



Preguntas Frecuentes sobre cambios en el Contrato de Afiliación de Establecimientos

¿Qué cambios hubo contra mi contrato de afiliación actual?

El nuevo contrato incluye información de su interés dentro de la sección 7:

- Actualización en la sección de “Tarjeta Presente” con información sobre nuestras nuevas Tarjetas con Chip.
- Información sobre el programa “Compras Sin Firma”
- Definición e información sobre “Cargos anticipados”
- Definición e información sobre “Cargos Fragmentados”
- Definición e información sobre “Cargos Globales”

Actualización de la sección 7.4 en el apartado de “Autorización” que define la vigencia de la misma así como la ventana de tiempo en la que usted tiene que enviar o submitir los cargos realizados por los Tarjetahabientes a nosotros, que es de 7 días.

Dentro de la sección 10 se incluye información actualizada sobre la seguridad de la información.

¿Qué impactos tienen estos cambios en mi operación?

La mayoría de estos cambios tienen la idea de agilizar la operación con nuestras Tarjetas con Chip y Tarjetas que aún no tienen chip. Como le hemos notificado durante el presente año American Express México comenzará con la emisión y uso de Tarjetas con Chip, por lo que le brindamos información relevante respecto a su identificación.

¿A qué se refiere con vigencia de la autorización?

Tomando en cuenta las herramientas tecnológicas con las que se disponen en la actualidad y los métodos de submisión que tenemos a su alcance lo que deseamos es agilizar este proceso en su beneficio, ya que al día de hoy estos procesos ya se llevan a cabo de manera prácticamente inmediata.

¿Dónde puedo obtener mayor información al respecto?

Ponemos a su disposición una versión en línea de nuestro contrato de afiliación en la siguiente liga:

https://www.americanexpress.com/mx/content/merchant/support-and-services/merchant-information.html?inav=mx_business_merch_sup_merchinfo

En este documento encontrará todo el clausulado completo, con toda la información que usted puede necesitar. De igual forma ponemos a su disposición nuestro número de atención a clientes donde con

gusto uno de nuestros representantes le atenderá o bien puede acercarse a su ejecutivo o bien al número 01 800 501 9500 de atención a Establecimientos.

¿Cuándo tiene que estar lista mi infraestructura para aceptar las nuevas Tarjetas con Chip de American Express?

Siguiendo la tendencia del mercado entre más pronto usted se encuentre trabajando con esta tecnología, disfrutará de mejores beneficios y contar con plena aceptación de La Tarjeta. Es recomendable acercarse con su equipo técnico junto con el de American Express para establecer un plan de migración que le permita estar listo lo antes posible y también cumplir con las regulaciones en la materia que las autoridades señalan.

¿Mi personal necesitará capacitación adicional por este cambio?

No, ya que hoy en día la mayoría de las transacciones se hacen con Tarjetas con Chip, por lo tanto su personal cuenta con la información necesaria para aceptar La Tarjeta y completar la transacción.

¿Pueden mis clientes que todavía utilizan Tarjetas de banda magnética seguir usando sus Tarjetas en México si migro a un sistema de Tarjetas con Chip?

Sí. Debido a que no todos los países se trasladarán a Tarjetas con Chip; en un futuro, aún habrá Tarjetas con banda magnética, y Tarjetas con chip con o con un PIN (Número de Identificación Personal). Usted puede y debe seguir aceptando todos estos tipos de Tarjetas.

¿Cómo puedo encontrar más información sobre Tarjetas con o sin Chip de American Express?

Comuníquese con su ejecutivo de American Express quien podrá brindarle la información que usted necesite, o bien, llame a nuestro departamento de Servicios al Cliente al teléfono **01 800 501 9500** y adicionalmente para solucionar cualquier problema con su terminal POS American Express puede comunicarse al teléfono: **01 800 001 34 00 opción 1** las 24 hrs. los 365 días del año.