



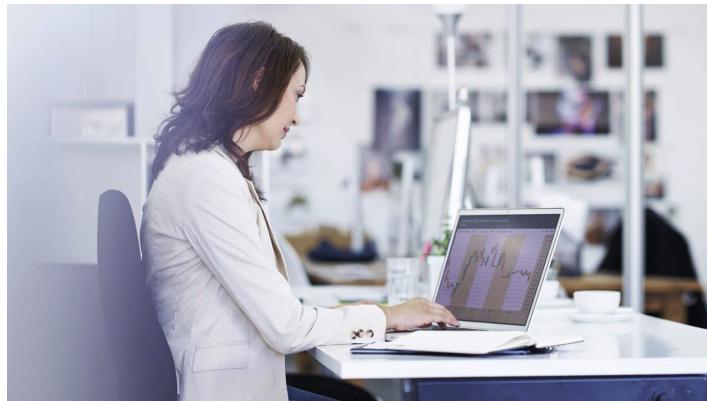
**Su manual para manejar
disputas en línea**

AMERICANEXPRESS.COM.MX/ESTABLECIMIENTOS



Cómo manejar disputas en línea

Este manual le brindará una descripción general sobre disputas e información sobre cómo manejar disputas de American Express en línea, desde cómo utilizar el sitio y encontrar la información que necesita hasta lo que debe hacer para realizar las acciones que desea.



Este manual explica:

Los beneficios de manejar disputas en línea	3-4
Inicio de sesión e inscripción en disputas	5-6
Visualización de su resumen	7
La tabla de resumen de disputas	8
Cómo filtrar la tabla de resumen de disputas	9-10
Cómo filtrar por Ubicación y por Fecha	11-12
Cómo personalizar la tabla de resumen de disputas	13
Cómo obtener los detalles de un caso	14
Cómo buscar, descargar e imprimir reportes	15
Cómo realizar acciones	16-19
Cómo responder varias disputas al mismo tiempo	20
Cómo revisar las notificaciones en su correo electrónico	21
Anexo: prevención para contracargos	22-33

Los beneficios manejar disputas en línea

Manejar y responder disputas por parte de un Tarjetahabiente es simple gracias a la herramienta para disputas en línea disponible en el sitio de Establecimientos. La herramienta para disputas en línea permite visualizar todas las disputas abiertas y urgentes según las ubicaciones de sus sucursales y brinda la posibilidad de cargar documentos y responder en línea.

¿Por qué resolver las disputas en línea?

Manejar las disputas en línea es mucho más rápido y también le puede ser útil para evitar los contracargos “sin respuesta”. Algunos de los beneficios de realizar gestiones en línea incluyen:

Recibir notificaciones por correo electrónico cuando tiene nuevas disputas, actualizados o urgentes.

Visualizar todas las disputas en un solo sitio (en lugar de recibir muchas cartas).

Responder en línea sin la necesidad de responder por correo electrónico.

Hacer un seguimiento de las disputas a lo largo de todo el proceso.

Los beneficios de manejar disputas en línea - *Continuación*

¿Qué son las disputas y los contracargos?

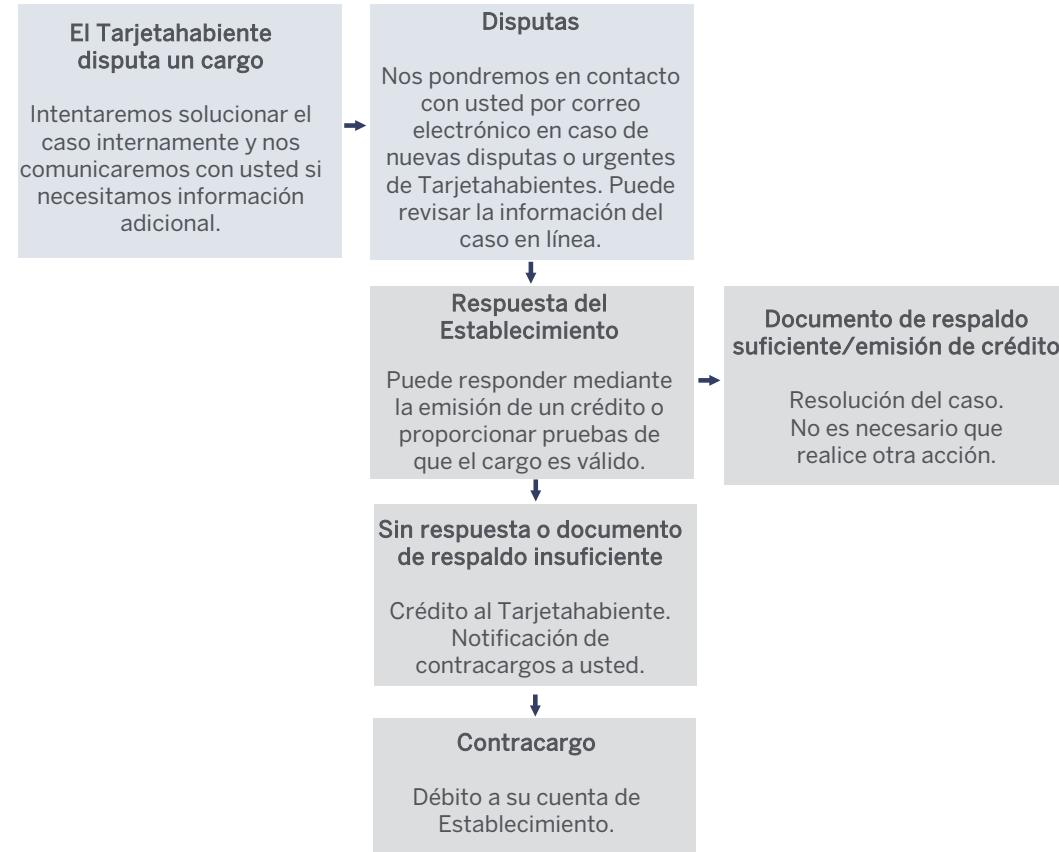
Una disputa sucede cuando un Tarjetahabiente se comunica con American Express y consulta sobre un cargo en su tarjeta. Asignamos un número de caso y revisamos el cargo. Este número de caso y la información acerca de la disputa aparecerá en su herramienta de disputas en línea.

Las disputas más comunes son:

- El Tarjetahabiente no recuerda la compra
- Error de facturación
- Producto o servicio cancelado o no recibido
- Devoluciones

La cantidad de tiempo que necesita para responder una disputa varía según el tipo de disputa. Puede averiguarlo a través de la fecha de "Responder el" en línea. Si no puede proporcionar una prueba de que el cargo es válido antes de la fecha de "Responder el", emitiremos un contracargo a su cuenta. Puede ver sus contracargos en línea.

Información general del proceso de disputas



Inicio de sesión e inscripción en disputas

1. Inicio de sesión.

Visite americanexpress.com.mx/establecimientos. Si ya tiene un nombre de usuario y una contraseña para gestionar su cuenta de Establecimiento en línea, ingrese sus datos y haga clic en "Iniciar sesión".

Si todavía no está registrado en línea, haga clic en "**Regístrate ahora**" y siga los pasos simples para crear un perfil nuevo e ingresar a su cuenta de comerciante en línea.

Inscripción en disputas

Podrá manejar disputas en línea solo si se inscribe para ello. Existen dos maneras de inscripción para manejar disputas en línea. La primera es durante el proceso de registro y la segunda es desde la página de su resumen de cuenta. Consulte los pasos para cada opción en la siguiente página:



Inicio de sesión e inscripción en disputas - *Continuación*

- 2. Registro.** Después de completar los pasos 1 y 2 del registro, llegará al último paso: Administrar sus finanzas. Marque la casilla con el título “Resolver disputas” para registrarse y manejar disputas en línea.

Al hacer esto, no recibirá más cartas de disputas por correo postal. Únicamente llegarán a su cuenta en línea. Asegúrese de revisar con frecuencia su cuenta en línea. Además, puede configurar las notificaciones de correo electrónico para que le informen cuando tenga nuevas disputas o actualizados.

[Ver página 21.](#)

- 3. Página de resumen de cuenta.** Despues de iniciar sesión en su cuenta (paso 1), usted ingresará a la página de su resumen de cuenta. Si no se encuentra inscrito para manejar disputas en línea, verá una solicitud para hacerlo. Haga clic en “Activar” y siga los pasos para inscribirse a disputas en línea.

Seleccione ‘Ver pagos’, ‘Resolver disputas’ o ‘Actualizar su cuenta de Establecimiento’ para continuar.

Ver Pagos
Al seleccionar esta casilla, confirmo que recibiré los estatus de pagos en línea y que ya no los recibiré impresos. [Más información](#)

Resolver Disputas
Al seleccionar esta casilla, confirmo que administraré las disputas en línea y que ya no las recibiré impresas. [Más información](#)

Actualice su cuenta de Establecimiento
Modifique la información de su cuenta, como nombre del Establecimiento, dirección y números de teléfono. [Más información](#)

IBDPD QQ

Para ubicaciones

Actualizar dirección de correo electrónico

Ver extracto de cuenta electrónica

Responder a consultas

Ver todos

Pagos recientes

Depositado el

Total de pagos este mes

0.00

0.00

No .. y datos que mostrar

Gestione consultas online

Activar

Solicitar materiales Punto de Venta

Visualización de su resumen

La visualización de su resumen es la primera página que verá al ingresar a la sección de disputas del sitio de Establecimientos. Esta página le brinda una vista general unificada de todos sus disputas¹ y contracargos².

1. **Los filtros** le ayudan a encontrar y visualizar la información que más le interesa. Puede utilizar una amplia gama de filtros, e incluso los puede combinar, para personalizar la tabla de resumen de disputas y para que le muestre tantos resultados como desee. [Ver página 9.](#)
2. **Los botones de acción** están claramente especificados en la parte superior de la tabla de resumen para permitirle responder a todas las disputas de Tarjetahabientes fácil y eficazmente. [Ver página 16.](#)
3. **La tabla de resumen** le brinda una lista muy completa de todas las disputas de Tarjetahabientes y puede personalizarla de acuerdo a sus preferencias. [Ver página 13.](#)
4. **Los controles generales** le permiten descargar, generar reportes, crear vistas preliminares de impresión, buscar o regresar a su resumen de cuenta o a la página de "Inicio" en cualquier momento. [Ver página 15.](#)
5. **La selección de idioma** se puede realizar haciendo clic en el idioma de preferencia.

The screenshot shows the 'SUCURSALES (47/47)' section of the dispute summary page. At the top, there are filters for 'EFFECTUAR ALGUNA ACCIÓN' (9), 'RESPONDIDO' (0), 'CERRADO' (75), and 'AJUSTES' (1). Below the filters are buttons for 'Todas', 'Sin revisión', 'Revisadas', 'Contracargos', 'Disputas', and 'Actualizaciones de caso'. A dropdown menu for 'All Currency' is also present. The main area contains three buttons: 'Aceptar reembolso total', 'Responder', and 'Responder por otro medio'. A red box labeled '1' highlights these buttons. Below them is a table with 8 rows, each containing a checkbox, a case number, its status, response due date, remaining days, reason, type of dispute, and type of case. Red boxes labeled '2' and '3' highlight the first two rows of the table. At the top right of the page, there are icons for download, print, and search, along with language selection buttons for 'English' and 'Español'. A red box labeled '4' highlights these icons. A red box labeled '5' highlights the 'English' button.

NÚMERO DE CASO	ESTATUS	RESPONDER A MÁS TARDÍAS EL	DÍAS RESTANTES	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE DISPUTA	TIPO DE CASO
15829350	Por favor responda por otro medio	21/3/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A
15856340	Por favor responda por otro medio	8/4/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A
D-2483292	① Por Favor Responda	2/6/2016	0	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude
D-2366172	Por Favor Responda	4/6/2016	2	Documentación-4516	CB	No Fraude
D-2494491	① Por Favor Responda	5/6/2016	3	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude
D-2521867	Por Favor Responda	10/6/2016	8	Fraudes-6006	IQ	Fraude
D-2540834	Por Favor Responda	14/6/2016	12	Solicitud de documentación-6003	IQ	No Fraude

¹ **Disputas:** en algunos casos, usted puede recibir un contracargo instantáneamente sin la opción de responder, como cuando se sospecha de una actividad fraudulenta.

² **Contracargos:** un contracargo sucede cuando después de la investigación disputas, debitamos de su cuenta el monto de la transacción en cuestión y, a su vez, le acreditamos al Tarjetahabiente misma cantidad. En algunos casos, usted puede recibir un contracargo instantáneamente sin la opción de responder, como cuando se sospecha de una actividad fraudulenta.

La tabla de resumen de disputas

En esta tabla se incluyen todas las transacciones que se han disputado.

La tabla de resumen contiene una variedad de columnas predeterminadas. Estas muestran información clave acerca de cada disputa o contracargo, entre ella, número de caso¹, estatus², fecha de recepción³, responder el⁴ y cantidad⁵.

- Las preferencias de columnas**, su orden y el nivel de datos que se muestran pueden personalizarse según sus necesidades.
- Los signos de exclamación** en naranja muestran las respuestas urgentes que deben responderse en los próximos siete días.
- El indicador de motivo y código** le ayuda a identificar el motivo de la disputa de la transacción por parte del Tarjetahabiente. Simplemente haga clic en el motivo y código azul de cualquier elemento y aparecerá una descripción detallada del motivo.
- Utilice las flechas y la barra de desplazamiento horizontal** para ver más detalles acerca de cada caso.

The screenshot shows a table titled 'Resumen de disputas' (Dispute Summary) with 8 rows of data. The columns are: Número de caso (Case Number), Estatus (Status), Responder a más tardar (Respond by latest), Días restantes (Days remaining), Motivo y código (Reason and code), Tipo de disputa (Type of dispute), and Tipo de caso (Case type). Row 3 is highlighted with a red box and a circled '1'. Column 2 of row 3 is highlighted with a red box and a circled '2'. Column 6 of row 6 is highlighted with a red box and a circled '3'. Row 6 is highlighted with a red box and a circled '4'.

Aceptar reembolso total		Responder		Responder por otro medio				
0/9		NÚMERO DE CASO	ESTATUS	RESPONDER A MÁS TARDAR	DÍAS RESTANTES	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE DISPUTA	TIPO DE CASO
<input type="checkbox"/>	15829350	Por favor responda por otro medio	21/3/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A	
<input type="checkbox"/>	15856340	Por favor responda por otro medio	8/4/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A	
<input type="checkbox"/>	D-2483292	Por Favor Responda	2/6/2016	0	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude	
<input type="checkbox"/>	D-2366172	Por Favor Responda	4/6/2016	2	Documentación-4516	CB	No Fraude	
<input type="checkbox"/>	D-2494491	Por Favor Responda	5/6/2016	3	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude	
<input type="checkbox"/>	D-2521867	Por Favor Responda	10/6/2016	8	Fraudes-6006	IQ	Fraude	
<input type="checkbox"/>	D-2540834	Por Favor Responda	14/6/2016	12	Solicitud de documentación-6003	IQ	No Fraude	
<input type="checkbox"/>	D-2570316	Por Favor Responda	21/6/2016	19	Solicitud de documentación-6003	IQ	No Fraude	
<input type="checkbox"/>	16033333	Por favor responda por otro medio	28/6/2016	26	Fraudes-006	IQ	N/A	

¹ **Número de caso:** es el número único asignado por American Express a cada disputa o contracargo. Esto le ayuda a hacer un seguimiento e identificar los casos durante el proceso.

² **Estatus:** incluimos diferentes títulos de estatus para que pueda hacer un seguimiento de cada etapa de la transacción que se disputa. De este modo, todos podrán saber cuál es la situación actual y cuáles son los pasos siguientes.

³ **Fecha de recepción:** esta es la fecha en la que el Tarjetahabiente disputó el cargo y fue asignado a su cuenta.

⁴ **Responder el:** esta es la fecha en la que usted debe responder a American Express.

⁵ **Cantidad:** el monto (\$) disputado por el Tarjetahabiente. Esto puede ser la totalidad o parte de la transacción original.

Cómo filtrar la tabla de resumen de disputas

Con solo hacer clic en los botones de los filtros pertinentes, puede filtrar su tabla de resumen por **Ubicación**, **Fecha**, **Estatus** o **Tipo**. Esto actualizará la tabla para que muestre todas las disputas relacionados con los filtros elegidos.

1. **Cómo filtrar por Ubicación.** Haga clic en **Ubicación** para filtrar la información de la página en base a las diferentes ubicaciones de su Establecimiento. [Ver página 11](#).
2. **Cómo filtrar por Fecha.** Haga clic en **Fecha** para ver casos de un determinado rango de fechas. [Ver página 12](#).
3. **Cómo filtrar por Estatus.** Puede filtrar la tabla de resumen de sus disputas por estatus. Tiene cuatro opciones principales para establecer el filtro: realizar una acción¹, respuesta², cerrado³ y ajustes⁴.

También puede profundizar más en cada estatus haciendo clic en cada flecha.

The screenshot shows a dispute summary table with several filters applied. At the top, there are four main filter buttons: 'SUCURSALES (47/47)' (highlighted with a red box and circle 1), 'FECHA' (highlighted with a red box and circle 2), 'EFFECTUAR ALGUNA ACCIÓN' (highlighted with a red box and circle 3), and 'RESPONDIDO' (set to 0). Below these are dropdown menus for 'ESTATUS' (set to 'CERRADO'), 'DÍAS RESTANTES' (set to '75'), and 'AJUSTES' (set to '1'). A row of radio buttons at the bottom includes 'Todas', 'Sin revisión', 'Revisadas', 'Contracargos', 'Disputas', and 'Actualizaciones de caso'. The table itself shows 9 rows of dispute data with columns for 'Número de Caso', 'Estatus', 'Responder a más tardar el', 'Días restantes', 'Motivo y Código', 'Tipo de disputa', and 'Tipo de caso'. A modal window is also visible, showing expanded options for the 'EFFECTUAR ALGUNA ACCIÓN' filter, including 'POR FAVOR RESPONDA', 'POR FAVOR RESPONDA', and 'POR FAVOR RESPONDA POR OTRO MEDIO', each with a checked checkbox.

¹ Realizar una acción: casos que requieren su respuesta.

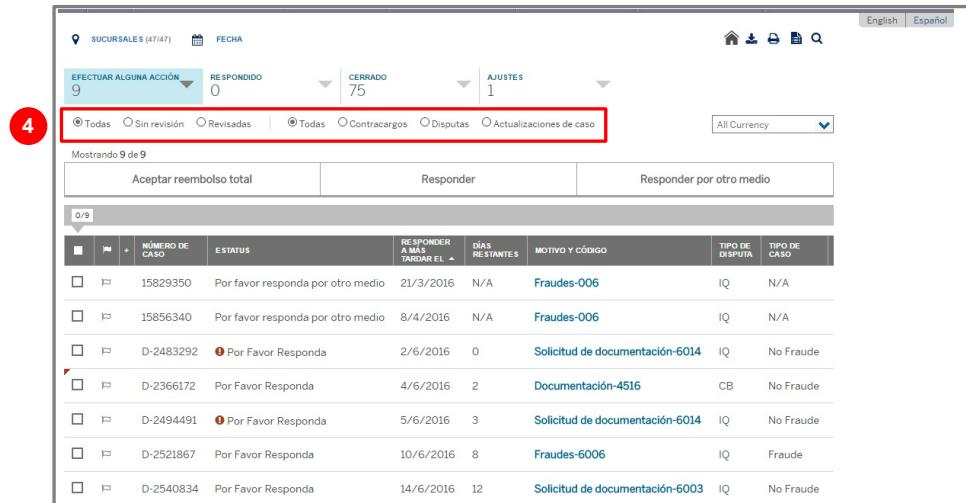
² Respuesta: casos a los que ha respondido.

³ Cerrado: este estatus representa el veredicto o decisión que se tomó sobre el caso o si el caso ha vencido.

⁴ Ajustes: una vez que se cierra un caso, el estatus de ajuste representa el crédito o débito real que se aplica.

Cómo filtrar la tabla de resumen de disputas - Continuación

4. **Cómo filtrar por Tipo.** Una de las maneras más útiles para filtrar es el filtro por tipo. Puede elegir ver todos sus casos “Leídos” o “No leídos” para clasificar fácilmente los casos que ha abierto y los que todavía no. Además, verá en la tabla de resumen que todos los casos no leídos estarán en negrita y los leídos estarán sin negrita, para darle una imagen más clara de los casos que requieren atención. Como alternativa, puede filtrar por “Disputas” o por “Contracargos”.



The screenshot shows a web-based application interface for managing disputes. At the top, there are several filter buttons: 'EFECTUAR ALGUNA ACCIÓN' (with dropdowns for '9', 'RESPONDIDO' (0), 'CERRADO' (75), and 'AJUSTES' (1)), 'SUCURSALES (47/47)' (with a dropdown for 'FECHA'), and language options 'English' and 'Español'. Below these are two rows of radio buttons for filtering: 'Todas' (selected), 'Sin revisión', 'Revisadas', 'Contracargos' (selected), 'Disputas', and 'Actualizaciones de caso'. A red circle with the number '4' highlights this row. The next section shows a table header 'Mostrando 9 de 9' with columns: 'Aceptar reembolso total', 'Responder', and 'Responder por otro medio'. The table body contains 9 rows of dispute data, each with a checkbox, a small icon, a case number, the status, a due date, remaining days, a reason code, and type codes. The first row's status 'Por favor responda por otro medio' is bolded, indicating it is unread.

Aceptar reembolso total	Responder	Responder por otro medio
0/9		
NÚMERO DE CASO	ESTATUS	RESPONDER A MÁS TARDAR EL DÍAS RESTANTES MOTIVO Y CÓDIGO TIPO DE DISPUTA TIPO DE CASO
15829350	Por favor responda por otro medio	21/3/2016 N/A Fraudes-006 IQ N/A
15856340	Por favor responda por otro medio	8/4/2016 N/A Fraudes-006 IQ N/A
D-2483292	Por Favor Responda	2/6/2016 0 Solicitud de documentación-6014 IQ No Fraude
D-2366172	Por Favor Responda	4/6/2016 2 Documentación-4516 CB No Fraude
D-2494491	Por Favor Responda	5/6/2016 3 Solicitud de documentación-6014 IQ No Fraude
D-2521867	Por Favor Responda	10/6/2016 8 Fraudes-6006 IQ Fraude
D-2540834	Por Favor Responda	14/6/2016 12 Solicitud de documentación-6003 IQ No Fraude

Cómo filtrar por Ubicación

Después de hacer clic en el botón “**Ubicaciones**”, se le presentarán más opciones de filtros por ubicación. Esto será una lista de todas las ubicaciones que haya registrado y configurado con American Express. La cantidad de ubicaciones que puede ver dependerá de la configuración de su nombre de usuario.

Las ubicaciones se mostrarán de manera jerárquica. Marque y desmarque las casillas ubicadas al lado de las ubicaciones que desea ver y luego haga clic en “**Visualizar**” para actualizar la tabla de resumen de disputas.

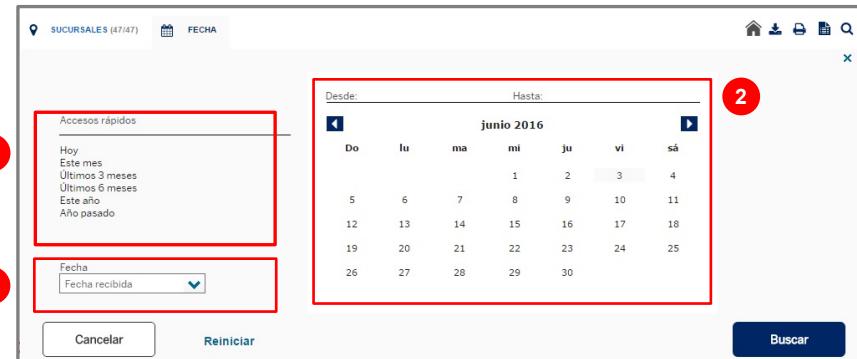
Si usted está registrado en una cuenta de nivel superior de la oficina central, verá todas las ubicaciones debajo de esa cuenta. Como alternativa, si su nombre de usuario se configura para una única ubicación, solamente verá lo que aparece.



Cómo filtrar por Fecha

Haga clic en el botón “Fecha” para desplegar más opciones del filtro por fecha.

1. Clasifique rápidamente por períodos predefinidos como “Este mes”, “Los últimos 3 meses”, “Los últimos 6 meses”, “Este año” o “El año pasado”.
2. Como alternativa, puede elegir un rango personalizado de fechas usando las funciones “Desde” y “Hasta” dentro del calendario interactivo.
3. Filtre por una amplia gama de estatus de fechas, como “Fecha de recepción” y “Fecha de transacción”. A continuación podrá ver una lista completa de opciones y sus definiciones:



Fecha de recepción: fecha en la que se realiza y se agrega la disputa a su cuenta.

Fecha de transacción: fecha en la que su Establecimiento procesó la transacción disputada.

Responder el: fecha en la que usted debe presentar una respuesta a American Express para asegurarse de que esta se revise y se tenga en cuenta para evitar un contracargo.

Fecha de ajuste: fecha en la que se deduce el monto de ajuste de su cuenta debido a una disputa o contracargo.

Respondido el: fecha en la que usted respondió una disputa.

Fecha de actualización del caso: fecha en la que American Express actualizó el caso.

Fecha de liquidación: fecha en la que American Express pagó la transacción disputada. Todos los pagos se abonan según las presentaciones, de modo que la transacción reclamada se le pagará a usted como parte del pago por la presentación en general.

Fecha de resumen de cargos (Summary of Charge, SOC): fecha en la que se presentó la transacción disputada a American Express para que se pague.

Cómo personalizar la tabla de resumen de disputas

Hay mucha información de cada caso que no se despliega de manera automática en la tabla de resumen. Puede acceder a más columnas si se mueve hacia la derecha de la tabla con la barra de desplazamiento horizontal. Sin embargo, si usted prefiere, puede personalizar la tabla para desplegar automáticamente la información que desea.

- Agregue o elimine columnas.** Haga clic en el botón [+] ubicado en la parte superior de la tabla para visualizar toda la gama disponible de columnas. Para agregar o eliminar una columna en la tabla, solamente marque o desmarque las casillas pertinentes. Puede reordenar las columnas moviendo hacia arriba y hacia abajo los encabezados de la lista. El que más arriba esté en la lista se desplegará en la primera columna de la tabla; el segundo, en la segunda columna; y así sucesivamente. Cuando esté satisfecho con la selección, haga clic en “Aplicar”.
- Cómo clasificar los datos en las columnas.** En muchas de las columnas puede utilizar el ícono del triángulo blanco para clasificar y ordenar la información.
- Cómo marcar las disputas.** Puede marcar los reclamos mientras los revisa haciendo clic en el ícono de la bandera. Esto le ayudará a encontrar rápidamente casos específicos para futura referencia. Las marcas son únicas para cada nombre de usuario de la cuenta. Por ejemplo, si 5 usuarios diferentes de su comercio tienen acceso a la cuenta, cada usuario puede tener sus propias marcas y estas marcas no serán visibles para el resto de los usuarios de dicha cuenta.

The screenshot shows a modal dialog box titled "Personalizar vista" (Customize view) over a table header. The dialog lists various columns with checkboxes for selection. A red box highlights the checkbox for "Número de caso". A red circle labeled "1" is on the "+" button in the table header. A red circle labeled "2" is on the "RESPONDER A MÁS TARDAR" button in the header. A red circle labeled "3" is on the flag icon in the table header. The "Aplicar" button is at the bottom right of the dialog.

Aceptar reembolso total	Responder	Responder por otro medio				
0/9						
NÚMERO DE CASO	ESTATUS	RESPONDER A MÁS TARDAR	DÍAS RESTANTES	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE DISPUTA	TIPO DE CASO
D-2521867	Por Favor Responda	10/6/2016	8	Fraudes-6006	IQ	Fraude
D-2540834	Por Favor Responda	14/6/2016	12	Solicitud de documentación-6003	IQ	No Fraude

Cómo obtener los detalles de un caso

Para obtener todos los detalles y el historial de una disputa, simplemente haga clic en la disputa específica en la tabla de resumen. Se le mostrará una vista detallada, que incluye varias capas que contienen los detalles y el historial.

1. **Puede regresar a la vista del resumen** en cualquier momento con solo hacer clic en la [X] para cerrar la vista de detalles.
2. **Los detalles de disputas** incluyen la cantidad de disputas, el nombre del Tarjetahabiente, el número del Tarjetahabiente, el número de rastreo y un código de motivo, lo cual pone la información clave a su disposición para rápida referencia. Haga clic en “**Más**” para obtener todavía más detalles, como fecha del cargo y ubicación de devolución.
3. **Acciones que podrá realizar** para ayudarle a resolver la disputa lo más pronto posible y de la mejor manera. Puede responder al caso abierto haciendo clic en cualquiera de las 3 opciones de respuesta.
4. **Los pasos siguientes** lo guían a lo que debe esperar y a cómo proceder para resolver y cerrar el caso.
5. **El historial de la disputa** le brinda el historial cronológico de la disputa.
6. “**Ver todo**” le permite visualizar todos los detalles de cualquier respuesta registrada en el caso, lo cual incluye comentarios y documentación de respaldo.

The screenshot shows a detailed view of a dispute case. At the top, there's a header with options like 'Aceptar reembolso total', 'Responder', and 'Responder por otro medio'. Below this is a table with columns: Número de Caso, Estado, Respuesta más tardía, Días restantes, Motivo y Código, Tipo de disputa, Tipo de Caso, and Monto. A row shows: 15829350, Por favor responda por otro medio, 21/3/2016, N/A, Fraude-006, IQ, N/A, MXN \$2,842.00. A red circle with '1' is at the top right corner of the header area. A red box highlights the entire table area.

Section 2: 'Detalles de disputa' (Details of Dispute) contains fields for Monto disputado (Disputed amount), Monto del contracargo (Counterclaim amount), and Monto de la transacción (Transaction amount). It also shows Tarjetahabiente (Cardholder) and Número de rastreo (Tracking number). A red box highlights this section.

Section 3: 'Lo que usted puede hacer' (What you can do) lists actions: 'Por favor responda por otro medio' (Please respond by another medium). A red box highlights this section.

Section 4: 'Lo que sucederá' (What will happen) shows 'N/A' (Not Applicable). A red box highlights this section.

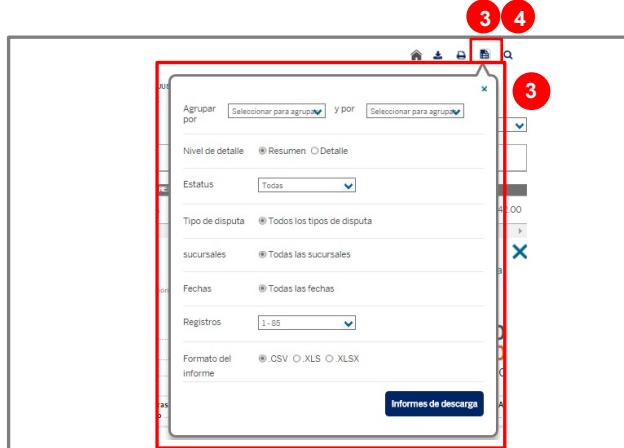
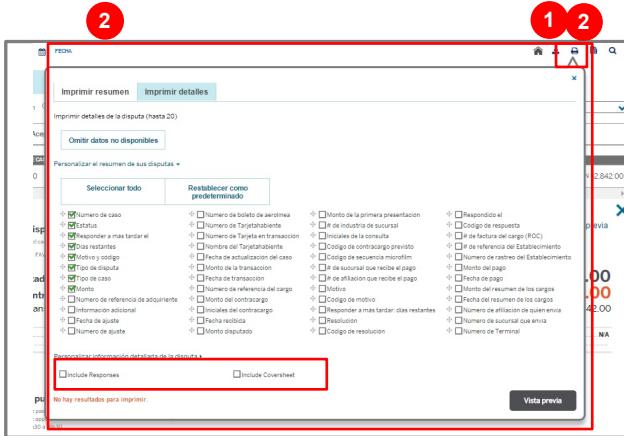
Section 5: 'CAMBIO DE ESTATUS' (Status Change) shows a date (24/2/2016), response type ('Por favor responda por otro medio'), and status ('Disputa'). A red box highlights this section.

Section 6: 'DETALLES' (Details) shows a note about calling service and a 'VER TODO' (View All) button. A red box highlights this section.

Cómo buscar, descargar e imprimir reportes

La barra de herramientas de la parte superior de la página le permite buscar, ver una vista preliminar de impresión, descargar o crear un reporte rápidamente desde cualquier página.

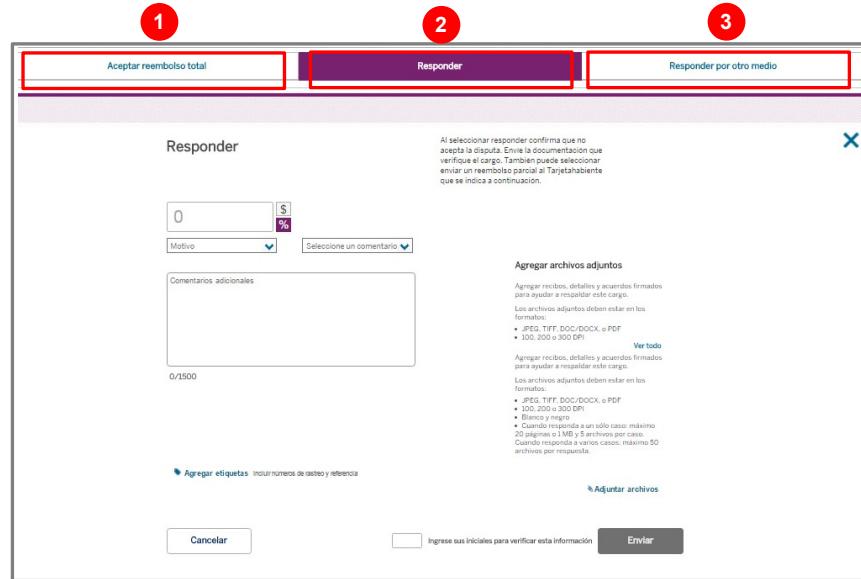
- 1. Descargar.** Cuando hace clic en el botón descargar, podrá crear un archivo .CSV, .XLS o .XLSX que mostrará un máximo de 10,000 casos. Los 30 puntos de datos están disponibles en columnas individuales que coinciden con el etiquetado del sistema en línea.
- 2. La vista preliminar de impresión** le permite visualizar los casos en un formato apto para impresión. Puede elegir imprimir solamente un resumen o los detalles completos. Si elige la opción de resumen, puede incluir hasta 8 columnas. Si elige la opción de detalles completos, puede imprimir hasta 20 casos a la vez. Elija las disputas que desea imprimir. Puede personalizar la información de detalles y también elegir incluir las respuestas y una carátula.
- 3. Reporte.** La herramienta de reporte le permite descargar un reporte personalizado en .CSV, .XLS o .XLSX. Seleccione cómo desea clasificar la información (fecha, ubicación, etc.) usando el menú “Agrupar por”.
- 4. Buscar.** Puede buscar los casos por número de Tarjetahabiente, monto disputado y/o número de caso. También puede filtrar su búsqueda por fecha y ubicación para encontrar los casos y la información que necesita de manera rápida y fácil. Si desea buscar por un rango de fechas en particular, debe utilizar la función de fecha ubicada en la parte superior de la página antes de hacer clic en la función de búsqueda.



Cómo realizar acciones

Cuando esté en la vista de resumen o de detalles, verá tres maneras de responder una disputa. Usted puede “**Acreditar monto total**”, “**Responder**” o “**Responder por otro medio**”.

- 1. Acreditar monto total.** Seleccione esta opción para acreditarle al Tarjetahabiente el monto total disputado. Si American Express acredita al Tarjetahabiente en nombre de usted, resultará en un contracargo que se deducirá de sus ventas.
- 2. Responder.** Elija esta opción si no está de acuerdo con la disputa o si quiere acreditar solo una parte del monto disputado. Esta opción es para respuestas en línea únicamente.
- 3. Responder por otro medio.** Si no está de acuerdo con la disputa pero quiere responder por otro medio en lugar de enviar una respuesta en línea, entonces haga clic en el botón “**Responder por otro medio**” para generar un fax o una portada de correo que después podrá descargar e imprimir. Si responde por otro medio ya no podrá rastrear este reclamo en línea. Como alternativa, también puede enviar por correo electrónico su documentación a American Express usando la dirección de correo electrónico proporcionada en la pantalla “**Responder por otro medio**”.



Cómo realizar acciones - *Continuación*

4. Como parte de la función Responder, puede no estar de acuerdo en acreditar el monto total disputado (en cuyo caso, debe elegir MXN\$0 o 0 % en el cuadro), o bien puede ingresar el monto que está dispuesto a acreditar. Cuando haya completado el campo de monto, podrá elegir un motivo o comentario del menú desplegable. Elegir un motivo es obligatorio, de modo que deberá completar este campo antes de enviar la respuesta. Use este cuadro para agregar un nuevo comentario único (a diferencia de un comentario guardado anteriormente). Agregar un comentario es obligatorio, por lo que debe agregar uno nuevo o usar uno ya guardado para cada respuesta.
5. Utilice el cuadro “Comentarios adicionales” para agregar cualquier comentario adicional que considere que nos ayudará en nuestra revisión. No duplique un comentario guardado anteriormente. Agregar un comentario es obligatorio.
6. Agregue etiquetas (por ejemplo, números de rastreo) a su respuesta para ayudarle a rastrear el caso y para que le resulte más fácil encontrar esta respuesta en el futuro.
7. La guía de material de respaldo le ayudará a determinar la mejor evidencia y material de respaldo que puede enviarnos para demostrar que el cargo es válido.

The screenshot shows a web-based form for responding to a dispute. At the top, there are three buttons: "Aceptar reembolso total" (Accept full refund), "Responder" (Respond), and "Responder por otro medio" (Respond via another medium). A note on the right explains that selecting "Responder" confirms acceptance of the dispute and sends documentation to verify the case. It also mentions the option to send a partial refund to the target if indicated.

The main area is titled "Responder". It includes a field for "Monto" (Amount) with a dropdown menu, a "Motivo" (Reason) dropdown, and a "Selecciona un comentario" (Select a comment) dropdown. Below these are two large red-highlighted input fields: one for "Comentarios adicionales" (Additional comments) and another for "Etiquetas" (Tags). A red circle with the number 6 is over the "Etiquetas" field.

To the right, a sidebar titled "Agregar archivos adjuntos" (Add attachments) provides instructions for adding receipts, details, and signed documents. It specifies supported formats (JPEG, TIFF, DOC/DOCX, PDF) and file size limits (10 MB and 300 DPI). A red circle with the number 7 is over this sidebar.

At the bottom, there are "Cancelar" (Cancel), "Ingresar sus iniciales para verificar esta información" (Enter your initials to verify this information), and "Enviar" (Send) buttons. A red circle with the number 4 is over the "Monto" field, and a red circle with the number 5 is over the "Comentarios adicionales" field.

Cómo realizar acciones - *Continuación*

8. La documentación adicional para sustentar su caso (como los recibos de autorización) puede agregarse usando el enlace "**Adjuntar archivos**". Esto lo llevará directamente a la pantalla de respuesta. Es muy importante que respete el tamaño y los formatos de archivo permitidos que se indican en la página, de lo contrario, el archivo adjunto no funcionará y su respuesta no se procesará correctamente.
9. Firme de manera electrónica proporcionando sus iniciales para verificar la información. Cuando su respuesta esté completa, haga clic en "**Enviar**". Una vez que haya enviado su respuesta, tendrá la opción de ver el reclamo al cual respondió.

The image consists of two screenshots of a web-based application for handling disputes. The top screenshot shows the 'Responder' (Answer) screen. It includes fields for entering initials ('Ingresar sus iniciales para verificar esta información'), a file attachment section ('Adjuntar archivos'), and a button to send ('Enviar'). A red circle labeled '9' highlights the 'Enviar' button. The bottom screenshot shows a confirmation message: 'Gracias por enviar su respuesta. Haga clic aquí para ver sus reclamos respondidos.' Below this is a table with columns: NÚMERO DE CASO, ESTATUS, RESPONDER A MÁS TARDAR EL, DÍAS RESTANTES, MOTIVO Y CÓDIGO, TIPO DE DISPUTA, TIPO DE CASO, and MONTO. An entry in the table is highlighted with a red box and a red circle labeled '9'.

Cómo realizar acciones - *Continuación*

10. Aparecerá una lista de todos los archivos adjuntos fallidos como notificación en color naranja en su página de resumen de disputas, de modo que pueda ver qué casos requieren que agregue un archivo nuevo. También se enumerarán las cargas fallidas en el historial de cualquier caso particular.

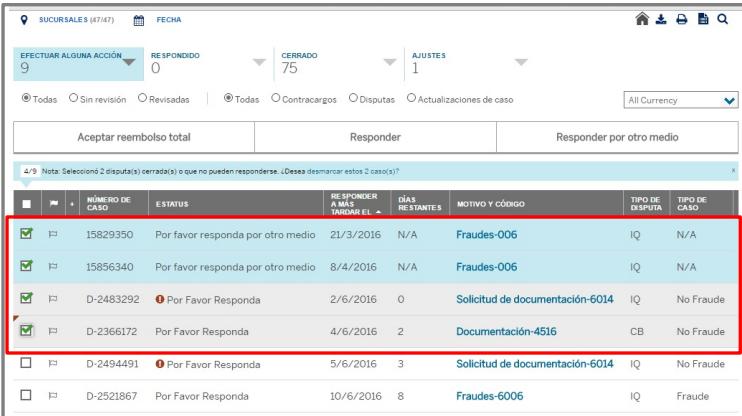
Recuerde que un archivo puede tardar hasta 7 días en cargarse correctamente después de que usted haya enviado su respuesta. Recomendamos que revise sus disputas en línea regularmente para mantenerse al día con todas las actualizaciones de disputas y comprobar que los documentos de respaldo que cargó se enviaron con éxito.



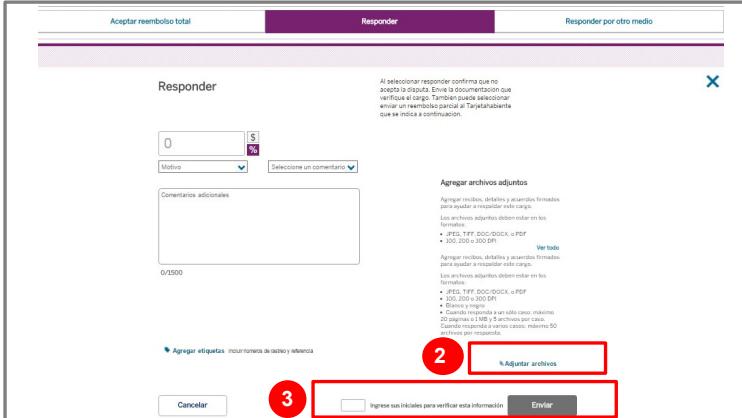
Cómo responder varias disputas al mismo tiempo

En lugar de responder varios casos de manera individual, puede ahorrar tiempo emitiendo créditos totales o respondiendo disputas en lotes de hasta 20 casos a la vez. Cuando responda casos en un lote, no podrá personalizar sus respuestas; debe usar el mismo código y comentario de motivo en cada caso.

1. Marque las casillas que se ubican al lado de los casos que desea incluir. Luego puede hacer clic en “**Acreditar monto total**” o “**Responder**” en todos a la vez.
2. Desde la página de respuesta, simplemente haga clic en “**Adjuntar archivos**” para ver la lista de sus casos seleccionados. Notará que cada uno tiene su propio ícono. Esto le permitirá adjuntar un archivo a todos estos casos. Puede repetir esta acción en caso de haber más archivos para adjuntar. Todos los archivos que haya cargado se adjuntarán a una respuesta y se enviarán de una sola vez.
3. Firme de manera electrónica proporcionando sus iniciales para verificar la información. Cuando su respuesta esté completa, haga clic en “**Enviar**” y todos los casos seleccionados se responderán en un solo lote.



NÚMERO DE CASO	ESTATUS	RESPONDER A LAS TARJAS EN	DÍAS RESTANTES	MOTIVO Y CÓDIGO	TIPO DE DISPUTA	TIPO DE CASO
15829350	Por favor responda por otro medio	21/3/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A
15856340	Por favor responda por otro medio	8/4/2016	N/A	Fraudes-006	IQ	N/A
D-2483292	Por Favor Responda	2/6/2016	0	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude
D-2366172	Por Favor Responda	4/6/2016	2	Documentación-4516	QB	No Fraude
D-2494491	Por Favor Responda	5/6/2016	3	Solicitud de documentación-6014	IQ	No Fraude
D-2521867	Por Favor Responda	10/6/2016	8	Fraudes-6006	IQ	Fraude



Aceptar reembolso total | Responder | Responder por otro medio

Responder

Al seleccionar responder confirma que no afecta la disputa. Envíe la documentación que verifica el cargo. También puede seleccionar enviar una respuesta de rechazo si no se cumplen las condiciones que se indican a continuación.

0 %

Motivo: Seleccionar un comentario

Comentarios adicionales: 0/2500

Agregar archivos adjuntos: Agregar recibos, delitos y acuerdos firmados para ayudar a respaldar este cargo. Los archivos adjuntos deben estar en los formatos: JPEG, TIFF, DOC, DOCX, o PDF. Los archivos adjuntos deben tener un tamaño de 1 MB y no más de 5 archivos por caso. Combinando los recibos y delitos, no deben superar los 300 mbivos por respuesta.

Ver todo

Agregar recibos, delitos y acuerdos firmados para ayudar a respaldar este cargo. Los archivos adjuntos deben estar en los formatos: JPEG, TIFF, DOC, DOCX, o PDF. Los archivos adjuntos deben tener un tamaño de 1 MB y no más de 5 archivos por caso. Combinando los recibos y delitos, no deben superar los 300 mbivos por respuesta.

2 % Adjuntar archivos

3 Ingresar sus iniciales para verificar esta información

Cancelar | Enviar

Cómo revisar las notificaciones en su correo electrónico

Además de poder manejar sus disputas en línea, también puede establecer que se le envíe una serie de notificaciones directamente a su correo electrónico. Estas notificaciones le pueden avisar cuando un Tarjetahabiente disputa un cargo, cuando un caso es actualizado o le pueden enviar un recordatorio cuando los casos están cerca de la fecha de respuesta requerida.

1. Desde su perfil, administre el tipo de notificaciones que desea recibir para las disputas (a las que puede acceder desde la página de su resumen de cuenta; la primera página que visualiza al ingresar al sitio de Establecimientos). Cuando esté en su perfil, seleccione “Notificaciones”. Aquí puede elegir los tipos de notificaciones que desea recibir o simplemente desactivarlas por completo. Hay 4 tipos de notificaciones de correo electrónico que puede activar: nuevas disputas, nuevos contracargos, actualizaciones de casos y casos urgentes (aquellos que requieren una respuesta dentro de los próximos siete días). En su perfil también puede actualizar su dirección de correo electrónico específicamente para notificaciones de reclamos. Incluso aquí puede ingresar correos electrónicos de envío masivo para que los correos electrónicos de disputas se envíen a varios miembros del equipo dentro de su Establecimiento.
2. Las notificaciones de correo electrónico le permitirán identificar rápidamente los casos específicos que requieren especial atención mediante un resumen de los detalles de los casos dentro del mismo correo electrónico. Esto le permitirá encontrar casos y responder a ellos rápidamente.

The image contains three screenshots illustrating the process of managing notifications and viewing dispute alerts:

- Screenshot 1: Notificaciones (Notifications) section in the account profile.** A red box highlights the "NOTIFICACIONES" (Notifications) button in the sidebar menu. A red circle with the number 1 points to this button.
- Screenshot 2: Notifications of payment email.** Shows a list of notifications:
 - Activado Nuevo resumen disponible (Activated New summary available)
 - (VER DETALLES) View detailsA red box highlights the "Nuevo resumen disponible" (New summary available) item. A red circle with the number 1 points to this item.
- Screenshot 3: Notifications of claims by members.** Shows a list of notifications:
 - Activado Nuevas consultas (Activated New consultations)
 - (VER DETALLES) View details
 - Activado Nuevo reintegro (Activated New refund)
 - (VER DETALLES) View details
 - Activado Actualización de casos (Activated Case update)
 - (VER DETALLES) View details
 - Activado Fecha límite de respuesta (Activated Response deadline)
 - (VER DETALLES) View detailsA red box highlights the "Nuevas consultas" (New consultations) item. A red circle with the number 1 points to this item.
- Screenshot 4: Dispute alert details.** Shows a table of cases:

Número de caso	Número de afiliación	Responder antes de	Tipo	Motivo	Monto del cargo	Monto disputado
0160241ABLX	123456789	12/04/20XX	No Fraude	Desconocido (127)	\$100.00	\$95.00
0163AADDZ	012345678	12/04/20XX	No Fraude	Desconocido (127)	\$200.00	\$25.00
0160271ABBA	987654321	12/04/20XX	No Fraude	Desconocido (127)	\$150.00	\$50.00
0160451ADYY	789012345	12/04/20XX	No Fraude	Desconocido (127)	\$100.00	\$100.00

Y 00000 consultas más...
Para ver esta actualización y revisarla, visite: www.americanexpress.com.mx/actualizaciondisputas y siga estos sencillos pasos:
1. Ingrese su usuario y contraseña.

A red circle with the number 2 points to the "Y 00000 consultas más..." (And 00000 more consultations...) message.

Prevención para contracargos: prevenir contracargos cuando se reciben disputas

La tabla proporciona más información sobre los tipos de disputa que los socios pueden elevar y la documentación de respaldo que necesita American Express para resolver dichas disputas.

El ejemplo de documentación que se brinda es el mínimo nivel de soporte que se sugiere. Si hay más evidencia disponible para cualquier caso individual, adjunte toda la documentación de respaldo posible para facilitar la resolución de la disputa.

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Documentación de Contracargo	Se requiere respaldo para validar el reclamo del Tarjetahabiente, por ejemplo: crédito no recibido, facturación duplicada, bienes no recibidos, pagados por otros medios.	<ol style="list-style-type: none">1. Recibo o factura claramente firmado/autorizado y detallado que respalde la transacción2. Prueba de que el Tarjetahabiente estuvo de acuerdo con la transacción/hizo la reservación y recibió la confirmación3. Nombre del Sitio web/URL/descripción del producto dirección IP/política de cancelación4. Prueba de envío o entrega firmada con la dirección de entrega y fecha.
ISO 6003		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Análisis de Fraude	El Tarjetahabiente le advirtió a American Express que cree que la transacción es fraudulenta.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura claramente firmado/autorizado y detallado que respalde la transacción
ISO 6006		<ul style="list-style-type: none"> 2. Prueba de que el Tarjetahabiente estuvo de acuerdo con la transacción/hizo la reservación y recibió la confirmación 3. Nombre del Sitio web/URL/descripción del producto dirección IP/política de cancelación 4. Prueba de envío o entrega firmada con la dirección de entrega y fecha.
Socio solicita copia de documentación firmada	El Tarjetahabiente requiere documentación de respaldo para el cargo que lleva su autorización para los registros.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura claramente firmado/autorizado y detallado 2. Prueba de envío o entrega firmada con la dirección de entrega y fecha
ISO 6008		<ul style="list-style-type: none"> 3. Contrato de membresía firmado que indica la fecha de vencimiento y política de renovación.
Documentación recibida ilegible	Los documentos de respaldo para una disputa respondida son ilegibles, no se relacionan con el Tarjetahabiente o la disputa correcta, o no se recibieron en su totalidad.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a enviar documentación más clara en su totalidad para satisfacer los requerimientos de la disputa.
ISO 6013		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Socio no reconoce el cargo	El Tarjetahabiente no reconoce una de las transacciones en su estado de cuenta y solicita más documentación o información.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura claramente firmado/autorizado y detallado que respalde la transacción 2. Prueba de que el Tarjetahabiente estuvo de acuerdo con la transacción/hizo la reservación y recibió la confirmación 3. Nombre del Sitio web/URL/descripción del producto dirección IP/política de cancelación 4. Prueba de envío o entrega firmada con la dirección de entrega y fecha.
ISO 6014		
Socio solicita documentación para registros personales	El Tarjetahabiente está solicitando documentación de respaldo para un cargo particular para sus registros personales.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Recibo o factura claramente firmado/autorizado y detallado 2. Prueba de envío o entrega firmada con la dirección de entrega y fecha 3. Contrato de membresía firmado que indica la fecha de vencimiento y política de renovación.
ISO 6016		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Monto del cargo incorrecto	El Tarjetahabiente advirtió que los cargos se le imputaron de manera incorrecta, siendo alterados luego de su autorización, o se imputaron utilizando un número de tarjeta o monto incorrectos.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que el monto de la transacción no era erróneo ni se alteró 3. Respaldo detallado por el monto alterado y que el Tarjetahabiente aprobó.
ISO 4507		
Cargo procesado más de una vez.	Un cargo se imputó de manera incorrecta más de una vez a la cuenta de los Tarjetahabientes.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Documentos completamente detallados que vinculan al Tarjetahabiente con cada cargo procesado y que prueban que todas las transacciones son válidas.
ISO 4512		
Crédito no ingresado en la cuenta.	El Tarjetahabiente advirtió que no se aplicó un crédito a su cuenta por bienes/servicios cancelados, un depósito/pago anticipados o una reserva de no presentación.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Una copia de su política de cancelación y un estado de cuenta que indique el motivo por el cual la cancelación no cumple con su política 3. Copia del soporte firmado; detalle y prueba que refuta el reclamo del Tarjetahabiente o que prueba que su evidencia es incorrecta o imprecisa.
ISO 4513		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Cargo abonado por otro medio	El Tarjetahabiente advirtió que un pago por el cargo en disputa se hizo directamente a su negocio por otros medios.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que el pago del Tarjetahabiente no tuvo relación con la transacción en disputa.
ISO 4515		
Investigación sin respuesta	American Express solicitó documentos para respaldar un disputa que un Tarjetahabiente inició, pero no recibió respuesta del Comerciante.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la consulta original se respondió.
ISO 4516		
Documentación recibida ilegible o incompleta	Los documentos de respaldo que se recibieron del Comerciante por solicitud de un Tarjetahabiente no estaban claros, estaban incompletos, o no vinculaban el cargo con el Tarjetahabiente.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Documentos completamente detallados que son claros, completos y se relacionan de manera directa al Tarjetahabiente con la transacción 3. Prueba de que los documentos se enviaron y los recibió American Express dentro de la fecha límite de respuesta indicada en la carta de consulta de disputas.
ISO 4517		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Cargo no autorizado	Se imputó un cargo para pago cuyo código de aprobación había vencido; la autorización se rechazó o no se obtuvo una sola autorización por el monto total.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que se autorizó una transacción válida 2. Prueba de que la autorización se obtuvo en la fecha de la transacción para la misma transacción pero por una cantidad menor 3. Prueba de que una transacción de corrección que directamente compensa la transacción en disputa ya se ha procesado 4. Prueba de que una sola autorización por el monto total de la transacción se obtuvo en la fecha de la transacción 5. Si el cargo se envió con un código de aprobación vencido: Una fecha de transacción correcta y diferente que se encuentre dentro de un límite de 7 días.
ISO 4521		
Número de Tarjeta no asignada a ningún Socio	El número de la tarjeta que se suministró no era válido y American Express no pudo asignar el cargo a la cuenta correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Evidencia de que se usó una Tarjeta con un número de cuenta en disputa en la terminal de un Punto de venta con una copia del tiquete impreso o una copia del recibo que contiene el número de cuenta de la banda magnética o chip.
ISO 4523		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Cupón sin impresión de tarjeta	No se presentó la Tarjeta al momento de realizar la transacción.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la Tarjeta estaba presente al momento de imputar el cargo proporcionando un recibo impreso o mostrando una captura de la banda magnética.
ISO 4527		
Error de moneda	El Tarjetahabiente advirtió que el cargo es en una moneda que difiere de la que se acordó inicialmente.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que el Tarjetahabiente estuvo de acuerdo en que se le cobre en esa moneda.
ISO 4530		
Cargos múltiples	El Tarjetahabiente advirtió, a pesar de los cargos previos, que va a disputar este cargo.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que todas las transacciones son válidas 2. Prueba de que ya ha procesado el monto en disputa de vuelta para el Tarjetahabiente.
ISO 4534		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Presentación tardía	Se imputó un cargo para pago fuera del plazo que se especifica en nuestro acuerdo con su comercio.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que la transacción se envió dentro del plazo de tiempo requerido 2. Prueba de que ya ha procesado el monto en disputa de vuelta para el Tarjetahabiente.
ISO 4536		
Tarjeta no presentada	El Tarjetahabiente niega su participación en una transacción por correo, teléfono o Internet procesada por su comercio, y nuestra investigación confirma que esa transacción es resultado del uso fraudulento de la Tarjeta.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Evidencia de que el Tarjetahabiente participó en la transacción 3. Prueba de que los documentos se enviaron a la dirección de facturación del Tarjetahabiente y en la que el representante del Tarjetahabiente firmó un recibo de entrega de bienes.
ISO 4540		
Débito automático cancelado	El Tarjetahabiente advirtió que la Cuenta de la tarjeta sigue recibiendo facturaciones por bienes o servicios recurrentes que el Tarjetahabiente había cancelado o revocado previamente.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Copia del soporte/detalle firmados y prueba que refuta el reclamo del Tarjetahabiente o que la evidencia es incorrecta/imprecisa 3. Una copia de su Política de cancelación y un estado de cuenta que indique el motivo por el cual la cancelación no cumple con su política.
ISO 4544		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Producto o Servicio difiere de lo acordado	El Tarjetahabiente nos advirtió que los bienes o servicios recibidos de su comercio no fueron según describió su comercio o el precio debería ser menor que el que reclamó su comercio.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que los bienes o servicios son como se los describió originalmente o documentación que refuta el reclamo del Tarjetahabiente 3. Copia del soporte firmado: detalle de la transacción, política de devoluciones/reembolso y autenticación o evaluación por escrito de los bienes (cuando sea posible).
ISO 4553		
Producto o Servicio no recibido	El Tarjetahabiente nos advirtió que los bienes o servicios que se adquirieron en su comercio no han sido recibidos.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que los bienes/servicios los recibió en su totalidad el Tarjetahabiente o su representante autorizado 3. Prueba de que los bienes/servicios se entregaron a la dirección de facturación del Tarjetahabiente 4. Prueba que refuta que los servicios se cancelaron O que los bienes se devolvieron al comercio O que fueron retenidos por aduanas 5. Para disputas por transacciones con líneas aéreas, el adquirente puede demostrar que el Tarjetahabiente participó de la transacción.
ISO 4554		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Cargo de rentadora no acordado con el socio/difiere de lo ac	El Tarjetahabiente nos advirtió que la transacción incluye un cargo. Por daños, robo, pérdida, o cargos relacionados con el alquiler de un vehículo que no se acordaron previamente al momento de devolver el vehículo.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Copia firmada del contrato de alquiler que incluya términos y condiciones, política de cancelación/remborso y programa de tarifas
ISO 4750		<ul style="list-style-type: none"> 3. Informe de daños; factura detallada de la reparación y reconocimiento de responsabilidad firmado en el que se aceptan los cargos por daños.
Error de presentación de crédito o débito	La investigación demuestra que se envió un cargo como débito o crédito, pero se procesó como crédito o débito.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que ya se ha procesado un crédito correctivo 2. Prueba de que la traducción era correcta.
ISO 4752		
Regulación local/ disputa legal	El Tarjetahabiente alega que no se cumplió con una ley o regulación.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la supuesta ley o regulación no existe o no corresponde al tipo de transacción o rubro comercial. Por lo tanto, no corresponde a la disputa del Tarjetahabiente.
ISO 4754		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Autorización no válida	Se imputó un cargo para pago que excede el límite inferior acordado y se le requirió obtener aprobación previa para imputar el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la transacción original se describió de manera incorrecta y no excedió el límite inferior de la red 3. Prueba de que se obtuvo autorización por el monto total de la transacción en la fecha en que se realizó.
ISO 4755		
Cláusula de responsabilidad extendida	La investigación confirma el fraude. Conforme a nuestros términos y condiciones, podemos trasladarle la responsabilidad a usted por todos los cargos en los que se confirmó fraude.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la transacción se encuadra en la lista de transacciones exentas.
ISO 4763		

DISPUTA	MOTIVO DE LA DISPUTA	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Tarjeta falsificada	<p>La investigación confirma el fraude. Conforme a nuestros términos y condiciones, podemos trasladarle la responsabilidad a usted por todos los cargos en los que se confirmó fraude.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que la transacción se encuadra en la lista de transacciones exentas.
ISO 4798		
Tarjeta perdida o robada	<p>La investigación confirma el fraude. Conforme a nuestros términos y condiciones, podemos trasladarle la responsabilidad a usted por todos los cargos en los que se confirmó fraude.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prueba de que un crédito de corrección ya se ha procesado 2. Prueba de que se autorizó una transacción válida.
ISO 4799		