autorización para su registro personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibo o factura clara y legiblemente firmada/ autorizada y desglosada</li> <li>2. Prueba de entrega (por ej. albarán) firmada, en la que conste la dirección y la fecha de entrega</li> <li>3. Contrato de afiliación firmado en el que se indique la fecha de caducidad y la política de renovación</li> </ol>
<b>ISO 6008</b>		
<b>Repetir solicitud de documentación</b>	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"> <li>1. Por favor, vuelva a enviar documentación más clara e íntegra para satisfacer los requisitos de la reclamación</li> </ol>
<b>ISO 6013</b>		

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

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Importe de transacción o número de cuenta presentado incorrecto</b>  ISO 4507	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 192 1493 238">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 263 1493 309">2. Prueba de que el importe de la transacción no era erróneo o de que no fue alterado</li> <li data-bbox="879 334 1416 381">3. Documentación de apoyo desglosada del importe modificado y que fue aprobado por el Titular</li> </ol>
<b>Procesamiento múltiple</b>  ISO 4512	<p>Se ha efectuado por error un cargo más de una vez contra la cuenta del Titular.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 457 1416 504">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 529 1493 618">2. Documentos completamente desglosados que permitan vincular al Titular a cada cargo procesado y que demuestren que todas las operaciones son válidas</li> </ol>
<b>Crédito no presentado</b>  ISO 4513	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 695 1416 741">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 766 1512 856">2. Una copia de su política de cancelación y una declaración indicando por qué la cancelación incumple las condiciones de su política</li> <li data-bbox="879 881 1493 927">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</li> </ol>

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Pagado por otros medios</b>	El Titular ha comunicado que ya se ha efectuado un pago reclamado directamente a su negocio por otros medios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que el pago del Titular no estaba relacionado con la transacción cuestionada</li> </ul>
<b>ISO 4515</b>		
<b>Solicitud de documentación de apoyo no cumplimentada</b>	American Express solicitó documentación de apoyo correspondiente a una reclamación planteada por un Titular de Tarjeta, pero no ha recibido respuesta del Establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que la consulta original fue respondida</li> </ul>
<b>ISO 4516</b>		
<b>Solicitud de documentación de apoyo ilegible / incompleta</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Documentos completamente detallados que sean claros, estén completos y que vinculen directamente al Titular con la transacción</li> <li>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</li> </ul>
<b>ISO 4517</b>		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Autorización no válida</b>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que se autorizó una transacción válida</li> <li>2. Prueba de que la autorización se obtuvo en la fecha de la transacción para esa misma transacción, pero por un importe inferior</li> <li>3. Prueba de que ya se ha procesado una transacción que compensa directamente la transacción reclamada</li> <li>4. Prueba de que en la fecha de la transacción se obtuvo una única autorización por el importe total de la transacción</li> <li>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</li> </ol>
<b>ISO 4521</b>		
<b>Número de Cuenta del Titular sin asignar</b>	<p>El número de Tarjeta proporcionado no era válido y American Express no consiguió relacionar el cargo con la cuenta correcta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>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</li> </ol>
<b>ISO 4523</b>		

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

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Retraso en la presentación</b>	Un cargo fue presentado para su pago fuera del plazo especificado en nuestro contrato con su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que la transacción fue presentada dentro del plazo requerido</li> <li>2. Prueba de que usted ya ha procesado el importe reclamado de vuelta a la Tarjeta del Titular</li> </ul>
<b>ISO 4536</b>		
<b>Tarjeta no presentada</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que el Titular participó en la transacción</li> <li>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</li> </ul>
<b>ISO 4540</b>		
<b>Cancelación de productos / servicios recurrentes</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>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</li> <li>3. Una copia de su política de cancelación y una declaración indicando por qué la cancelación incumple las condiciones de su política</li> </ul>
<b>ISO 4544</b>		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Mercancía incompatible con la descripción o defectuosa</b>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 192 1384 238">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 265 1518 343">2. Prueba de que la mercancía o los servicios se correspondían con la descripción original, o documentación que permita refutar la afirmación del Titular</li> <li data-bbox="879 370 1537 465">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)</li> </ol>
<b>ISO 4553</b>		
<b>Productos y servicios no recibidos</b>	<p>El Titular nos ha comunicado que no ha recibido la mercancía o los servicios contratados en su negocio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 537 1384 584">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 611 1518 667">2. Prueba de que el Titular, o un representante autorizado del mismo, recibió la totalidad de la mercancía o de los servicios</li> <li data-bbox="879 694 1518 740">3. Prueba de que la mercancía o los servicios fueron entregados o prestados en la dirección de facturación del Titular</li> <li data-bbox="879 767 1486 845">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</li> <li data-bbox="879 872 1518 939">5. Para reclamaciones relacionadas con compras en aerolíneas, la entidad adquirente de la Tarjeta puede demostrar que el Titular participó en la transacción</li> </ol>
<b>ISO 4554</b>		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Cargo por alquiler de vehículo no justificado</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Copia firmada del contrato de alquiler, incluyendo los términos y condiciones, la política de cancelación/reembolso y el cuadro de tarifas</li> <li>3. Informe de daños; factura detallada de la reparación y reconocimiento firmado de responsabilidad aceptando los cargos derivados de los daños</li> </ul>
<b>ISO 4750</b>		
<b>Error de presentación de crédito/débito</b>	Nuestra investigación indica que un cargo presentado como débito/crédito fue procesado como crédito/débito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que la traducción era correcta</li> </ul>
<b>ISO 4752</b>		
<b>Regulador local / legal cancelado</b>	El Titular alega el incumplimiento de una ley o de un reglamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>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</li> </ul>
<b>ISO 4754</b>		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Autorización no válida</b>	Un cargo presentado para su pago superaba el límite acordado y a usted se le exigió obtener aprobación antes de presentar el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 184 1403 227">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 260 1466 303">2. Prueba de que la transacción original se había descrito incorrectamente y no superó el límite de la red</li> <li data-bbox="879 335 1499 379">3. Prueba de que en la fecha de la transacción se obtuvo una única autorización por el importe total de la transacción</li> </ul>
<b>ISO 4755</b>		
<b>Recurso pleno por fraude</b>	La investigación confirmó el fraude. De acuerdo con nuestros Términos y Condiciones, podemos responsabilizarlo de todas las operaciones confirmadas como fraudulentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="879 494 1384 548">1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li data-bbox="879 581 1403 624">2. Prueba de que la transacción figura en la lista de operaciones exentas</li> </ul>
<b>ISO 4763</b>		

RECLAMACIÓN	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<b>Delegación de responsabilidad ante el fraude, falsificación</b>  <b>ISO 4798</b>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que la transacción figura en la lista de operaciones exentas</li> </ol>
<b>Delegación de responsabilidad ante el fraude, pérdida / robo</b>  <b>ISO 4799</b>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba de que ya se ha procesado un abono de compensación</li> <li>2. Prueba de que se autorizó una transacción válida</li> </ol>