

Protege tu negocio contra disputas

Actualización de la Política de Prueba Convincente
de American Express



NO
hagas negocios
SIN ELLA™

En American Express, siempre estamos buscando maneras de proteger a tu negocio de disputas y contracargos que consumen tiempo y dinero. Nuestra política de Prueba Convincente te brinda más herramientas para argumentar a tu favor en los cargos en disputa.



¿Qué es la Prueba Convincente?

La [Política Global de Prueba Convincente de American Express](#) te permite presentar documentos para mostrar que un Tarjetahabiente participó en una transacción en disputa, recibió bienes o servicios, o se benefició de ella.

¿Cómo funciona la Prueba Convincente?

Proporcionar [Pruebas Convincentes](#) es muy sencillo:

- 1 • Se abre una disputa.
- 2 • Tú envías [Pruebas Convincentes](#) cuando estás seguro de que el Tarjetahabiente participó en la transacción, recibió bienes o servicios, o se benefició de la transacción en disputa.
- 3 • American Express valorará tus pruebas con base en los requisitos de la política.
- 4 • Puede que revisemos las pruebas con el Tarjetahabiente y lleguemos a una decisión acerca de revertir el reembolso.*

¿Qué puede usarse como documento?

Cuando un cargo por viajes, e-commerce y servicios, o transacciones recurrentes es disputado, tienes opciones para presentar documentación como [Prueba Convincente](#), por ejemplo:

- [Prueba](#) de que el Tarjetahabiente recibió los bienes o servicios
- [Pruebas](#) para mostrar el vínculo entre la persona que recibió los bienes o servicios y el Tarjetahabiente (fotografías, emails)
- [Formatos firmados](#) para comprobar que la identidad del Tarjetahabiente o de la persona autorizada fue verificada al momento de entregar el producto o servicio
- [Fecha y hora](#) en la que el producto digital fue descargado o se accesó a él
- [Prueba](#) de que la transacción contiene la misma dirección de envío previamente utilizada en una transacción no disputada. Para cargos recurrentes, [prueba del contrato](#) entre tu negocio y el Tarjetahabiente
- [Prueba](#) de que el Tarjetahabiente estuvo en el vuelo o transporte

Nuevo para 2024

- [Expandir la Prueba Convincente](#) para incluir todas las transacciones de e-commerce
- [Mostrar](#) que dos de tres elementos de información (Dirección IP, ID del Dispositivo, Dirección de Correo Electrónico) fueron iguales al de una transacción previa no disputada

Para saber más, consulta los requisitos completos de nuestra política en:
americanexpress.com/InternationalRegs

* La Prueba Convincente no obliga a que el Emisor de la Tarjeta o cualquier otra parte concluyan, de hecho o por ley, que el Tarjetahabiente participó en la transacción, recibió bienes o servicios, o se benefició de ella. Cualquier Establecimiento puede utilizar la política de Prueba Convincente para responder a aclaraciones sobre cargos y reembolsos. Los Establecimientos que estén en el programa Recurso Pleno contra Fraudes de American Express no son elegibles para enviar Prueba Convincente en reclamos de fraude.