

AMERICAN EXPRESS

Guía Operativa del Establecimiento

México

Abril 2024

Para conocer los cambios en esta edición, consulte la [Tabla del resumen de cambios](#)

Esta guía está destinada a los Establecimientos que tienen un Contrato legalmente vinculante con un Proveedor de Servicios al Establecimiento con sede en México para aceptar la Tarjeta American Express®.

DON'T do business WITHOUT IT™



Resumen de cambios

Barras de cambio

Las actualizaciones importantes se muestran en la siguiente Tabla de resumen de cambios y se indican también en la *Guía Operativa del Establecimiento* con una barra de cambio. Las barras de cambio son líneas verticales en el margen izquierdo que identifican el texto revisado, agregado o eliminado. Todos los cambios realizados en la *Guía Operativa del Establecimiento* se indican con una barra de cambio como se muestra aquí:



Tabla del resumen de cambios

Las actualizaciones importantes se muestran en la siguiente tabla y se indican también en la *Guía Operativa del Establecimiento* con una barra de cambio.

Capítulo	Sección/Subsección	Descripción del cambio
Capítulo 1, "Introducción"	Subsección 1.4.2, "Cambios No Programados"	Se actualizó la información de publicación y del sitio web.
Capítulo 4, "Procesamiento de las Transacciones"	Subsección 4.2.2, "Terminales no Atendidos"	Se modificaron las referencias de los Terminales Activados por el Cliente a Terminales no Atendidos y se agregaron requisitos.
	Subsección 4.2.3.4, "Respuesta rápida presentada por el Establecimiento (MPQR)"	Procedimientos de Respuesta rápida presentada por el Establecimiento.
	Subsección 4.4.1, "Pago Anticipado"	Se aclaró el texto y el uso.
	Subsección 4.4.2, "Agregados – Internet"	Se aclaró el texto y el uso.
	Subsección 4.4.3, "Entrega Retrasada"	Se aclaró el texto y el uso.
	Subsección 4.4.6, "Facturación Recurrente"	Se actualizaron las referencias de 4.4.11 "Envío Dividido" a 4.4.6 "Transacciones iniciadas por Establecimientos" y los requisitos actualizados de Facturación Recurrente.
Glosario de Términos		Definiciones agregadas/modificadas.

Tabla de Contenido

Tabla del resumen de cambios	iii
1 Introducción	1
1.1 Acerca de American Express	2
1.2 Acerca de la Guía Operativa del Establecimiento	2
1.3 Organización de la Guía Operativa del Establecimiento	3
1.4 Cambios en la Guía Operativa del Establecimiento	3
2 Hacer Negocios con American Express	5
2.1 Introducción	6
2.2 Beneficios de Aceptar la Tarjeta American Express	6
2.3 Información del Establecimiento	6
2.4 Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas	6
2.5 Cierre del Establecimiento	7
2.6 Verificación y Divulgación de Información	8
2.7 Usos Permitidos de la Información del Establecimiento	8
3 Aceptación de la Tarjeta	9
3.1 Aceptación de la Tarjeta	10
3.2 Tratamiento de la Marca American Express	10
3.3 Usos Prohibidos de la Tarjeta	11
3.4 Establecimientos Prohibidos	12
3.5 Tratamiento de la Información del Tarjetahabiente de American Express	12
4 Procesamiento de las Transacciones	13
4.1 Procesamiento de Transacciones	14
4.2 Cargos en Persona	15
4.3 Cargos de Tarjeta No Presente	21
4.4 Otros Cargos	23
4.5 Registros de Cargos y Créditos	30
4.6 Uso de Terceros	32
5 Autorizaciones	33
5.1 Proceso de la Transacción	34

5.2	El Propósito de la Autorización	34
5.3	Límite de Tiempo de la Autorización	35
5.4	Autorización Estimada	35
5.5	Autorización Parcial	37
5.6	Límite Mínimo	37
5.7	Proceso de Autorización	37
5.8	Posibles respuestas de Autorización	37
5.9	Obtener una Autorización	38
5.10	Número de Identificación de Tarjeta (CID)	39
5.11	Reversión de la Autorización	39
5.12	Autorización Previa	39
6	Envío de Transacciones	40
6.1	Introducción	41
6.2	Proceso de la Transacción	41
6.3	Objetivo del Envío	41
6.4	Proceso de Envío	42
6.5	Requisitos de Envío: Medios Electrónicos	42
6.6	Requisitos de Envío: En Papel	43
6.7	Cómo Realizar los Envíos	43
7	Liquidación	44
7.1	Proceso de las Transacciones	45
7.2	Monto de Liquidación	45
7.3	Errores u Omisiones en el Pago	45
7.4	Cobro a los Tarjetahabientes	45
8	Proteger la Información del Tarjetahabiente	46
8.1	Requisitos de Seguridad de Datos	47
8.2	Definiciones	47
8.3	Programa de Análisis Dirigido (TAP)	51
8.4	Estándares para la Protección de Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente y Datos Confidenciales de Autenticación	51
8.5	Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos	52
8.6	Reservado	53
8.7	Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos	53
8.8	Reservado	57
8.9	Exención de Responsabilidad	57

9	Prevención de Fraude	58
9.1	Introducción	59
9.2	Proceso de las Transacciones	59
9.3	Estrategias para Impedir el Fraude	60
9.4	Políticas de Aceptación de Tarjeta	61
9.5	Características de Seguridad de la Tarjeta	61
9.6	Reconocer la Actividad Sospechosa	63
9.7	Características de Seguridad de una Tarjeta de Prepago	64
9.8	Reconocer la Actividad Sospechosa en las Tarjetas de Prepago	64
9.9	Características de Seguridad de los Cheques de Viajero y los Cheques de Regalo	65
9.10	Herramientas de Mitigación del Fraude	66
10	Evaluación del riesgo	69
10.1	Introducción	70
10.2	Establecimientos Prohibidos	70
10.3	Supervisión	77
11	Contracargos y Consultas	80
11.1	Introducción	81
11.2	Proceso de las Transacciones	81
11.3	Proceso de Cargos en Disputa	82
11.4	Cómo Realizamos un Contracargo	83
11.5	Consejos para Evitar Contracargos	83
12	Sectores Específicos	84
12.1	Introducción	85
12.2	Distribuidores de Automóviles	85
12.3	Business-to-Business (B2B)/Distribución Mayorista	86
12.4	Donaciones caritativas	86
12.5	Negocios de Comercio Electrónico	87
12.6	Gobierno/Servicios Públicos/Educación	87
12.7	Transacciones de Pago a Plazos	88
12.8	Seguros	89
12.9	Farmacias por Internet o En Línea	90
12.10	Petróleo	90
12.11	Minorista de Tabaco de Pedidos en Línea o por Correo Electrónico	91
12.12	Establecimientos de Alquiler	91
12.13	Industrias de viajes	92

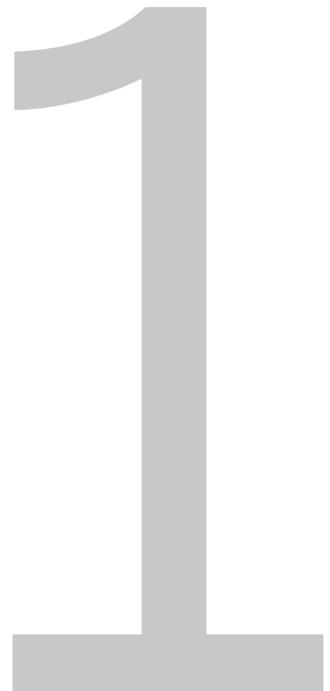
Glosario de Términos97

Lista de Tablas

Tabla 4-1: Acciones para Cargos en Persona	20
Tabla 4-2: Procedimientos de Aceptación	28
Tabla 5-1: Monto del Cargo Estimado	36
Tabla 5-2: Respuesta de Autorización	38
Tabla 8-1: Documentos de Validación del Establecimiento.....	54
Tabla 8-2: Proveedor de Servicios	55
Tabla 9-1: Herramientas de Fraude por Tarjeta No Presente	66
Tabla 9-2: Herramientas de Fraude con Tarjeta Presente	68
Tabla 10-1: Tipos de Negocios Prohibidos.....	71
Tabla 10-2: Establecimientos de Alto Riesgo.....	77
Tabla 10-3: Definiciones de Administración de Riesgos.....	78
Tabla 12-1: Códigos MCC y Descripciones.....	89
Tabla 12-2: Procedimientos del Programa CARDeposit	93

Introducción

- 1.1 Acerca de American Express
- 1.2 Acerca de la Guía Operativa del Establecimiento
- 1.3 Organización de la Guía Operativa del Establecimiento
- 1.4 Cambios en la Guía Operativa del Establecimiento



1.1 Acerca de American Express

American Express se fundó hace más de 160 años y ha experimentado cambios importantes a través de los años. Sin embargo, una característica se ha mantenido constante: nuestro compromiso con los valores centrales de nuestros fundadores. American Express se basa en un sistema de valores que se enfoca con firmeza en llevar a cabo sus actividades en más de 130 países del mundo con confianza e integridad y en ofrecer productos y servicios de calidad a nuestros valiosos clientes.

La Red American Express tiene operaciones en todo el mundo, incluso en territorios en los que, debido a la Ley Aplicable u otros factores, algunos de nuestros Filiales o licenciarios deben actuar como Adquirientes.

La Red apoya también a millones de Establecimientos en todo el mundo y procesa miles de millones de transacciones diarias, con lo que crea relaciones entre los Tarjetahabientes y los Establecimientos. Ayudamos a desarrollar los negocios de millones de Establecimientos, desde tiendas de barrio hasta empresas multinacionales.

1.2 Acerca de la Guía Operativa del Establecimiento

Nos complace proporcionar la *Guía Operativa del Establecimiento de American Express*. Ofrece mejores prácticas, consejos útiles y herramientas disponibles para ayudar a sus negocios. Puede tener más éxito si tiene acceso y entiende las políticas y procedimientos de aceptación de la tarjeta.

Para servir a todos los Establecimientos de manera consistente, les exigimos que operen bajo la *Guía Operativa del Establecimiento*.

Esta *Guía Operativa del Establecimiento* establece las políticas y los procedimientos que rigen su aceptación de la Tarjeta American Express®. Forma parte de, y se incorpora por la presente por referencia en, el Contrato del Establecimiento con su Proveedor de Servicios al Establecimiento (de aquí en adelante "el Contrato"). Usted acepta todas las disposiciones de la *Guía Operativa del Establecimiento* y quedar vinculado a ellas (y a sus modificaciones ocasionales) tal como se establecen en el Contrato y como condición de su acuerdo para aceptar la Tarjeta.

Consulte con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de cualquier política o procedimiento que se incluya en la *Guía Operativa del Establecimiento*.

1.2.1 Público Previsto de esta Guía

Esta *Guía Operativa del Establecimiento* está destinada a los Establecimientos que tienen un acuerdo legalmente vinculante con un Proveedor de Servicios al Establecimiento con sede en México para aceptar la tarjeta American Express®. Si bien no es una lista exhaustiva, los Establecimientos que califican:

- están ubicados físicamente y mantienen una cuenta bancaria en una institución financiera en México;
- tienen un volumen de carga anual estimado de American Express que cumpla con los requisitos del programa según se lo comunique su Proveedor de Servicios al Establecimiento; y
- realizan transacciones solo en moneda mexicana (MXN) y reciben el pago de su Proveedor de Servicios al Establecimiento en una cuenta bancaria local.

1.3 Organización de la Guía Operativa del Establecimiento

Cuadros de información como este se muestran en toda la *Guía Operativa del Establecimiento* para resaltar información importante como definiciones, alertas de fraude, consejos útiles e información adicional.

Debe leer las políticas globales junto con las políticas específicas de cada país que siguen. Las dos secciones se organizan una tras otra, lo que facilita la lectura y la búsqueda de la información que necesita.

La *Guía Operativa del Establecimiento de American Express* está diseñada para satisfacer las necesidades de los Establecimientos ocupados. Se organiza el contenido de la siguiente manera:

- políticas globales que se aplican a su Establecimiento, y
- políticas específicas de cada país que se aplican a sus Establecimientos ubicados en el país específico listado.

En caso de cualquier conflicto entre las políticas globales y las políticas específicas al país, prevalecerán los requisitos de las políticas específicas al país. En caso de conflicto entre el Contrato y la Ley Aplicable, rigen los requisitos de la ley.

La *Guía Operativa del Establecimiento* se diseñó para seguir el flujo del ciclo de la transacción: desde la aceptación de la Tarjeta, hasta la Autorización, la Presentación, la Liquidación, los Cargos en Disputa y los Contracargos. Para facilitar la localización de la información que necesita rápidamente, la *Guía Operativa del Establecimiento* se diseñó con la siguiente funcionalidad:

- La información importante se identifica a lo largo de la *Guía Operativa del Establecimiento* utilizando los cuadros de información a la izquierda del texto principal.
- Los enlaces de apuntar y hacer clic hacia y desde los capítulos se identifican con un [texto subrayado en azul](#) cuando se visualiza la *Guía Operativa del Establecimiento* en línea.
- Se proporciona una tabla de contenido y un glosario completo en la *Guía Operativa del Establecimiento*.
- Los términos en mayúscula utilizados en la *Guía Operativa del Establecimiento* tienen el significado que se les atribuye en el [Glosario de Términos](#). Además, ciertos términos especializados también aparecen y se definen en el capítulo o sección en la que se utilizan.
- Todos los montos a los que se hace referencia en este documento, se expresan en pesos mexicanos.

1.4 Cambios en la Guía Operativa del Establecimiento

American Express se reserva el derecho de realizar cambios en la *Guía Operativa del Establecimiento* en cambios programados y en cualquier momento en cambios no programados como se establece en la [Subsección 1.4.1, "Cambios Programados"](#) y la [Subsección 1.4.2, "Cambios No Programados"](#) a continuación. Usted se compromete a aceptar todos dichos cambios (y, además, a cumplir con las nuevas disposiciones de la *Guía Operativa del Establecimiento*) excepto en los casos en los que prevalezca la Ley Aplicable. Puede obtener la última versión de la *Guía Operativa del Establecimiento* en www.americanexpress.com.mx/guia-comercio, o a través de su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

1.4.1 Cambios Programados

La *Guía Operativa del Establecimiento* se publica dos veces al año, en abril y en octubre. Podemos cambiar las disposiciones de la *Guía Operativa del Establecimiento* en cambios programados de la siguiente manera:

- un lanzamiento de los cambios programados, que se publicará cada mes de abril, con los cambios que entrarán en vigencia en la siguiente edición de octubre o en cualquier otra fecha que establezcamos en la *Guía Operativa del Establecimiento*, y
- un lanzamiento de los cambios programados, que se publicará cada mes de octubre, con los cambios que entrarán en vigencia en la siguiente edición de abril o en cualquier otra fecha que establezcamos en la *Guía Operativa del Establecimiento*.

Cuando un cambio programado entre en vigencia durante el período entre dos ediciones de la *Guía de Operativa del Establecimiento*, también incluiremos el cambio en la edición de la *Guía Operativa del Establecimiento* que cubra el período durante el cual el cambio surtirá efecto, señalando la fecha de vigencia del cambio.

1.4.2 Cambios No Programados

American Express podrá también cambiar las disposiciones de la *Guía Operativa del Comerciante* en comunicados no programados por separado en cualquier momento, los que entrarán en vigencia diez (10) días después de que la notificación se publique en www.americanexpress.com.mx/guia-comercio a menos que se especifique otra fecha de entrada en vigencia en la notificación.

Hacer Negocios con American Express

- 2.1 Introducción
- 2.2 Beneficios de Aceptar la Tarjeta American Express
- 2.3 Información del Establecimiento
- 2.4 Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas
- 2.5 Cierre del Establecimiento
- 2.6 Verificación y Divulgación de Información
- 2.7 Usos Permitidos de la Información del Establecimiento



2.1 Introducción

En American Express, nos sentimos privilegiados de hacer negocios con Establecimientos como usted y queremos ayudar a que el proceso de aceptación de Tarjetas sea lo más simple posible. La *Guía Operativa del Establecimiento* explica las políticas y los procedimientos relacionados con la aceptación de Tarjetas American Express. También destaca algunos de los servicios y herramientas que pueden ayudar a su negocio. Este capítulo describe algunos conceptos generales que se relacionan con hacer negocios con American Express.

2.2 Beneficios de Aceptar la Tarjeta American Express

La decisión que ha tomado de aceptar la Tarjeta American Express demuestra un compromiso con los millones de Tarjetahabientes que poseen la Tarjeta. Aceptar la Tarjeta le permite lo siguiente:

- ofrecer a sus clientes la conveniencia de pagar con Tarjetas American Express, y
- mejorar la retención al permitir que los clientes con Cargos recurrentes paguen automáticamente.

2.3 Información del Establecimiento

La información incorrecta puede resultar en problemas al servicio. Por ejemplo, si cambia el nombre de su negocio y no se notifica a American Express, es posible que sus clientes no reconozcan el Cargo en sus estados de cuenta. Esto podría resultar en Cargos en Disputa. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento si cambia la información de su negocio.

Usted acepta que, al brindarle su información de contacto a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, American Express puede enviarle mensajes de marketing, que pueden incluir información sobre productos, servicios y recursos disponibles para su negocio. Estos mensajes se pueden enviar a la dirección postal, los números de teléfono, las direcciones de correo electrónico o los números de fax que usted proporciona. Si proporciona un número de teléfono móvil, acepta que American Express se comunique con usted a ese número, y las comunicaciones que American Express envía pueden incluir mensajes del servicio de mensajes cortos automáticos (SMS o de "texto") o llamadas automatizadas o pregrabadas. Si proporciona un número de fax, acepta que American Express le envíe comunicaciones por fax. American Express puede usar y compartir de otras formas su información para fines comerciales y según lo permita la Ley Aplicable. American Express utiliza medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger la información del Establecimiento, que son consistentes con la confidencialidad de la información.

Puede cancelar su suscripción a las comunicaciones de marketing sobre productos y servicios de American Express comunicándose con su Proveedor de Servicios al Establecimiento directamente por teléfono, correo electrónico, a través del sitio web u otros medios que identifique su Proveedor de Servicios al Establecimiento, o seleccionando la opción de cancelación de suscripción que American Express puede describir u ofrecer en sus correos electrónicos, mensajes SMS, faxes u otras comunicaciones. Si ha optado por no participar, es posible que continúe recibiendo comunicaciones importantes sobre transacciones o relaciones de American Express. Además, puede seguir recibiendo comunicaciones de marketing de American Express mientras American Express actualiza sus registros para reflejar su opción de exclusión voluntaria.

2.4 Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas

Una gran cantidad de transacciones atraviesan y son procesadas por la Red American Express. Los establecimientos, procesadores, proveedores de terminales y otros deben cumplir con las *Especificaciones Técnicas de American Express* para poder conectarse y realizar transacciones en la Red.

Cada solicitud de Autorización y Transacción, incluidos los datos contenidos en estas, debe cumplir con las *Especificaciones Técnicas de American Express*, cualquier otro (o diferente)

requisito de nuestros centros operativos locales y la Ley Aplicable. Nos reservamos el derecho de modificar las *Especificaciones Técnicas de American Express* o los requisitos de nuestros centros operativos locales.

Debe asegurarse de que tanto usted como los terceros que incorpore para facilitar el procesamiento de las Transacciones cumplan con las *Especificaciones Técnicas de American Express* (se deben brindar datos válidos y precisos para todos los elementos de datos, de acuerdo con las *Especificaciones Técnicas de American Express*).

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información en relación con el cumplimiento de estas especificaciones.

2.4.1 Código de categoría de Establecimiento

Si tiene dudas acerca del MCC que se le asignó, comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento. También le recomendamos que revise sus datos de autorización y envíe periódicamente para garantizar que represente con precisión su clasificación de la industria. Si no la representa con precisión, comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Se debe utilizar el Código de Categoría de Establecimiento (MCC, por sus siglas en inglés) que mejor represente su clasificación comercial e industrial. Debe utilizar los MCC más precisos en todas las Autorizaciones y los Envíos. Si tiene varios negocios claramente distintos que pueden calificar para más de un MCC, entonces esos negocios deben segmentarse en los MCC y Números de Establecimiento apropiados. Si tiene varios negocios, pero la distinción entre ellos no es clara o no puede determinarse de forma razonable, entonces debe usar el MCC que mejor represente su negocio principal.

Si el MCC utilizado en la Presentación no coincide con el MCC de la Autorización correspondiente, usted acepta remediar la falta de coincidencia lo antes posible, por su cuenta y de acuerdo con las instrucciones que pueda recibir de nosotros o de su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Si no cumple con los requisitos de datos de MCC es posible que reciba una tarifa por incumplimiento. Consulte a su Proveedor de Servicios al Establecimiento si tiene preguntas relacionadas con la asignación de su MCC.

Nos reservamos el derecho de solicitar correcciones a las asignaciones si determinamos, a nuestro exclusivo criterio, que se asignó un MCC incorrecto.

2.4.2 Cumplimiento de los Términos y Condiciones de los productos de pago

Ofrecemos diversas soluciones y productos de procesamiento de pagos. Si elige utilizar uno o más de estos productos, usted y su Proveedor de Servicios al Establecimiento deben cumplir con los términos y condiciones correspondientes, que podemos actualizar cada cierto tiempo y que están disponibles en www.americanexpress.com/merchantspecs. En caso de que exista un conflicto entre los términos y condiciones del producto de procesamiento de pagos y la Guía Operativa del Establecimiento, prevalecerán los términos y condiciones del producto de procesamiento de pagos. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles para todos los Establecimientos.

2.5 Cierre del Establecimiento

Si cierra alguno de sus Establecimientos, debe seguir estas instrucciones:

- Notificar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento y seguir sus indicaciones para notificar el cierre del Establecimiento.
- Sus políticas deben ser transmitidas al Tarjetahabiente antes de completar el Cargo, y debe imprimir tales políticas en la copia del recibo o Registro del Cargo que el Tarjetahabiente firma.
- Si usted no proporciona reembolsos o cambios, publique avisos que indiquen que todas las ventas son finales (por ejemplo, en las puertas delanteras, las cajas registradoras, en el Registro de Cargo y en sus sitios web y catálogos).
- Sus políticas de devolución y cancelación se deben informar con claridad en el momento de la venta.

- En el caso de Cargos con Pago Anticipado o Cargos con Entrega Retrasada, debe entregar los productos o servicios que ya haya cobrado al Tarjetahabiente o bien emitir un crédito por la parte del Cargo que corresponda a los productos o servicios que no se han entregado.

2.6 Verificación y Divulgación de Información

Usted reconoce que cuando brinda información a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, esa información se puede divulgar y compartir con los agentes, subcontratistas y filiales de su Proveedor de Servicios al Establecimiento y otras partes, incluidas American Express, organizaciones industriales y agencias de informes, para cualquier propósito permitido por la Ley Aplicable.

Además, usted reconoce que, al celebrar el Contrato con su Proveedor de Servicios al Establecimiento, permite obtener o divulgar información en relación con el Contrato, y renuncia a todos los derechos o Reclamos que podrían surgir a raíz de tal divulgación o en relación con ella, incluidos aquellos por calumnias, aunque la información que se divulgue sea incorrecta o no esté completa. Reconoce que el nombre de su negocio y de sus directores se podría informar a MasterCard para incluirlos en su lista MATCH™ (Alerta de Miembros para Controlar Establecimientos de Alto Riesgo). A través del presente documento, usted da su consentimiento específico para dicho procedimiento de información y exime a American Express y a su Proveedor de Servicios al Establecimiento de toda responsabilidad frente a los Reclamos y daños que puedan surgir como consecuencia de dicho informe.

2.7 Usos Permitidos de la Información del Establecimiento

Con el fin de comunicar que su tarjeta fue aprobada, American Express podría usar su nombre, dirección (incluidas direcciones de sitios web o URL), números de teléfono del servicio de atención al cliente o su clasificación de industria en cualquier medio y en cualquier momento. La información se basa en los datos que proporcionó a su Proveedor de Servicios al Establecimiento o que se encuentran disponibles públicamente. Además, la información que usted proporcione a su Proveedor de Servicios para Establecimientos puede transferirse a American Express o sus Filiales en todo el mundo, por ejemplo, para procesar transacciones y brindarle productos o servicios de American Express. Independientemente de dónde American Express procese su información, American Express aún la protege de la manera descrita en su declaración de privacidad en línea y de acuerdo con todas las Leyes Aplicables. Para obtener más información sobre la Declaración de privacidad en línea de American Express, visite <https://www.americanexpress.com/mx/empresa/avisos-de-privacidad.html>.

Aceptación de la Tarjeta

- 3.1 Aceptación de la Tarjeta
- 3.2 Tratamiento de la Marca American Express
- 3.3 Usos Prohibidos de la Tarjeta
- 3.4 Establecimientos Prohibidos
- 3.5 Tratamiento de la Información del Tarjetahabiente de American Express



3.1 Aceptación de la Tarjeta

Debe aceptar la Tarjeta como medio de pago para los bienes y servicios vendidos (salvo aquellos bienes y servicios prohibidos en la [Sección 3.3, “Usos Prohibidos de la Tarjeta”](#)) o (si corresponde) para donaciones caritativas realizadas, en todos sus Establecimientos, con excepción de lo permitido expresamente por la Ley Aplicable. Usted es responsable conjunta e individualmente de las obligaciones de sus Establecimientos según el Contrato.

Al aceptar la Tarjeta en su Establecimiento, proporciona a los clientes comodidad y flexibilidad en la elección de los métodos de pago ofrecidos.



3.2 Tratamiento de la Marca American Express

Puede emitir políticas relacionadas con la identificación del cliente y definir montos mínimos de Cargo, sujeto a la Ley Aplicable y su Contrato con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Durante los últimos 160 años, American Express ha construido una marca que es sinónimo de confianza, integridad, seguridad, calidad y servicio al cliente. American Express trabaja diligentemente para mantener su reputación y evitar que los Establecimientos se involucren en actividades que podrían perjudicar el negocio o la marca de American Express.

Con excepción de lo expresamente permitido por la Ley Aplicable, usted no deberá:

- indicar o insinuar que usted prefiere, directa o indirectamente, cualquier Otro Producto de Pago por sobre la Tarjeta,
- intentar disuadir a los Tarjetahabientes de utilizar la Tarjeta,
- criticar o describir erróneamente la Tarjeta o cualquiera de los servicios o programas de American Express,
- intentar persuadir o solicitar a los Tarjetahabientes utilizar cualquier Otro Producto de Pago o método de pago (por ejemplo, pago con cheque),
- imponer restricciones, condiciones, desventajas o tarifas cuando se acepta la Tarjeta que no se imponen por igual en todos los Otros Productos de Pago, excepto para transferencias electrónicas de fondos, efectivo o cheques,
- sugerir o solicitar a los Tarjetahabientes que renuncien a su derecho de disputar cualquier Transacción,
- participar en actividades que perjudiquen el negocio de American Express o la Marca American Express (o ambos),
- promocionar cualquier Otro Producto de Pago (con excepción de su propia tarjeta de marca privada para uso exclusivo en sus Establecimientos) de forma más activa que la Tarjeta, o
- convertir la divisa de la Transacción de venta original a otra divisa cuando solicite la Autorización o envío de las Transacciones (o ambos).

3.2.1 Tratamiento de las Marcas de American Express

Cada vez que se comunican los métodos de pago a los clientes o cuando los clientes preguntan qué pagos se aceptan, debe indicar su aceptación de la Tarjeta y mostrar las Marcas de American Express (incluido cualquier formulario de solicitud de Tarjeta que se le proporcione) en un lugar muy visible y de la misma manera que lo haría con cualquier Otro Producto de Pago.

El logotipo corporativo de American Express®, el logotipo “Blue Box de American Express®”, es el símbolo visual más potente de la imagen de American Express. El “Blue Box” representa y refuerza el servicio de alta calidad y los valores de American Express. La versión adecuada del logotipo “Blue Box” se debe mostrar en todos los materiales y letreros del punto de compra. Los siguientes lineamientos se aplican al uso del logotipo “Blue Box” en las comunicaciones:

- Mantener por lo menos 1/3 de “X” (donde “X” es igual a la altura del logotipo de Blue Box) entre el logotipo y cualquier elemento complementario

- El tamaño mínimo del logotipo “Blue Box” es de 3/8” y el tamaño preferido es de 1/2”.
- El logotipo “Blue Box” siempre debe mostrarse en el color “azul de American Express” aprobado previamente o para las comunicaciones de uno o dos colores, en negro.

No deberá utilizar las Marcas de American Express de ninguna manera que dañe o menoscabe la reputación asociada con la Marca American Express, ni indicar de cualquier manera (sin el consentimiento previo y por escrito de American Express) que American Express respalda sus bienes o servicios. Solamente podrá usar las marcas de American Express según se permita en el Contrato y deberá dejar de utilizarlas en el momento de la rescisión del Contrato.

Para obtener más instrucciones sobre el uso de las Marcas de American Express, comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

3.3 Usos Prohibidos de la Tarjeta

No debe aceptar la Tarjeta para ninguno de los siguientes casos:

- cualquier Transacción en los Tipos de Establecimientos Prohibidos establecidos en la [Sección 10.2. “Establecimientos Prohibidos”](#),
- cantidades que no representen de buena fe las ventas de bienes o servicios (o, si corresponde, cantidades que no representen de buena fe las donaciones caritativas realizadas) en sus Establecimientos; por ejemplo, las compras en sus Establecimientos que realicen los propietarios (o sus familiares) o los empleados planeadas con propósitos de flujo de efectivo o pagos que haya aceptado para adelantar efectivo a los Tarjetahabientes en conexión con la Transacción,
- cantidades que no representen de buena fe las ventas directas de su Establecimiento a los Tarjetahabientes realizadas en el curso normal de sus negocios,
- Cargos que el Tarjetahabiente no aprobó específicamente,
- costos o tarifas sobre el precio normal de los bienes o servicios (más los impuestos aplicables) que el Tarjetahabiente no aprobó específicamente,
- daños, pérdidas, sanciones o multas de cualquier tipo, excepto según lo dispuesto en la [Sección 4.4.9. “Daños a la Propiedad en Alojamientos y otros Alquileres”](#) y la [Subsección 12.13.2.3. “Daños de Capital”](#),
- actividades ilícitas o ilegales, transacciones comerciales fraudulentas o cuando el suministro de los bienes o servicios es ilícito o ilegal (por ejemplo, ventas por Internet en línea ilegales o ilícitas de medicamentos o sustancias controladas; ventas de cualquier tipo de mercancías que infrinjan los derechos de un Titular de derechos conforme a las leyes aplicables a American Express, a usted, o al Tarjetahabiente),
- cantidades vencidas o importes que abarquen cheques devueltos, rechazados con anterioridad o con suspensión de pago (por ejemplo, cuando la Tarjeta se utiliza como último recurso de pago),
- cantidades que representen el pago de anticipos en efectivo, lo que incluye, entre otros, créditos contra el sueldo, empeños o avances en efectivo,
- ventas realizadas por terceros, ventas de bienes y/o servicios prestados por terceros, o Entidades que realizan negocios en sectores distintos del suyo, o
- otros elementos que American Express o su Proveedor de Servicios al Establecimiento le notifique.

Un ejemplo de venta de algo que infringe los derechos de un Titular de derechos, es la venta de productos falsificados.

No deberá utilizar la tarjeta para comprobar la edad del cliente.

Para obtener más información sobre las industrias prohibidas y sobre cómo American Express supervisa dichos usos de la Tarjeta, consulte el [Capítulo 10. “Evaluación del riesgo”](#).

3.4 Establecimientos Prohibidos

Algunos Establecimientos y/o algunos de sus Establecimientos no cumplen los requisitos (o pueden dejar de cumplirlos) para aceptar la Tarjeta. A dichos Establecimientos se les negará el privilegio de aceptar la Tarjeta si se determina que cumplen con uno o más de los criterios para un Establecimiento prohibido, incluidos los criterios establecidos en el [Capítulo 10, "Evaluación del riesgo"](#). Para obtener más información sobre los Establecimientos prohibidos, comuníquese directamente con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

3.5 Tratamiento de la Información del Tarjetahabiente de American Express

Recuerde, si el Contrato termina, la información del Tarjetahabiente solo se puede conservar de acuerdo con el Estándar de Seguridad de Datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS), que está disponible en www.pcisecuritystandards.org.

Toda información del Tarjetahabiente es confidencial y de propiedad exclusiva del Emisor, American Express o sus Filiales.

Salvo que se indique lo contrario, usted no deberá revelar la Información del Tarjetahabiente, ni utilizarla o almacenarla, excepto para facilitar las Transacciones en sus Establecimientos, de conformidad con el Contrato.

Para obtener más información acerca de cómo proteger la Información del Tarjetahabiente, consulte el [Capítulo 8, "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#).

Procesamiento de las Transacciones

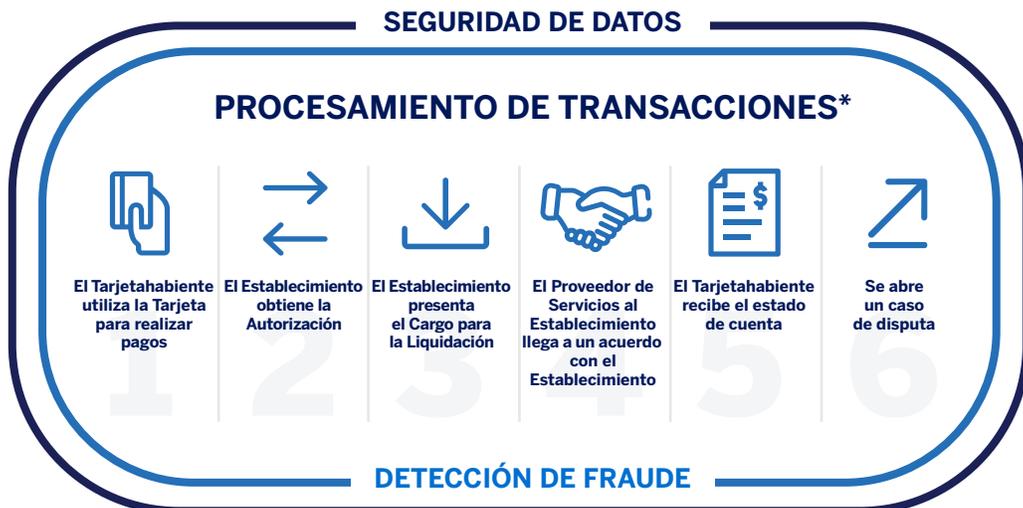
- 4.1 Procesamiento de Transacciones
- 4.2 Cargos en Persona
- 4.3 Cargos de Tarjeta No Presente
- 4.4 Otros Cargos
- 4.5 Registros de Cargos y Créditos
- 4.6 Uso de Terceros



4.1 Procesamiento de Transacciones

El primer paso para comprender el proceso de aceptación de la Tarjeta es comprender el proceso de Transacción de American Express.

El siguiente gráfico ilustra las fases de alto nivel que ocurren a lo largo del proceso de Transacción. Haremos referencia a este proceso de Transacción en varios puntos a lo largo de la *Guía Operativa del Establecimiento*.



* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

Los Establecimientos no tienen que exigirles a los Tarjetahabientes que vuelvan a ingresar los Datos de Transacción porque cuando los Tarjetahabientes hacen una Transacción iniciada a través de una Aplicación o pagos basados en aplicaciones de teléfono móvil o tableta, el Tarjetahabiente debe haber proporcionado directamente los Datos de Transacción recopilados para facilitar el Cargo de Tarjeta No Presente.

Todas las Transacciones válidas comienzan por que un Tarjetahabiente toma la decisión de realizar una compra. En caso de que se utilice la Tarjeta física para facilitar un Cargo con Tarjeta Presente o si el Tarjetahabiente proporciona su Información por teléfono, por correo o internet, la Transacción no deberá completarse sin la Tarjeta y/o sin la información que proporciona el Tarjetahabiente.

Para aceptar los Cargos de la Tarjeta en sus Establecimientos, usted deberá:

- divulgar de manera clara y evidente todos los términos de venta materiales antes de obtener una Autorización, y
- informar de manera clara y evidente a los Tarjetahabientes en todos los puntos de interacción (por ejemplo, ventas realizadas en persona, a través de internet, dispositivos móviles, correo o teléfono) sobre qué Entidad hace la oferta de venta, de modo que el Tarjetahabiente pueda distinguirlo claramente de cualquier otra parte implicada en la interacción (por ejemplo, un proveedor de bienes o proveedor de servicios que pueda contratar, u otro Establecimiento que pretenda realizar negocios con el Tarjetahabiente).

El Tarjetahabiente debe proporcionar o haberle proporcionado directamente los Datos de la Transacción que recopila para facilitar el Cargo.

Usted no deberá aceptar ni haber aceptado Datos de la Transacción de terceros ajenos a las Partes Cubiertas ni proporcionar ni haberles proporcionado dichos datos. Si no cumple con este requisito, es posible que se le apliquen tarifas por incumplimiento y/o que se suspendan o no se autoricen los privilegios de aceptación de Tarjeta en sus Establecimientos.

Datos de la Transacción

Toda la información que solicita American Express que demuestra una o más Transacciones, incluida la información obtenida en el punto de venta, la información obtenida o generada durante la Autorización y la Presentación, y cualquier Contracargo.

4.2 Cargos en Persona

American Express ofrece una variedad de soluciones de prevención de fraude que se pueden habilitar en el punto de venta. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información relacionada con herramientas y recursos de mitigación de fraude que usted podría usar.

4.2.1

El Programa Sin PIN no proporciona protección contra todos los Contracargos. Incluso si un Establecimiento y un Cargo cumplen los requisitos del Programa Sin PIN, usted todavía puede estar sujeto a Contracargos por motivos no relacionados con el hecho de no haber obtenido un PIN del Tarjetahabiente en el punto de venta. Consulte con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de los Cargos en Disputa y Contracargos.

Los Cargos en Persona se refieren a los Cargos en los que la Tarjeta y el Tarjetahabiente están presentes en el punto de venta. Un ejemplo de esto es cuando un Tarjetahabiente presenta una Tarjeta al Establecimiento en una tienda minorista.

Para todos los Cargos en Persona, se debe presentar la tarjeta. Hay varias maneras en las que puede llevarse a cabo un Cargo en Persona. Las medidas adoptadas varían dependiendo de cómo se realicen los siguientes dos tipos de Cargos en Persona:

- Cargos electrónicos
- Cargos ingresados de forma manual

Programa Sin PIN

Puede participar en el Programa Sin PIN de American Express. El Programa Sin PIN permite a los Establecimientos no solicitar una firma ni un PIN a los Tarjetahabientes en el Registro de Cargos.

Para cumplir con el Programa Sin PIN, tanto el Establecimiento como cada Cargo deben cumplir los siguientes criterios:

Criterios del Establecimiento:

Si se encuentra clasificado como una industria en la que se aceptan Cargos en Persona, entonces podrá participar en el Programa Sin PIN, con excepción de las siguientes categorías:

- Los Establecimientos que no realicen Cargos en Persona (es decir, internet, pedidos por correo o por teléfono).
- Los Establecimientos prohibidos o las Transacciones prohibidas (o ambos), tal como se definen en el [Capítulo 10. "Evaluación del riesgo"](#). Consulte la [Sección 3.3. "Usos Prohibidos de la Tarjeta"](#).
- Los Establecimientos de Alto Riesgo (p. ej., servicios electrónicos por internet o discotecas/salones), tal como se definen en la [Sección 10.3.1. "Establecimientos de Alto Riesgo"](#).
- Los Establecimientos que se ubican en el Programa de Recurso Pleno contra Fraudes de American Express.

Criterios de los Cargos:

- El monto o Cargo deben cumplir el umbral establecido.
- La presentación del cargo debe incluir el indicador adecuado que refleje que la Tarjeta y el Tarjetahabiente estaban presentes en el punto de venta.
- La presentación del Cargo debe incluir una Aprobación válida.

En el Programa Sin PIN, American Express no ejercerá Contracargos de tales Cargos solo sobre la base de la imposibilidad del Establecimiento de obtener el PIN del Tarjetahabiente en el punto de venta.

Si se reciben montos o números desproporcionados de Cargos en Disputa en el marco del Programa Sin PIN, debe tratar de reducir el monto o número de Cargos en Disputa. Si estos esfuerzos fallan, American Express puede ubicarlo en un programa de Contracargos y el Proveedor de Servicios al Establecimiento y/o American Express pueden modificar su participación en el Programa Sin PIN, revocarla o finalizarla.

Nota: Es opcional obtener la firma del Tarjetahabiente en las transacciones con Tarjeta Presente para completar un Registro de Cargos y, a discreción, a menos que lo solicite la Ley Aplicable.

4.2.2 Terminales no Atendidos

Los Cargos por compras en Terminales Activados por el Cliente (CAT) o terminales de pago se aceptarán si usted cumple con los requisitos de los Registros de Cargos como se detalla en la [Sección 4.5, "Registros de Cargos y Créditos"](#) y con las *Especificaciones Técnicas* (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)). Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional sobre los requisitos de CAT.

Se debe:

- incluir en todas las solicitudes de autorización el flujo completo de la Banda Magnética o los Datos de la Tarjeta con Chip;
- asegurarse de que el Cargo cumpla con las especificaciones, incluyendo marcar todas las solicitudes de Autorización y todas las presentaciones de Cargos con un indicador CAT, donde sea técnicamente posible;
 - cumplir cualquier procedimiento adicional de Autorización que le proporcionemos si acepta la Tarjeta en un terminal no atendido que esté conectado o sea parte de un dispensador de combustible; y
 - asegurarse de que el terminal no atendido notifique al Tarjetahabiente si la Transacción es rechazada, donde sea técnicamente posible.

4.2.3 Cargos electrónicos

Los Sistemas Electrónicos de POS capturan de forma automática la información necesaria de la Tarjeta, de modo que puede utilizarse para solicitar la Autorización para el Cargo. Los cargos electrónicos se pueden realizar de diferentes maneras, dependiendo del tipo de Tarjeta que se presente.

- Tarjetas con banda magnética: contienen la información de la cuenta de la Tarjeta y del Tarjetahabiente en la banda ubicada en la parte posterior de la Tarjeta o en un Chip sin contacto integrado en la Tarjeta.
- Tarjetas con Chip: contienen un Chip en el que se almacenan los datos (incluida la información de la cuenta de la Tarjeta y del Tarjetahabiente), que el Sistema del punto de venta (POS) puede leer a fin de orientar el procesamiento de la Transacción.
- Dispositivos móviles: dispositivo electrónico aprobado por el Emisor y reconocido por American Express (lo que incluye, entre otros, teléfono móvil, tableta o dispositivo portátil) que está habilitado para iniciar una Transacción de Pago con Cartera Digital.

Algunas Tarjetas con Banda Magnética, Tarjetas con Chip y Dispositivos Móviles se pueden leer mediante la interfaz sin contacto del Sistema del Punto de Venta (POS). El Registro de Cargos se crea a partir de la información capturada durante el Cargo electrónico.

Consulte a su Proveedor de Servicios al Establecimiento si tiene preguntas sobre relacionadas con las capacidades de su Sistema de POS.

4.2.3.1 Cargos con Tarjeta con Banda Magnética

Cuando se presente una Tarjeta en el punto de venta, usted deberá:

1. Verificar que la Tarjeta no esté visiblemente alterada ni dañada (consulte el [Capítulo 9, "Prevención de Fraude"](#) para obtener más información),
2. Capturar los datos de la Banda Magnética cuando se pase la Tarjeta (a menos que ya se hubiera iniciado el Cargo cuando se mueve la Tarjeta con Chip sin contacto muy cerca del sistema POS) como se describe en la [Subsección 4.2.3.3, "Cargos de Tarjeta con Chip sin contacto"](#)),
3. Obtener una Aprobación de Autorización,
4. Verificar la Fecha de vencimiento de la Tarjeta,
5. Comparar el Número de la Tarjeta y la Fecha de vencimiento de la Tarjeta con la misma información del registro de Cargos, y

Solo la persona cuyo nombre aparece en la Tarjeta American Express tiene derecho a utilizarla. Las Tarjetas no son transferibles.

6. Asegurarse de que el nombre que se imprime en el Registro de Cargos coincida con el nombre que aparece en la parte frontal de la Tarjeta.*
7. Si según la Ley Aplicable, usted escoge o se le solicita obtener la firma de un Tarjetahabiente, consulte la [Subsección 4.2.3.2.1. "Obtención de la firma para Cargos en Persona"](#).

* Excepto cuando el nombre del Tarjetahabiente no está capturado en el Registro de Cargos o para las Tarjetas de Prepago que no muestran un nombre en la parte frontal.

Si encuentra una Transacción en Persona que le provoca inquietud, consulte la [Subsección 4.2.5. "Acciones para Cargos en Persona"](#) y proceda según corresponda.

4.2.3.2 Cargos de Tarjeta con Chip de Contacto

Cuando se presenta una Tarjeta con Chip que se debe insertar en un lector de Tarjetas con Chip, usted debe hacer lo siguiente:

1. Verificar que la Tarjeta no esté visiblemente alterada ni dañada (consulte el [Capítulo 9. "Prevención de Fraude"](#) para obtener más información).
2. Capturar los datos de la Tarjeta con Chip cuando inserte la Tarjeta en el lector de Tarjetas con Chip.

El Sistema del POS solicitará a los Tarjetahabientes que ingresen su PIN (cargo con chip y PIN) o que completen la Transacción sin un PIN. También puede configurar su Sistema del POS para solicitar al Tarjetahabiente que firme el Cargo (un Cargo por Chip y firma). Consulte la [Subsección 4.2.3.2.1. "Obtención de la firma para Cargos en Persona"](#).

Para cargos con Chip y PIN: Los Tarjetahabientes ingresarán su PIN en el Sistema del POS con el teclado. Si el Cargo con chip y PIN no se puede completar debido a un problema técnico, el Sistema POS mostrará un mensaje de error. Siga los procedimientos para pasar un Cargo en [Subsección 4.2.3.1. "Cargos con Tarjeta con Banda Magnética"](#). En caso de que no se valide el PIN, cuando se requiera, puede resultar responsable de Contracargos si el Tarjetahabiente disputa el Cargo. La validación del PIN puede no ser necesaria si su Establecimiento y el Cargo cumplen los requisitos para el Programa Sin PIN (consulte la [Sección 4.2.1. "Programa Sin PIN"](#) para obtener información adicional).

3. Obtener una Aprobación de Autorización.
4. Verificar la fecha de vencimiento de la Tarjeta.
5. Comparar el Número de la Tarjeta y la Fecha de vencimiento de la Tarjeta con la misma información del Registro de Cargos, y
6. Asegurarse de que el nombre que se imprime en el Registro de Cargos coincida con el nombre que aparece en la parte frontal de la Tarjeta.*
7. Si según la Ley Aplicable, usted escoge o se le solicita obtener la firma de un Tarjetahabiente, consulte la [Subsección 4.2.3.2.1. "Obtención de la firma para Cargos en Persona"](#).

* Excepto cuando el nombre del Tarjetahabiente no está capturado en el Registro de Cargos o para las Tarjetas de Prepago que no muestran un nombre en la parte frontal.

Si sus Sistemas POS no se han actualizado para aceptar y procesar Tarjetas con Chip y PIN, y se presenta una Tarjeta con Chip, American Express puede ejercer un Contracargo por fraude por falsificación, pérdida, robo o no recepción. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información sobre las capacidades de su Sistema POS.

Si sus Sistemas POS se han actualizado y se presenta una Tarjeta con Chip:

- American Express puede ejercer un Contracargo por fraude por pérdida, robo o no recepción si se presenta una Tarjeta con Chip y PIN y el Cargo se facilita como un Cargo por Chip y Firma.
- American Express no ejercerá el Contracargo por falsificación, pérdida, robo o fraude por no recepción si, a causa de un problema técnico con el terminal, no puede completar el Cargo como un Cargo con Tarjeta con Chip.

En el caso de las Transacciones con Chip y PIN, si no se valida el PIN, usted podría ser responsable de los Contracargos, a menos que su Establecimiento y el Cargo califiquen para el programa sin PIN (consulte la [Sección 4.2.1. "Programa Sin PIN"](#)).

Si actualiza su Sistema POS para poder aceptar el Chip y PIN en otros productos de pago, debe cumplir con las especificaciones técnicas y otros requisitos que American Express pone a disposición.

Si le presentan una Tarjeta con Chip e ingresa de forma manual la transacción, puede estar sujeto a contracargos por fraude por falsificación, pérdida, robo y no recepción.

4.2.3.2.1 Obtención de la firma para Cargos en Persona

Si escoge o, por la Ley Aplicable, se le solicita obtener la firma en un Cargo con Tarjeta Presente en una impresión manual, documento impreso o electrónico, usted debe:

1. Obtener una firma y verificar que la firma sea idéntica al nombre de la Tarjeta*, y
2. Comparar la firma (cuando la obtenga) en el Registro de Cargos con la firma en la Tarjeta.

* Excepto cuando el nombre del Tarjetahabiente no está capturado en el registro de Cargos o para las Tarjetas de Prepago que no muestran un nombre en la parte frontal.

4.2.3.3 Cargos de Tarjeta con Chip sin contacto

Algunos Cargos de la Tarjeta con Chip implican la transmisión de la información de pago cuando se agita la Tarjeta muy cerca de un lector sin contacto. Los establecimientos que decidan aceptar los pagos sin contacto deben cumplir con los requisitos actuales del Sistema del POS sin contacto de American Express. Consulte a su Proveedor de Servicios al Establecimiento si tiene preguntas relacionadas con la aceptación de Tarjetas con Chip sin Contacto.

Cuando se le presenta una Tarjeta con Chip que se debe insertar en un lector sin contacto, usted debe hacer lo siguiente:

1. Capturar los datos de la Tarjeta con Chip o Banda Magnética mediante el lector sin contacto, y
2. Obtener una Aprobación de Autorización.

Para Cargos de Tarjetas sin contacto de \$100 o menos, no se requiere una firma.

La [Sección 4.2.1, "Programa Sin PIN"](#) no aplica para estos Cargos. Para los Cargos de Tarjeta sin contacto que sean de \$100 o menos, su Proveedor de Servicios al Establecimiento no ejercerá un Contracargo por fraude de falsificación, pérdida, robo o no recepción siempre que se hayan capturado los Datos de la Banda Magnética o la Tarjeta con Chip y se haya obtenido una aprobación de autorización.

Para Cargos superiores a \$100, o si se aplica alguna de las siguientes exclusiones, siga los procedimientos de aceptación de la Tarjeta correspondiente descritos en la [Subsección 4.2.3.1, "Cargos con Tarjeta con Banda Magnética"](#), [Subsección 4.2.3.2, "Cargos de Tarjeta con Chip de Contacto"](#), o [Subsección 4.2.3.5, "Pagos con Cartera Digital"](#).

Exclusiones:

- Los Establecimientos prohibidos o las Transacciones prohibidas (o ambos), tal como se definen en el [Capítulo 10, "Evaluación del riesgo"](#). Consulte la [Sección 3.3, "Usos Prohibidos de la Tarjeta"](#).
- Los Establecimientos de Alto Riesgo según se define en la [Sección 10.3.1, "Establecimientos de Alto Riesgo"](#).
- Los Establecimientos que se ubican en el Programa de Recurso Pleno contra Fraudes de American Express.

4.2.3.4 Respuesta rápida presentada por el Establecimiento (MPQR)

Si usted tiene la capacidad de procesar Transacciones MPQR, debe realizar lo siguiente:

- pedir al Tarjetahabiente que use su Dispositivo Móvil para escanear el código MPQR;
- mostrar el código de respuesta rápida (QR), que puede ser dinámico o estático, para que lo escanee el Tarjetahabiente;

- asegurarse de que el código MPQR no esté alterado o modificado;
- recibir una notificación de que la Transacción ha sido aprobada y verificar que el monto de la Transacción sea correcto antes de proporcionar los bienes o servicios. Si no recibe la notificación, debe comunicarse con nosotros para confirmar el estado de la Transacción MPQR;
- comunicarse con nosotros o rechazar la Transacción si tiene sospechas del Tarjetahabiente o recibe una notificación de nuestra parte para hacerlo; y
- retener los registros de las Transacciones MPQR. Estos pueden ser en forma de una notificación nuestra, una factura u otra documentación de la Transacción.

4.2.3.5 Pagos con Cartera Digital

Las Carteras Digitales dentro de un dispositivo móvil facilitan las Transacciones de la siguiente manera:

- Para una Transacción iniciada sin contacto con una Cartera Digital, el dispositivo móvil completa un cargo con Tarjeta Presente si agita el dispositivo muy cerca de un Sistema POS habilitado sin contacto.
- Para una Transacción de Transmisión Magnética Segura con una Cartera Digital, el Dispositivo Móvil completa un cargo con Tarjeta Presente agitando el dispositivo muy cerca de un sistema POS habilitado para pasar la tarjeta magnética.
- Para una Transacción iniciada a través de una Aplicación de Cartera Digital, el Dispositivo Móvil completa un cargo de Tarjeta No Presente (normalmente en línea) mediante una aplicación de software en el Dispositivo Móvil y no la aplicación de pago sin contacto.

Cuando se le presenta un Dispositivo Móvil para un Cargo con Tarjeta Presente, usted debe:

1. Capturar los datos de la Tarjeta con chip o banda magnética pidiendo al Tarjetahabiente que agite el Dispositivo Móvil muy cerca del lector sin contacto o el Sistema POS habilitado para pasar bandas magnéticas. Si elige aceptar pagos sin contacto, deberá consultarlo con su Proveedor de Servicios al Establecimiento a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos actuales para el sistema POS sin contacto de American Express.
2. Obtener una Aprobación de Autorización.
3. Si escoge o según la Ley Aplicable, se le solicita obtener una firma, consulte la [Subsección 4.2.3.2.1, "Obtención de la firma para Cargos en Persona"](#).
4. Si aplica, haga que el Tarjetahabiente complete un Método de Verificación del Tarjetahabiente a través de Dispositivo del Cliente (CDCVM, por sus siglas en inglés) en Transacciones iniciadas sin contacto.
5. Continúe para incluir un indicador en la Autorización de que la Transacción es una Transacción sin contacto, si procede.
6. Si una Transacción iniciada con un Dispositivo Móvil no se puede procesar por cualquier motivo, debe solicitar que el Tarjetahabiente proporcione la Tarjeta física que lo acompaña y complete la Transacción mediante los procedimientos de aceptación pertinentes de la Tarjeta que se describen en la:
 - [Subsección 4.2.3.1, "Cargos con Tarjeta con Banda Magnética"](#), o
 - [Subsección 4.2.3.2, "Cargos de Tarjeta con Chip de Contacto"](#).

Para las Transacciones iniciadas a través de una Aplicación, debe seguir la Política de Cargos de Tarjeta No Presente como se describe en la [Sección 4.3, "Cargos de Tarjeta No Presente"](#).

Para que se reconozca una Transacción como iniciada a través de una Aplicación de Cartera Digital debe:

1. Consultar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento para acordar la certificación de Transacciones iniciadas a través de una Aplicación de Cartera Digital.
2. Incluir indicadores apropiados en la Autorización y Presentación de que la Transacción es una Transacción iniciada a través de una Aplicación de Cartera Digital (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)).

Los dispositivos móviles no tienen las mismas características de seguridad que una tarjeta de plástico tradicional. Por ejemplo, puede que las pantallas del dispositivo móvil no muestren todos los dígitos del número de tarjeta y fecha de vencimiento, o el nombre del Tarjetahabiente. Asimismo, es posible que no haya un CID visible en la pantalla del teléfono.

4.2.4 Cargos con Clave

Solo la persona cuyo nombre aparece en la Tarjeta American Express tiene derecho a utilizarla. Las Tarjetas no son transferibles.

Los Cargos en Persona que se deben ingresar con clave debido a que no se pudo leer la banda magnética son más propensos a ser fraudulentos. Consulte el [Capítulo 9, "Prevención de Fraude"](#) para aprender cómo inspeccionar la Tarjeta y los procedimientos aplicables cuando se sospecha de fraude. Las Transacciones que se ingresan con clave de forma manual cuando se presenta una Tarjeta con Chip pueden estar sujetas a Contracargos por falsificación, pérdida, robo y no recepción en caso de una disputa por fraude. Para minimizar el riesgo de Contracargos, evite las Transacciones que se ingresan con clave de forma manual siempre que sea posible.

Existen casos en los que puede ser necesario introducir una clave en un Cargo en Persona. Esto ocurre con mayor frecuencia cuando el Sistema POS no puede leer la Tarjeta.

Si la Tarjeta no se puede leer de forma electrónica, y desea ingresar la clave de la Transacción, entonces debe:

1. Verificar que la Tarjeta no esté visiblemente alterada ni dañada,
2. Ingresar los datos con la clave,
3. Obtener una Aprobación de Autorización,
4. Verificar la Fecha de vencimiento de la Tarjeta,
5. Comparar el Número de la Tarjeta y la Fecha de vencimiento de la Tarjeta con la misma información del Registro de Cargos, y
6. Validar la presencia de la Tarjeta mediante una copia impresa de la Tarjeta (la copia impresa es para sus registros). El hecho de que no valide la presencia de la Tarjeta mediante la impresión de la misma, puede hacerlo responsable de Contracargos si el Tarjetahabiente disputa el Cargo.

Usted podría seguir estando sujeto a otros Contracargos de fraude, incluidos la falsificación, la pérdida, el robo y la no recepción debido a las Transacciones con ingreso de clave manual.

También puede validar la presencia de la Tarjeta realizando una verificación de Identificación de Tarjeta (CID). Consulte la [Subsección 9.10.1, "Herramientas para el Fraude con Tarjeta No Presente"](#) para mayor información.

Los Cargos ingresados con clave que ocurren cuando se presenta una Tarjeta con Chip están sujetos a Contracargos por fraude por falsificación, pérdida, robo y no recepción.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener orientación adicional o información sobre el pago de tarifas en los Cargos que se ingresan con clave.

4.2.5 Acciones para Cargos en Persona

En la siguiente tabla se describe el curso de acción requerido durante un proceso de Transacción en Persona:

Tabla 4-1: Acciones para Cargos en Persona

Si	Entonces
La Tarjeta se ve alterada o falsificada de forma evidente.	No acepte la Tarjeta.
El Tarjetahabiente intenta utilizar la Tarjeta fuera de su Fecha de Validez. Nota: Las tarjetas son válidas hasta el último día del mes que se muestra al frente de la Tarjeta.	No acepte la Tarjeta. Recomiende al Tarjetahabiente que se comunice con el número de servicio al cliente que se encuentra al reverso de la Tarjeta.
Parece que una persona que no es el Tarjetahabiente intenta utilizar la Tarjeta.	No acepte la Tarjeta. Indique que las Tarjetas son intransferibles y que solo el Tarjetahabiente está autorizado para utilizar la Tarjeta.
La firma no coincide con el nombre de la Tarjeta.	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento con un código 10.

Si	Entonces
No se puede obtener la Autorización vía electrónica.	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener una Autorización.
La Autorización se rechaza.	No acepte la Tarjeta y siga sus políticas internas para el manejo de diversas respuestas de Autorización. Consulte la Sección 5.8, "Posibles respuestas de Autorización" .
El cliente presenta una Tarjeta sin firmar.	Una Tarjeta sin firmar no es válida. Muestre al cliente que la Tarjeta no está firmada. Solicite al cliente que firme la tarjeta y solicite también una identificación (ID) con fotografía como una licencia de manejo o pasaporte para comparar las firmas.
La firma del cliente en el Registro de Cargos no parece coincidir con la firma del cliente en la Tarjeta.	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento con un código 10, o si lo prefiere, simplemente rechace la Tarjeta.
Los Números de Tarjeta y las Fechas de Validez de la Tarjeta no coinciden con el Registro de Cargos.	
El nombre del Registro de Cargos no coincide con el nombre de la Tarjeta (excepto en el caso de una Tarjeta de Prepago que puede no mostrar el nombre en la parte frontal).	
La apariencia de la Tarjeta o las acciones del cliente parecen sospechosas.	

4.3 Cargos de Tarjeta No Presente

Los pedidos por correo, telefónicos y por internet aumentan sus oportunidades comerciales, pero dichos Cargos de Tarjeta No Presente no le permiten inspeccionar la Tarjeta física. Para estos Cargos de Tarjeta No Presente, el fraude puede ser difícil de detectar.

Usted debe:



Obtener la información del Tarjetahabiente como se describe a continuación



Obtener una Aprobación de Autorización



Presentar el Cargo a American Express

Para los Cargos de Tarjeta No Presente, debe crear un Registro de Cargos como se describe en la [Sección 4.5, "Registros de Cargos y Créditos"](#). La información que se debe obtener para proceder con la Transacción incluye:

- Número de Tarjeta o Token, y
- Fecha de vencimiento de la Tarjeta o Token.

Además, se recomienda que solicite:

- el nombre tal como aparece en la Tarjeta,
- la dirección de facturación del Tarjetahabiente, y
- la dirección de envío, en caso de que sea diferente a la dirección de facturación.

American Express tiene derecho a un Contracargo por cualquier Cargo por Tarjeta No Presente que el Tarjetahabiente niegue haber realizado o autorizado. American Express no hará un Contracargo de dichos Cargos basándose únicamente en la reclamación de un Tarjetahabiente de que no recibió los bienes en disputa si usted ha:

- verificado que la dirección a la que se enviaron los productos era la dirección de facturación completa del Tarjetahabiente, y
- proporcionado Evidencia de Entrega firmada por el Tarjetahabiente o un firmante autorizado de la Tarjeta que indique la entrega de los bienes o servicios a la dirección de facturación completa del Tarjetahabiente.

American Express no será responsable por Transacciones fraudulentas reales o presuntas que ocurran a través de Internet y American Express tendrá derecho a un Contracargo por esos Cargos.

Para los pedidos por internet, usted debe:

- utilizar los Números del Establecimiento individuales que establezca su Proveedor de Servicios al Establecimiento para los pedidos por internet en todas sus solicitudes de Autorización y presentación de Cargos, y
- proporcionar una notificación por escrito a su Proveedor de Servicios al Establecimiento sobre cualquier cambio en su dirección de internet, de conformidad con las instrucciones del Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Además, si surge un Cargo en Disputa que involucre un Cargo de Tarjeta No Presente y se trate de un cargo por entrega electrónica por Internet, American Express puede ejecutar un Contracargo por el importe total del Cargo.

Asegúrese de que su Evidencia de Entrega incluya un recibo de mensajería con la siguiente información como mínimo:

- fecha de entrega de la mercadería,
- nombre completo del destinatario, y
- dirección de envío completa (p. ej., número de suite o departamento, ciudad, estado/provincia, código postal y país).

Al proporcionar Evidencia de Entrega, no se necesita una firma del Tarjetahabiente o un firmante autorizado de la Tarjeta.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional y orientación sobre el procesamiento de Cargos de Tarjeta No Presente.

Si envía productos a una dirección alternativa, le recomendamos que mantenga un registro de esto. Luego, puede mostrar un registro de Transacciones anteriores no disputadas que se enviaron a esta dirección.

4.4 Otros Cargos

4.4.1 Pago Anticipado

Las compras que involucran Cargos de Pago Anticipado generalmente conllevan un nivel de riesgo más alto que otros Cargos, debido al hecho de que los bienes y servicios no se proporcionan en ese momento.

Compruebe las políticas del Proveedor de Servicios al Establecimiento para retener la liquidación de una parte o la totalidad de dichos Cargos, hasta que se determine que disminuyó el riesgo.

A fin de minimizar el riesgo de disputa para un Cargo de Pago Anticipado, debe siempre:

- comunicar de forma clara todas las políticas de reservas, ventas, cancelación y reembolsos, y
- conservar una copia del consentimiento por escrito del Tarjetahabiente, incluida una descripción detallada y fecha estimada de entrega de los productos o servicios que se proporcionaron en un formato que le permita responder con facilidad a una Consulta.

Los Cargos de Pago Anticipado están disponibles para los pedidos a la medida (por ejemplo, pedidos de bienes que se fabricarán según las especificaciones de un cliente), entretenimiento/emisión de boletos (por ejemplo, eventos deportivos, conciertos, boletos de temporada), colegiaturas, alojamiento y manutención, y otras cuotas obligatorias (por ejemplo, cuotas de bibliotecas) de instituciones de educación superior, y servicios relacionados con viajes (por ejemplo, excursiones, expediciones guiadas).

Si ofrece a los Tarjetahabientes la opción o les exige hacer Cargos de Pago Anticipado, usted debe:

- Declarar sus políticas completas de cancelación y reembolsos, comunicar de forma clara su intención y obtener el consentimiento por escrito del Tarjetahabiente para facturar a la Tarjeta y cobrar un Cargo de Pago Anticipado antes de solicitar una Autorización. El consentimiento del Tarjetahabiente debe incluir:
 - su aceptación de todos los términos y las condiciones de la venta (incluidos los precios y cualesquier políticas de cancelación y reembolsos), y
 - una descripción detallada y la fecha estimada de entrega de los productos o servicios que se proporcionan.
- Obtener Aprobación y Autorización.
- Completar un Registro de Cargos. Si el Cargo de Pago Anticipado es un Cargo de Tarjeta No Presente, también debe:
 - asegurarse de que el Registro de Cargos contenga las palabras "Pago Anticipado" (consulte la [Sección 4.5, "Registros de Cargos y Créditos"](#)), y
 - dentro de las veinticuatro (24) horas de que se incurra en los Cargos, proporcionar al Tarjetahabiente una confirmación por escrito (por ejemplo, en correo electrónico o fax) del Cargo de Pago Anticipado, la cantidad, el número de confirmación (si corresponde), una descripción detallada y una fecha estimada de entrega de los productos o servicios que se proporcionaron, así como los detalles de su política de cancelación/reembolso.

Si no puede entregar los bienes y/o servicios (por ejemplo, porque la mercancía del pedido personalizado no se puede completar) y no se pueden lograr acuerdos alternativos, usted debe emitir inmediatamente un Crédito por el monto total del Cargo de Pago Anticipado que no se puede completar.

Además de otros derechos de Contracargos, American Express puede ejercer Contracargos por disputas de Cargos de Pago Anticipado o una parte de los mismos si, a discreción exclusiva de American Express, la disputa no se puede resolver a su favor según los términos inequívocos que figuran en los términos de venta de los cuales obtuvo el consentimiento por escrito del Tarjetahabiente.

Algunas industrias específicas pueden tener requisitos adicionales u obligaciones para procesar Pagos Anticipados.

4.4.2 Agregados – Internet

Esta [Subsección 4.4.2, "Agregados – Internet"](#) aplica a las Transacciones procesadas por sus Establecimientos que hagan negocios por Internet. Al procesar Cargos Agregados, debe cumplir con los criterios siguientes:

- Comunicar de forma clara su intención y obtener el consentimiento del Tarjetahabiente de que sus compras o reembolsos (o ambos) con la Tarjeta se pueden acumular y combinar con otras compras o reembolsos (o ambos) antes de solicitar una Autorización.
- Cada compra o reembolso individual (o ambos) incluido como Cargo Agregado se debe efectuar bajo el mismo número de Establecimiento y en la misma Tarjeta.

A fin de minimizar el riesgo de un Cargo en Disputa con los Cargos Agregados, debe siempre:

- confirmar al Tarjetahabiente el monto del Cargo Agregado y los detalles de la compra individual (y/o reembolso, si corresponde) en el momento del pago, y
- en el correo electrónico de confirmación, informar al Tarjetahabiente el lugar donde puede encontrar información adicional acerca de sus compras (y/o reembolsos, según corresponda).

- Obtener Autorización de no más de USD \$15 (quince dólares estadounidenses) o su equivalente en la divisa local o dicho monto conforme se lo notifique el Proveedor de Servicios al Establecimiento.
- Crear un Registro de Cargos por el monto total del Cargo Agregado.
- El monto del Cargo Agregado no debe superar los USD \$15 (u otro monto que se le notifique) o la cantidad por la cual haya obtenido la Autorización, lo que sea menor.
- Presentar cada Registro de Cargos de acuerdo con la [Sección 6.5, "Requisitos de Envío: Medios Electrónicos"](#). Se considerará que un Cargo se "incurrió" a los fines de esta subsección, en la fecha de la primera compra o reembolso (o ambos) que comprende el Cargo Agregado.
- Proporcionar al Tarjetahabiente un correo electrónico que contenga:
 - la fecha, el monto y la descripción de cada compra (y/o reembolso según corresponda) que comprende el Cargo Agregado, y
 - la fecha y el monto del Cargo Agregado.

4.4.3 Entrega Retrasada

A fin de minimizar el riesgo de un Cargo en Disputa con los Cargos con Entrega Retrasada, debe siempre:

- comunicar de forma clara todas las políticas de ventas y reembolsos, y
- conservar una copia del consentimiento por escrito del Tarjetahabiente en un formato que le permita responder con facilidad a una Consulta.

Para aceptar los Cargos con Entrega Retrasada, usted debe:

- Comunicar de forma clara su intención y obtener el consentimiento por escrito del Tarjetahabiente para realizar un Cargo con Entrega Retrasada antes de solicitar una Autorización,
- Obtener una Aprobación de Autorización por separado para cada uno de los dos Cargos con Entrega Retrasada en sus fechas respectivas del Cargo,
- Indicar claramente en cada Registro de Cargos con Entrega Retrasada que el Cargo es para el depósito o el saldo del Cargo con Entrega Retrasada,
- Presentar el Registro de Cargos con Entrega Retrasada por el saldo de la compra únicamente después de que se hayan enviado, proporcionado u otorgado los productos o servicios,
- Presentar cada Registro de Cargos con Entrega Retrasada dentro de los siete (7) días de incurrido el Cargo. Se considerará que el Cargo se "incurrió":
 - para el depósito: la fecha en la que el Tarjetahabiente acordó pagar el depósito por la compra.
 - para el saldo: la fecha en la que se envían, proporcionan u otorgan los productos o servicios.
- Presentar y obtener Autorización de cada Cargo con Entrega Retrasada bajo el mismo Número de Establecimiento, y
- Tratar los depósitos de la Tarjeta igual que como trataría los depósitos de Otros Productos de Pago.

4.4.4 Credenciales en Archivo

Si almacena datos de la cuenta del Tarjetahabiente para el procesamiento de las Transacciones, debe asegurarse de que las Credenciales en Archivo incluyan todos los datos de la cuenta del Tarjetahabiente, incluidos, entre otros, el Número de Cuenta Principal (PAN) o Token, que están almacenados por los Establecimientos o en su nombre.

Debe obtener el consentimiento del Tarjetahabiente antes de almacenar las credenciales del Tarjetahabiente. Se recomienda iniciar el proceso de Autorización después de obtener el consentimiento del Tarjetahabiente para almacenar sus credenciales.

Puede almacenar las credenciales del Tarjetahabiente para iniciar Transacciones Iniciadas por el Establecimiento (MIT). Los Tarjetahabientes también pueden usar sus credenciales almacenadas para iniciar Transacciones.

Debe adherirse a nuestras Especificaciones (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)).

4.4.5 Iniciadas por Establecimientos

Una Transacción Iniciada por el Establecimiento (MIT) es una Transacción que se inicia por el Establecimiento mediante el uso de los Credenciales en Archivo sin la participación directa del Tarjetahabiente.

Los Establecimientos deben obtener el consentimiento del Tarjetahabiente para iniciar una MIT, o una serie de MIT, después de almacenar las credenciales del Tarjetahabiente.

El consentimiento del Tarjetahabiente para las MIT y las Credenciales en Archivo pueden obtenerse simultáneamente.

Se recomienda que los Establecimientos presenten las MIT solo después de iniciar una Transacción Iniciada por el Tarjetahabiente (CIT) o de una Autorización inicial que acompañe a la solicitud del Tarjetahabiente para almacenar las credenciales.

Se recomienda que los Establecimientos presenten las MIT con los siguientes elementos de datos en la Solicitud de Autorización:

- Indicador de Transacción iniciada por el Establecimiento (MIT)
- Identificador de Transacción Original (O-TID)

Los Establecimientos deben cumplir con los requisitos en la [Sección 4.3, "Cargos de Tarjeta No Presente"](#) al procesar las MIT.

4.4.6 Facturación Recurrente

A fin de minimizar el riesgo de Contracargos con los Cargos de Facturación Recurrente, usted siempre debe:

- asegurarse de que las actualizaciones se apliquen de forma oportuna cuando se notifica la cancelación del Tarjetahabiente o se actualiza el Número de Tarjeta, y
- obtener el consentimiento expreso del Tarjetahabiente para continuar con la facturación después de la fecha de finalización del contrato.

Para obtener más consejos sobre cómo reducir los Contracargos, consulte el [Capítulo 11, "Contracargos y Consultas"](#).

La Facturación Recurrente es un método de pago mediante el cual el Tarjetahabiente consiente y autoriza al Establecimiento a Cargar la cuenta de Tarjeta del Tarjetahabiente periódicamente (por ejemplo, cuotas de membresía a gimnasios, suscripciones a revistas y primas de seguros). Cada pago puede ser por un monto fijo o variable. Los Establecimientos deben cumplir con los requisitos en la [Subsección 4.4.5, "Iniciadas por Establecimientos"](#) al procesar Cargos Iniciados por el Establecimiento de Facturación Recurrente.

Antes de presentar su primer Cargo de Facturación Recurrente usted debe realizar lo siguiente:

- divulgar clara y visiblemente todos los términos materiales de la oferta incluyendo, si aplica, el hecho de que los Cargos de Facturación Recurrente continuarán hasta que el Tarjetahabiente cancele la opción;
- obtener el consentimiento expreso del Tarjetahabiente para facturar su Tarjeta y de los términos de los Cargos de Facturación Recurrente antes de enviar el primer Cargo de Facturación Recurrente;
- obtener el nombre del Tarjetahabiente, el número de la Tarjeta, la firma del Tarjetahabiente (si aplica), la fecha de vencimiento de la Tarjeta, la dirección de facturación del Tarjetahabiente y una declaración que confirme el consentimiento de que usted realice un Cargo a su Tarjeta por el mismo o diferentes montos en momentos específicos o diferentes;
- en el transcurso de las veinticuatro (24) horas de producido el primer Cargo de Facturación Recurrente, proporcionar al Tarjetahabiente una confirmación escrita (p. ej., correo electrónico o facsímil) de dicho Cargo, incluidos todos los términos materiales de la opción y detalles de su política de cancelación/reembolso;
- cumplir con todas las instrucciones que el Proveedor de Servicios al Establecimiento pueda notificarle de manera razonable;
- notificar al Tarjetahabiente que puede suspender los Cargos de Facturación Recurrente en cualquier momento y proporcionar los detalles de contacto para cancelar los Cargos de Facturación Recurrente; y
- garantizar que su proceso de cancelación de Facturación Recurrente sea simple y expeditivo.

Cuando los términos materiales de la opción cambien después de la Presentación del primer Cargo de Facturación Recurrente, notifique de inmediato al Tarjetahabiente por escrito sobre dicho cambio y obtenga el consentimiento expreso por escrito del Tarjetahabiente para los nuevos términos antes de presentar otro Cargo de Facturación Recurrente.

El método que use para asegurar el consentimiento del Tarjetahabiente debe contener una divulgación de que usted podría recibir información actualizada de la cuenta de Tarjeta de parte de la institución financiera emisora de la Tarjeta del Tarjetahabiente. Debe retener la evidencia de dicho consentimiento por dos (2) años desde la fecha que envía el último Cargo de Facturación Recurrente.

Si se requiere una notificación antes de cada Cargo de Facturación Recurrente variable, usted debe notificar al Tarjetahabiente sobre el monto y la fecha de cada Cargo de Facturación recurrente:

- al menos diez (10) días antes de presentar cada Cargo; y
- cuando el monto del Cargo sea superior a un monto máximo de Cargo de Facturación Recurrente especificado por el Tarjetahabiente.

Además de nuestros otros derechos de Contracargos, American Express puede ejercer Contracargos por cualquier Cargo que no cumpla con los requisitos establecidos en esta [Subsección 4.4.6. "Facturación Recurrente"](#) y la [Subsección 4.4.6.1. "Ofertas Introductorias"](#). Podemos ejercer nuestros derechos de Contracargos por cualquier Cargo que usted haya notificado al Tarjetahabiente y para el cual el Tarjetahabiente no esté de acuerdo o si usted procesa Cargos de Facturación Recurrente después que el Tarjetahabiente o nosotros le hemos notificado que el Tarjetahabiente ha retirado el consentimiento para los Cargos de Facturación Recurrente.

Antes de presentar cualquier Cargo de Facturación Recurrente, usted debe realizar lo siguiente:

- obtener Autorización; y
- crear un Registro de Cargos incluyendo indicadores de que la Transacción es un Cargo de Facturación Recurrente.

4.4.6.1 Ofertas Introductorias

Si ofrece a los Tarjetahabientes una opción para realizar Cargos de Facturación Recurrente que incluyen una Oferta Introductoria, debe cumplir con todos los requisitos establecidos para esta política de la [Sección 4.4.6. "Facturación Recurrente"](#), además de los siguientes requisitos:

- Divulgar de manera clara y visible todos los términos materiales de la Oferta Introductoria al Tarjetahabiente, incluido un proceso de cancelación simple y rápido que le permita al Tarjetahabiente cancelar antes de presentar el primer Cargo de Facturación Recurrente.
- Obtener el consentimiento expreso del Tarjetahabiente para aceptar los términos y condiciones de la Oferta Introductoria.
- Enviar al Tarjetahabiente una notificación de confirmación por escrito al inscribirse en la Oferta Introductoria.
- Presentar al Tarjetahabiente una notificación de recordatorio por escrito antes de presentar el primer Cargo de Facturación Recurrente, que le permita al Tarjetahabiente una cantidad de tiempo razonable para cancelar.

4.4.7 Procesamiento de Tarjetas de Prepago



Las Tarjetas de Prepago están disponibles para una variedad de usos: obsequios, viajes, incentivos, etc. Todas las Tarjetas de Prepago de American Express muestran el logotipo de American Express "Blue Box" en el anverso o el reverso de la tarjeta de prepago. El grabado en relieve de las Tarjetas de Prepago es opcional. La mayoría de las Tarjetas de Prepago se puede utilizar en las compras en las tiendas y por internet.

Las Tarjetas de Prepago son válidas hasta la fecha que figura en la tarjeta. Pase o inserte la Tarjeta en el punto de venta como cualquier otra Tarjeta. Se debe entregar una Tarjeta de Prepago por un monto que no sea mayor que los fondos disponibles en la Tarjeta.

- Indique a los Tarjetahabientes que, antes de realizar una compra, podrán verificar sus fondos restantes si:
 - llaman al número gratuito con atención las veinticuatro (24) horas del día que se encuentra en el reverso de la Tarjeta,
 - los verifican en línea, o
 - utilizan la aplicación móvil que ofrece el Emisor (si está disponible).
- Debido a que las Tarjetas de Prepago tienen fondos previos, si recibe un rechazo cuando solicite la Autorización, solicite al cliente que consulte en línea, utilice su aplicación móvil o llame al número gratuito en el reverso de la Tarjeta para confirmar que el precio de compra no excede los fondos disponibles en la Tarjeta de Prepago.
- Si la Tarjeta de Prepago no tiene suficientes fondos para cubrir el precio de compra, procese una Transacción de Forma de Pago Combinada o solicite una forma de pago alternativa.
- Debe crear un Registro de Cargos para una Tarjeta de Prepago como lo haría con cualquier otra Tarjeta.
- Puede seguir su política de combinar el pago de Tarjetas de Prepago con cualquier Otro Producto de Pago o métodos de pago. Si el otro método de pago es una Tarjeta American Express, entonces usted está obligado a cumplir todas las disposiciones del Contrato.
- Consulte con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para determinar si su Sistema POS está configurado para admitir la función de Forma de Pago Combinada.

Para obtener información acerca del procesamiento de las Tarjetas de Prepago, llame al número de atención al cliente disponible en el reverso de la Tarjeta en cuestión.

4.4.8 Procesamiento de Cheques de Viajero y de Regalo

Los Cheques de Viajero de American Express, Cheques para Dos y Cheques de Regalo son fáciles de aceptar, siempre que el cheque sea un Cheque de Viajero auténtico de American Express. Consulte la [Subsección 4.4.8.1, "Procedimientos de Aceptación"](#).

Los negocios pueden aceptar estos cheques como forma de pago. Puede depositar Cheques de Viajero, Cheques para Dos y Cheques de Regalo directamente en su cuenta bancaria, ya que nunca caducan.

Cheques de Viajero

Los Cheques de Viajero de American Express son una divisa de viaje ampliamente utilizada y reconocida. Si los pierde o se los roban, pueden reemplazarse de forma rápida y fácil, casi en cualquier parte del mundo, normalmente en un plazo de veinticuatro (24) horas.

Los Cheques de Viajero se emiten en distintos valores y divisas.

Cheques de Regalo

Los Cheques de Regalo de American Express funcionan como los Cheques de Viajero, y están disponibles en valores de USD \$10, \$25, \$50 y \$100 únicamente. Cualquier Cheque de Regalo que se presente y sea superior a USD \$100 es falso. Si usted recibe un Cheque de Regalo superior a USD \$100, haga lo siguiente:

- Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente para Cheques de Viajero/Cheques de Regalo en el 1-866-296-5198.
- No lo acepte.
- Escriba las palabras "NULO" en la parte frontal del Cheque falso.

Para obtener más información, consulte el [Capítulo 9, "Prevención de Fraude"](#).

4.4.8.1 Procedimientos de Aceptación

Aceptar los Cheques de Viajero y de Regalo de American Express es fácil:

- Observe la contrafirma del cliente en la esquina inferior izquierda del cheque y compárela con la contrafirma de la esquina superior izquierda para los Cheques de Viajero y de Regalo de American Express. Para los Cheques de Dos, la contrafirma del cliente debe coincidir con cualquiera de las dos firmas de la parte superior.
- Valide las características de seguridad: la validación de estas características ayudará a reducir la aceptación de cheques falsos. Consulte la [Sección 9.9, "Características de Seguridad de los Cheques de Viajero y los Cheques de Regalo"](#).
- Obtenga la autorización: American Express recomienda obtener una autorización para reducir las posibilidades de aceptación de cheques falsos. American Express ofrece una gran variedad de herramientas de autorización. Consulte los métodos de autorización en la tabla siguiente para determinar el curso de acción:

Tabla 4-2: Procedimientos de Aceptación

Si	Entonces
La firma y la contrafirma muestran una coincidencia razonable (parecen iguales, pero pueden no ser idénticas)	Acepte el cheque. No hay necesidad de obtener ninguna identificación.
Sospecha que la contrafirma puede ser falsa o no vio la contrafirma del cliente	Solicite al cliente que voltee el cheque y firme de nuevo en la parte izquierda del cheque (como se endosaría un cheque de manera habitual). Luego tome el cheque y dóblelo por la esquina inferior derecha para que pueda comparar la firma original con la nueva.
Las firmas no son iguales o si hay una pregunta sobre la validez del cheque	Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente para Cheques de Viajero/Cheques de Regalo en el 1-866-296-5198.
Sospecha que los Cheques de Viajero que se presentan son falsos	Utilice cualquiera de los métodos siguientes para comprobar que el cheque que está aceptando es auténtico: <ul style="list-style-type: none"> • Realice una prueba de mancha (consulte el Capítulo 9, "Prevención de Fraude" para obtener más detalles). • Obtenga Autorización en línea en www.americanexpress.com/verifyamextc.

4.4.9 Daños a la Propiedad en Alojamientos y otros Alquileres

Si un Tarjetahabiente consiente expresamente en usar la Tarjeta para pagar las Tarifas por Daños a la Propiedad o las tarifas por fumar en un alojamiento o equipo alquilado, puede aceptar la Tarjeta, siempre que haya cumplido con las siguientes condiciones para el pago de dichas tarifas, y clasifiquemos los alquileres como uno de los siguientes:

- Alojamiento
- Parques de remolques y alquiler de campamentos
- Alquiler de autocaravanas
- Alquiler de embarcaciones
- Alquiler de bicicletas
- Alquiler de motos
- Alquiler de equipos

Condiciones de pago de dichas tarifas:

- La Tarjeta se utilizó como método de pago inicial para el alojamiento o alquiler.
- Debe proporcionar por escrito al Tarjetahabiente, una lista detallada y la descripción de los daños a la propiedad y/o los daños por humo que se hayan producido.
- Antes de presentar un Cargo, debe obtener la autorización por escrito del Tarjetahabiente¹ a:
 - Aceptar la responsabilidad por las tarifas asociadas con los daños a la propiedad y/o los daños por humo.
 - Seleccionar American Express como método de pago para las tarifas asociadas con los daños a la propiedad y/o los daños por humo.
 - Aceptar el monto estimado total por el cual el Tarjetahabiente puede ser responsable, y que el importe facturado final estimado puede ascender hasta un 15 % más que el importe estimado. No se cargarán a la Tarjeta del Tarjetahabiente montos que excedan el 115 % del monto divulgado, sin el consentimiento previo expreso por escrito del Tarjetahabiente.
- Debe obtener una Autorización por el monto de las tarifas asociadas con los daños a la propiedad y/o los daños por humo cada vez que se presente un Cargo.
- Debe preparar un Registro de Cargos separado del Registro de Cargos por el alquiler o estadia en el alojamiento. Debe cumplir todos los requisitos que se describen en el [Capítulo 4, "Procesamiento de las Transacciones"](#) para completar el Registro de Cargo. Además, debe cumplir lo siguiente:
 - Una vez que se haya determinado la tarifa exacta asociada con los daños a la propiedad y/o los daños por humo y el Cargo esté listo para ser presentado, debe proporcionar al Tarjetahabiente un resumen detallado; inserte el monto en el Registro de Cargos (que en ningún caso exceda el monto estimado más el 15 % acordado por el Tarjetahabiente).
- Además de los otros derechos de Contracargo contenidos en el Contrato, podemos ejercer los derechos de Contracargo con respecto a cualquier Cargo por daños que no se presente de acuerdo con todos los procedimientos contenidos en el Contrato, incluidas las disposiciones de esta [Sección 4.4.9, "Daños a la Propiedad en Alojamientos y otros Alquileres"](#).
- Nunca debe incluir lo siguiente en una Solicitud de Autorización o en una Presentación del Cargo:
 - Las pérdidas por robo de equipos.
 - Las pérdidas por robo de bienes o equipos dentro de un alojamiento de alquiler.
 - La pérdida de ingresos debido a la pérdida de uso del equipo de alquiler o alojamiento.
- Debe presentarnos el Cargo en un plazo de 90 días calendario posteriores a la fecha de salida o devolución del alquiler.

1. El consentimiento del Tarjetahabiente debe proporcionarse por escrito después de que se hayan producido los daños y sin ninguna amenaza o coacción.

4.4.10 Envío Dividido

Una Transacción de envío dividido ocurre cuando un Tarjetahabiente realiza una sola compra de varios productos a precio individual y los productos se entregan al Tarjetahabiente en varios envíos. Los precios unitarios y los artículos vendidos en conjunto no deben facturarse como Cargos separados. Puede obtener una Autorización única y presentar varios Registros de Cargos con el fin de completar una Transacción de envío dividido. La Autorización será válida hasta siete (7) días después de la fecha de Autorización. [Sección 5.3, "Límite de Tiempo de la Autorización"](#).

Para aceptar la Tarjeta para Transacciones de envío dividido, usted debe:

- Indicar sus políticas completas de cancelación y reembolso;
- Informar al Tarjetahabiente el monto de la Autorización que se le solicitará;
- Publicar y obtener el consentimiento del Tarjetahabiente de que los artículos de la compra se entregarán por separado y se facturarán como Cargos separados;
- Proporcionar la(s) fecha(s) estimada(s) de entrega;
- Presentar un Registro de Cargos solo después de que se haya enviado cada artículo.

4.5 Registros de Cargos y Créditos

4.5.1 Registros de Cargos

Debe crear un Registro de Cargos para cada Cargo. Para cada Cargo que se presenta de forma electrónica, debe crear un Registro de Cargos que se pueda reproducir electrónicamente y que cumpla con las *Especificaciones Técnicas*. Consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#).

El Registro de Cargos (y una copia del recibo del cliente) debe divulgar el código de Aprobación de la Autorización y sus políticas de devolución o cancelación.

Si el Tarjetahabiente desea utilizar Tarjetas diferentes para pagar una compra, puede crear un Registro de Cargos aparte para cada Tarjeta utilizada. Sin embargo, si el Tarjetahabiente utiliza una sola Tarjeta para pagar una compra, usted no debe dividir la compra en más de un Cargo ni crear más de un Registro de Cargos excepto en el caso de cargos de hoteles o Transacciones de Envío Dividido. Consulte la [Subsección 4.4.10, "Envío Dividido"](#).

Para todos los Registros de Cargos, usted debe:

1. Presentar el Cargo a su Proveedor de Servicios al Establecimiento para que realice el pago.
2. Conservar el Registro de Cargos original o guardado electrónicamente (según corresponda), todos los documentos que acrediten el Cargo o los registros que se puedan reproducir del mismo, durante veinticuatro (24) meses. Consulte el [Capítulo 8, "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#) para obtener información adicional.
3. Proporcionar una copia del Registro de Cargos al Tarjetahabiente.

Es posible crear más de un Registro de Cargos si la compra cumple las condiciones para un Cargo con Entrega Retrasada. Consulte la [Subsección 4.4.3, "Entrega Retrasada"](#).

El plazo de conservación del Registro de Cargo original o almacenado electrónicamente es de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha en que nos presentó el Cargo correspondiente.

De conformidad con la Ley Aplicable, corte el Número de la Tarjeta y no imprima la Fecha de Vencimiento de la Tarjeta en las copias de los Registros de Cargos que se entregan a los Tarjetahabientes. Los Números de la Tarjeta que se corten se deben cubrir con caracteres de reemplazo como "x", "*" o "#" y no con espacios en blanco ni números. A continuación se muestra un ejemplo del Registro de Cargos con un Número de la Tarjeta cortado.

Rocco's Pizza	
123 Brighton Beach Ave 1-800-867-5309	
THE NATION'S FINEST	
Emp:	Rg: 1 Printed: 12:06 PM
Card Type: AMEX XXXXXXXXXXXX1002 XX/XX	
Authorization Code: 592052	
Reference Number: 1002	
Date: 10/2/2015 12:06 PM	
AMOUNT:	\$10.50
TIP:	_____
TOTAL:	_____
Signature _____	
I agree to pay the above total according to the card holder agreement	
Chk# 19	

4.5.2 Registros de Créditos

Debe crear un Registro de Crédito para cualquier Crédito que emita. Para cada uno de los Créditos que se presentan de forma electrónica, debe crear un Registro de Créditos que se pueda reproducir electrónicamente, y el Crédito debe cumplir las *Especificaciones Técnicas*. Consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#).

Si usted presenta Créditos en papel, debe crear un Registro de Créditos que contenga los siguientes datos requeridos:

- número completo de la Tarjeta y Fecha de Vencimiento (de conformidad con la Ley Aplicable), y si está disponible, el nombre del Tarjetahabiente,
- la fecha en la que se emitió el Crédito,
- el monto del Crédito,
- el nombre y dirección de su Establecimiento y, si procede, el número de tienda, y
- el número de su Establecimiento.

Para todos los Registros de Créditos, usted debe:

1. Presentar el Crédito a través de su Proveedor de Servicios al Establecimiento.
2. Conservar el original o los Registros de Créditos (según corresponda) y todos los documentos que acrediten la Transacción, o los registros que se puedan reproducir de la misma, durante veinticuatro (24) meses desde la fecha en la que se presentó el Crédito correspondiente.
3. Proporcione una copia del Registro de Créditos al Tarjetahabiente.

El plazo de conservación del Registro de Crédito original o almacenado electrónicamente es de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha en que se presentó el Crédito correspondiente al Proveedor de Servicios del Establecimiento.

De conformidad con la Ley Aplicable, tronque el Número de la Tarjeta y no imprima la Fecha de Vencimiento de la Tarjeta en las copias de los Registros de Créditos que se entregan a los Tarjetahabientes.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional y orientación sobre la presentación de Registros de Créditos.

4.5.3 Procesamiento de un Crédito

Un Crédito puede ocurrir cuando un Establecimiento procesa un reembolso por las compras o pagos efectuados con la Tarjeta.

Siga los siguientes pasos para emitir un Crédito:

1. Si elige admitir la Autorización de Crédito, obtenga una Autorización.

2. Cree un Registro de Créditos.
3. Compare los cuatro últimos dígitos del Registro de Cargos con la Tarjeta presentada (si corresponde).
4. Haga que el Tarjetahabiente firme el Registro de Créditos (opcional).
5. Proporcione una copia del Registro de Créditos al Tarjetahabiente.

Debe presentar los Créditos a su Proveedor de Servicios al Establecimiento dentro de los siete (7) días a partir de que se determine el vencimiento de un Crédito y crear un Registro de Créditos que cumpla los requisitos de su Proveedor de Servicios al Establecimiento. No debe emitir un Crédito cuando no hay el Cargo correspondiente ni emitir un Crédito a cambio de dinero en efectivo ni de otra compensación de un Tarjetahabiente.

Debe presentar todos los Créditos bajo el Número del Establecimiento del Establecimiento donde se originó el Cargo.

Se deberá emitir el Crédito en la divisa en la que se presentó el Cargo original a su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Debe emitir Créditos a la Tarjeta utilizada para hacer la compra original; sin embargo, si el Crédito es para la devolución de un regalo y la transacción es con otra persona, no con el Tarjetahabiente que hiciera la compra original, aplique su política habitual de devoluciones.

Si el Tarjetahabiente indica que la Tarjeta con la que se hizo la compra originalmente ya no está activa o disponible, haga lo siguiente:

- Para todas las Tarjetas, con excepción de las Tarjetas de Prepago, notifique al Tarjetahabiente que debe emitir el Crédito a esa Tarjeta. Si el Tarjetahabiente tiene preguntas, recomíendele llamar al número de servicio al cliente del reverso de la Tarjeta en cuestión.
- Si la Tarjeta inactiva o no disponible es una Tarjeta de Prepago, aplique su política habitual de reembolso para las devoluciones.

Si elige admitir la Autorización de Crédito y recibe una respuesta de declinar Autorización, aplique la política establecida de su tienda.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional y orientación sobre el procesamiento de los Créditos.

4.6 Uso de Terceros

Como Establecimiento, usted toma decisiones y elecciones en nombre de su negocio todos los días. Algunos Establecimientos optan por tratar directamente con nosotros en todos los aspectos del proceso de Transacción; otros recurren a la asistencia de terceros diversos para prestarles servicios. Estos terceros son sus Partes Cubiertas y pueden incluir:

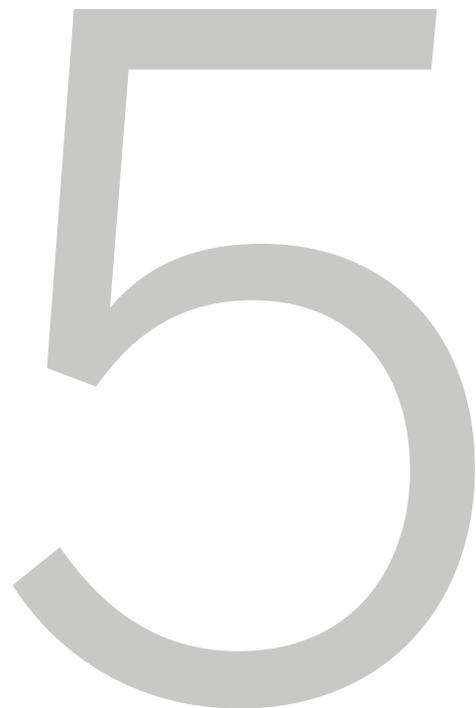
- Proveedor de Servicios al Establecimientos/Proveedores de Servicios/Procesadores,
- Proveedores de Terminales,
- Proveedores, y
- Otros agentes contratados para operar en su nombre.

Puede contratar, a su cargo, a dichos terceros; sin embargo, usted sigue siendo responsable desde el punto de vista financiero y de cualquier otro modo de todas las obligaciones (incluidas las obligaciones de confidencialidad y el cumplimiento de las *Especificaciones Técnicas*), los servicios y las funciones que estos realizan en virtud del Contrato para usted, como los requisitos técnicos de autorización y presentación de Transacciones, como si usted realizara dichas obligaciones, servicios y funciones.

Usted es responsable de todos los problemas y gastos causados por su Proveedor de Servicios al Establecimiento y/o terceros, incluidos los pagos de Liquidación dirigidos equivocadamente a otras partes debido a la programación incorrecta de su Sistema de Punto de Venta (POS) por parte de su Proveedor de Servicios al Establecimiento y/o terceros.

Autorizaciones

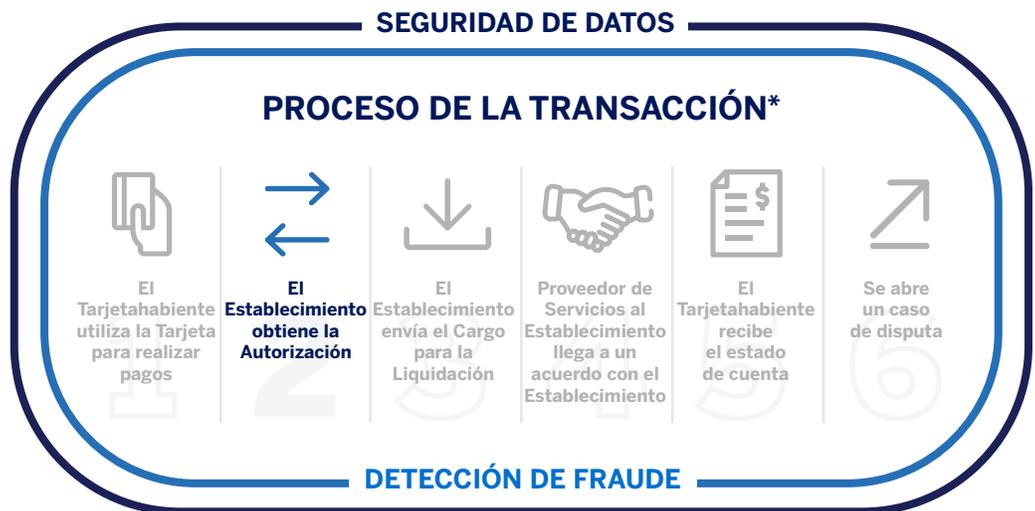
- 5.1 Proceso de la Transacción
- 5.2 El Propósito de la Autorización
- 5.3 Límite de Tiempo de la Autorización
- 5.4 Autorización Estimada
- 5.5 Autorización Parcial
- 5.6 Límite Mínimo
- 5.7 Proceso de Autorización
- 5.8 Posibles respuestas de Autorización
- 5.9 Obtener una Autorización
- 5.10 Número de Identificación de Tarjeta (CID)
- 5.11 Reversión de la Autorización
- 5.12 Autorización Previa



5.1 Proceso de la Transacción

El proceso de Autorización comienza cuando proporciona una solicitud de Autorización a su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Después de solicitar Autorización, usted recibe una respuesta de Autorización que utiliza, en parte, para determinar si continúa con el Cargo o Crédito.

Si elige admitir la Autorización de Crédito, deberá cumplir con los requisitos de Autorización según sean aplicables.



* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

5.2 El Propósito de la Autorización

El propósito de una Autorización es brindarle información que le ayudará a determinar si debe o no proceder con un Cargo o un Crédito.

Para cada Cargo, debe obtener una Aprobación de la Autorización excepto para Cargos por debajo de un Límite Mínimo (consulte la [Sección 5.6, "Límite Mínimo"](#)). Para cada Crédito, le recomendamos que obtenga una Aprobación de Autorización por el monto total del reembolso de acuerdo con la [Sección 4.5.3, "Procesamiento de un Crédito"](#).

La Aprobación de la Autorización debe ser por el monto total del Cargo, excepto para los Establecimientos y/o los tipos de Transacción que clasificamos en las industrias enumeradas en la [Sección 5.4, "Autorización Estimada"](#)

Una Aprobación de la Autorización no garantiza que (i) la persona que realiza el Cargo es el Tarjetahabiente, (ii) el Cargo es en realidad válido o de buena fe, (iii) usted recibirá un pago por el Cargo, (iv) usted no estará sujeto a un Contracargo o (v) el Cargo que usted envíe no será rechazado.

5.3 Límite de Tiempo de la Autorización

Las Aprobaciones de Autorización para Cargos son válidas por siete (7) días a partir de la fecha de Autorización. Si envía el Cargo a su Proveedor de Servicios al Establecimiento más de siete (7) días después de la fecha de Autorización original, tendrá que obtener una nueva Aprobación.

Las Aprobaciones de Autorización de Crédito son válidas por siete (7) días. Después de siete (7) días, le recomendamos que obtenga una nueva Aprobación de Autorización de Crédito.

Para los Cargos de bienes o servicios que se envíen o proporcionen más de siete (7) días después de realizar el pedido, debe obtener una Aprobación para el Cargo en el momento de realizar el pedido y, nuevamente, en el momento en que proporciona los bienes o servicios al Tarjetahabiente.

La nueva Aprobación se debe incluir en el Registro del Cargo. Si se rechaza alguna de las solicitudes de Autorización, no proporcione los bienes o servicios ni envíe el Cargo. Si lo hace, estará sujeto a un Contracargo.

Para ver los plazos de la Autorización Estimada, consulte la [Sección 5.4, "Autorización Estimada"](#).

5.4 Autorización Estimada

Le recomendamos que realice una Autorización adicional tan pronto como el monto del Cargo supere la Autorización original en el porcentaje de la Autorización Estimada en la tabla de esta sección de la siguiente manera:

- Para Autorizaciones obtenidas de forma intermitente; al menos una vez al día.
- Para Autorizaciones para montos estimados en el punto en el que el monto de los costos incurridos excede la Autorización para los montos estimados en más del porcentaje del Monto Estimado.

Si usted está clasificado o se determina que opera en una de las siguientes industrias, los siguientes procedimientos de Autorización serán aplicables cuando el importe final del Cargo no se conoce en el momento de la Autorización.

Solo puede obtener una Autorización Estimada en las industrias que se enumeran a continuación. No sobrestime el monto Autorizado. Debe obtener el consentimiento del Tarjetahabiente para dicho monto estimado antes de solicitar la Autorización.

Debe presentar el Cargo correspondiente a más tardar en el Plazo de la Autorización Estimada. Para cualquier monto del Cargo que exceda el monto por el cual obtuvo una Autorización, usted debe obtener el consentimiento del Tarjetahabiente.

Si el monto final del Cargo es:

- no mayor que la cantidad por la que obtuvo la Autorización más el porcentaje de Autorización Estimada correspondiente que se indica a continuación de esa cantidad, no es necesaria ninguna Autorización adicional; o
- mayor que la cantidad por la que obtuvo la Autorización en más del porcentaje de Autorización Estimada aplicable que se indica a continuación de esa cantidad, debe obtener una nueva Autorización. Si no obtiene dicha Autorización, o si se rechaza su solicitud de dicha Autorización, American Express tendrá derechos de Contracargos por el monto que exceda el monto de la Autorización original más el porcentaje de la Autorización Estimada aplicable de ese monto. Para evitar dudas, American Express tendrá derechos de Contracargos por el monto final del Cargo por razones distintas a la imposibilidad de obtener una Autorización aprobada.

Los porcentajes de Autorización Estimada enumerados a continuación no aplican a las Autorizaciones Parcialmente Aprobadas.

Una Autorización Estimada es válida para el plazo de la Autorización Estimada aplicable que se indica a continuación. Si no nos envía el Cargo dentro del plazo de la Autorización Estimada, debe obtener una nueva Aprobación.

Por ejemplo, en la industria de alojamiento:

Si la Autorización fue por \$1,000 y el total de la compra no fue superior a \$1,150, no se necesita ninguna Autorización adicional. Sin embargo, si el total de la compra fue de \$1,200 y no obtuvo una Autorización adicional, entonces tenemos derechos de Contracargos por hasta \$50.

Tabla 5-1: Monto del Cargo Estimado

Industria	MCC	Variación del Cargo Estimado +/-	Período de Validez de la Autorización
Lugares para comer y restaurantes	5812	30 % ²	7 días
Lugares para beber	5813	30 % ²	7 días
Tiendas de comestibles (Tarjeta No Presente)	5411	15 % ¹	7 días
Tiendas minoristas (Tarjeta No Presente)	Todos los MCC	15 % ¹	7 días
Taxis y limusinas	4121	20 %	7 días
Alquiler de vehículos	7512	15 %	Duración del alquiler
Alojamiento	7011	15 %	Duración de la estancia
Alquiler de autocaravanas y casas rodantes	7519	15 %	7 días
Alquiler de camiones	7513	15 %	7 días
Restaurantes de comida rápida	5814	30 % ²	7 días
Salones de belleza y peluquerías	7230	20 %	7 días
Spas de salud y belleza	7298	20 %	7 días

¹La variación del 15 % del Cargo Estimado para tiendas minoristas y de comestibles es aplicable solamente a los Cargos de Tarjeta No Presente.

²La variación del Cargo Estimado en Restaurantes, Comidas Rápidas y Lugares para Beber para Cargos de débito y prepago es del 20 %.

5.5 Autorización Parcial

La Autorización Parcial es una función opcional de las Tarjetas de Débito y de Prepago que permite al Establecimiento obtener una Autorización por menos que el monto de compra solicitado. El Emisor puede aprobar la Autorización por un monto parcial cuando el Tarjetahabiente no tenga fondos suficientes para cubrir el monto total de la compra solicitado. El Tarjetahabiente, luego, tiene la opción de pagar el monto pendiente de la compra con otros medios.

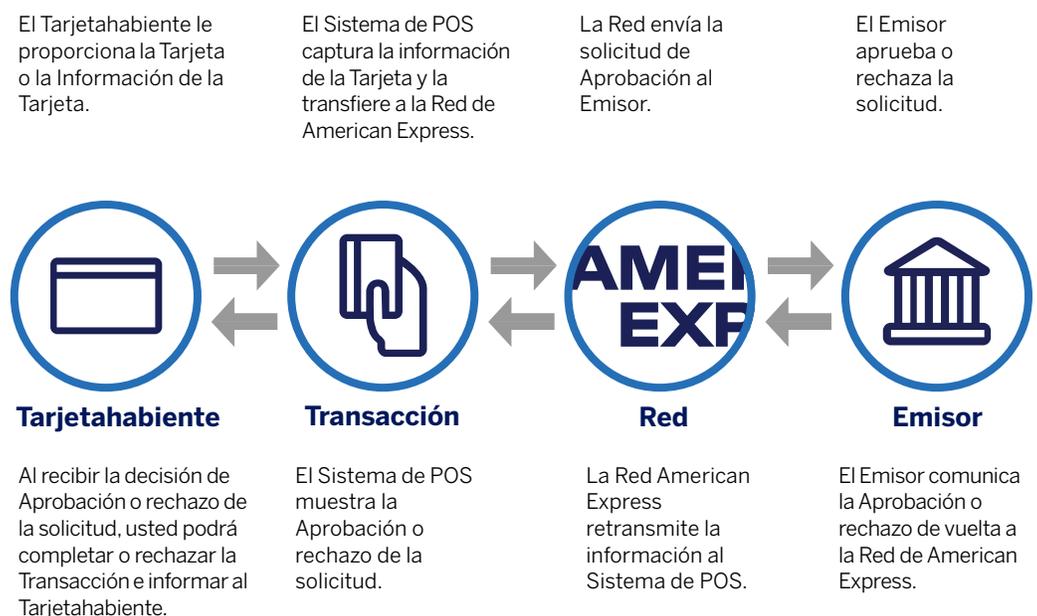
La Autorización Parcial no es compatible con los siguientes tipos de Transacción:

- Transacciones internacionales (Transacciones en las cuales la divisa del Establecimiento es diferente a la divisa del Emisor)
- Facturación Recurrente

5.6 Límite Mínimo

American Express mantiene un Límite Mínimo de cero dólares en todos los Cargos independientemente del monto. Si un Cargo, o una serie de Cargos, efectuados el mismo día por cualquier Tarjetahabiente en el Establecimiento, es igual o mayor que este Límite Mínimo, el Establecimiento debe solicitar una Autorización.

5.7 Proceso de Autorización



5.8 Posibles respuestas de Autorización

Las respuestas a sus solicitudes de Autorización las generan los Emisores y se le transmiten a usted. Las siguientes respuestas se encuentran entre las que se generan con más frecuencia a su solicitud de Autorización. La redacción exacta puede variar, así que consulte con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para determinar qué respuestas de Autorización aparecerán en su equipo.

Tabla 5-2: Respuesta de Autorización

Respuesta de Autorización	Lo que significa
Aprobado	El Cargo o Crédito está aprobado.
Parcialmente Aprobado (solo para uso con Tarjetas de Prepago y Débito)	El Cargo está aprobado. La Aprobación es por un monto menor que el valor solicitado inicialmente. Solo se debe enviar el Cargo por la cantidad aprobada. Recauda los fondos restantes adeudados por el Tarjetahabiente a través de otra forma de pago. Para la Forma de Pago Combinada, puede seguir su política sobre la combinación de pagos en Tarjetas de Prepago y Débito con cualquier otro producto de pago o método de pago.
Tarjeta Rechazada o No Aceptada	El Cargo no está aprobado. No proporcione los bienes o servicios o presente el Cargo. Informe al Tarjetahabiente de inmediato que la Tarjeta fue rechazada. Si el Tarjetahabiente tiene dudas o inquietudes, recomendar al Tarjetahabiente llamar al número del servicio de atención al cliente que se encuentra al reverso de la Tarjeta. Si presenta el Cargo después de recibir un Rechazo, American Express podrá rechazar el Cargo o usted estará sujeto a un Contracargo. El Crédito no está aprobado. Informe al Tarjetahabiente de inmediato que el Crédito fue Rechazado. Puede aplicar su política de la tienda establecida.
Recogida	Es posible que reciba una respuesta del punto de venta del Emisor indicando que debe recoger la Tarjeta. Siga sus políticas internas cuando reciba esta respuesta. Nunca ponga a sus empleados ni se ponga usted en situaciones peligrosas. Póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de la respuesta a la Recogida de la Tarjeta.

5.9 Obtener una Autorización

El incumplimiento de las *Especificaciones Técnicas de American Express* para la Autorización puede afectar su capacidad para procesar las Transacciones con éxito. Por ejemplo, es posible que no podamos emitir una respuesta de Autorización o procesar el Cargo al momento del Envío (consulte la [Sección 6.5, "Requisitos de Envío: Medios Electrónicos"](#)).

Debe asegurarse de que todas las solicitudes de Autorización cumplan con las *Especificaciones Técnicas* (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)). Si la solicitud de Autorización no cumple con las *Especificaciones Técnicas*, se rechazó la Autorización, o no se obtuvo un código de Aprobación, American Express podrá rechazar la Presentación o American Express podrá ejercer un Contracargo. Póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información acerca de sus obligaciones para cumplir con las *Especificaciones Técnicas*.

Si la Tarjeta es ilegible y tiene que ingresar el Cargo por el teclado para obtener una Autorización, entonces debe seguir los requisitos para Cargos ingresados por teclado. Consulte la [Subsección 4.2.4, "Cargos con Clave"](#) para obtener más información.

Si utiliza un Sistema de POS electrónico para obtener la Autorización, la Aprobación se debe imprimir automáticamente en el Registro del Cargo.

En ocasiones, puede que no sea posible obtener una Autorización electrónica (por ejemplo, debido a problemas con el Sistema de POS, Interrupciones del Sistema u otras interrupciones de un Cargo electrónico). En estos casos, por favor colabore con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

5.10 Número de Identificación de Tarjeta (CID)

Número de Identificación de Tarjeta (CID)

El CID es un número de cuatro dígitos impreso en la cara de la Tarjeta.



CID

El Número de Identificación de la Tarjeta (CID) proporciona un nivel adicional de validación del Tarjetahabiente y es parte del proceso de Autorización. El Número CID está impreso en la Tarjeta.

Si, durante la Autorización, se recibe una respuesta que indica que el Número CID proporcionado por la persona que intenta realizar el Cargo no coincide con el Número CID que está impreso en la Tarjeta, siga sus políticas internas.

Nota: Los Números CID no se deben guardar por ningún motivo. Estos se encuentran disponibles solo para Cargos en tiempo real. Consulte el [Capítulo 8. "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#).

Consulte el [Capítulo 9. "Prevención de Fraude"](#) para obtener más información acerca de los Números CID y la Verificación de CID.

5.11 Reversión de la Autorización

Revertir una Autorización para un Cargo Aprobado es una buena práctica si no tiene la intención de enviar un Cargo a su Proveedor de Servicios al Establecimiento dentro de los límites de tiempo de la Autorización. Consulte la [Sección 5.12. "Autorización Previa"](#). Para revertir una Autorización de un Cargo correspondiente, usted puede:

- iniciar un mensaje de reversión de la Autorización, o
- ponerse en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener instrucciones sobre cómo devolver una Autorización.

Después de que se haya enviado un Registro del Cargo, una Autorización no se puede cancelar o cambiar. Por ejemplo, si comete un error en un Cargo, pero ya envió el Registro del Cargo, no puede solicitar modificar el Cargo en el sistema. En lugar de eso, debe seguir los procedimientos para Procesar un Crédito, tal como se define en la [Sección 4.5.3. "Procesamiento de un Crédito"](#).

5.12 Autorización Previa

Una Autorización previa es una solicitud de Autorización que usted envía antes de proporcionar los bienes o servicios, lo que le permite luego enviar el Cargo aprobado (por ejemplo, el terminal activado por el cliente (CAT) de una bomba de combustible).

Envío de Transacciones

- 6.1 Introducción
- 6.2 Proceso de la Transacción
- 6.3 Objetivo del Envío
- 6.4 Proceso de Envío
- 6.5 Requisitos de Envío: Medios Electrónicos
- 6.6 Requisitos de Envío: En Papel
- 6.7 Cómo Realizar los Envíos



6.1 Introducción

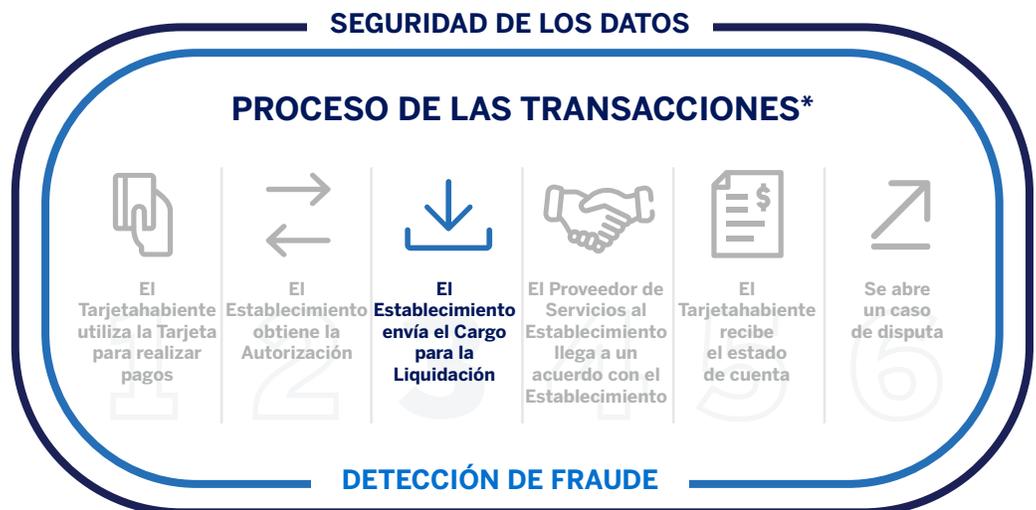
Los Establecimientos conocen los compromisos que mantienen su negocio en buen funcionamiento. Uno de esos compromisos es enviar las Transacciones realizadas en sus Establecimientos a su Proveedor de Servicios al Establecimiento para su pago.

Como no se puede realizar el pago hasta que se envíen las Transacciones, le recomendamos que envíe las Transacciones a diario aunque disponga de hasta siete (7) días para hacerlo.

Consulte la [Sección 4.2, “Cargos en Persona”](#) y la [Sección 4.5.3, “Procesamiento de un Crédito”](#) para obtener más información.

6.2 Proceso de la Transacción

Recopile las Transacciones durante el día hábil y envíelas a nosotros, a través de su Proveedor de Servicios al Establecimiento, generalmente al final del día. Si tiene algún problema con el Envío, comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.



* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

6.3 Objetivo del Envío

Después de recibir el Envío, lo procesamos y liquidamos con su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Su Proveedor de Servicios al Establecimiento luego liquidará directamente con usted de acuerdo con el plan de pago, la velocidad de pago y el método de pago que haya acordado con ellos.

Las Transacciones se considerarán como aceptadas en un día hábil determinado si las procesamos antes del cierre de las operaciones.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional sobre cómo enviar las Transacciones, horas límite para el procesamiento y los procedimientos de pago.

6.4 Proceso de Envío

Después de recopilar las Transacciones durante su día hábil, le recomendamos que las envíe a su Proveedor de Servicios al Establecimiento diariamente.



Siguiendo las instrucciones que se muestran en su Sistema de POS, usted puede enviar sus Transacciones para que se procesen y liquiden.

Los pagos no pueden realizarse hasta que las Transacciones se envíen, reciban y procesen a través de su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

6.5 Requisitos de Envío: Medios Electrónicos

Para obtener información adicional sobre cómo retener información, consulte la [Sección 4.5, "Registros de Cargos y Créditos"](#) y la [Sección 8.4, "Estándares para la Protección de Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente y Datos Confidenciales de Autenticación"](#).

Además de afectar el proceso de su Transacción, el incumplimiento de las *Especificaciones Técnicas* puede aumentar sus Cargos en Disputa. Por ejemplo, para un Cargo de Tarjeta No Presente, si no proporciona un número de teléfono de servicio al cliente o una dirección web, los Tarjetahabientes que no reconocen los Cargos, pueden iniciar Consultas "sin conocimiento" en lugar de comunicarse con usted directamente para identificar el Cargo.

Usted debe enviar las Transacciones por medios electrónicos de acuerdo con las instrucciones de su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Cuando transmite Datos de Cargos y de Transmisión de forma electrónica, también debe completar y mantener Registros de los Cargos y los Créditos.

Los envíos o lotes deben cumplir con la *Guía Operativa del Establecimiento de American Express*, incluidas las *Especificaciones Técnicas* (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)). El incumplimiento de estos requisitos podría tener como resultado el rechazo de su envío o lote, o bien la demora en el pago (o ambos). Si se rechaza un envío o lote, es posible que no se le pueda pagar hasta se corrija y se vuelva a enviar el Envío o lote. Usted debe colaborar con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para corregir el error, luego vuelva a enviarlo. Para los envíos que no cumplan con las *Especificaciones Técnicas*, American Express tiene derecho a presentar Contracargos.

Debe enviar Cargos y Créditos únicamente en Pesos mexicanos.

6.5.1 Envíos de Cargos

Debe enviar todos los Cargos a su Proveedor de Servicios al Establecimiento con las solicitudes de Autorización. Los Cargos se consideran "incurridos" en la fecha en la que el Tarjetahabiente le indica que pagará los productos y servicios que compró con la Tarjeta y para los que usted recibió una Aprobación de Autorización. Los Cargos no deben enviarse a su Proveedor de Servicios al Establecimiento hasta que los productos se hayan enviado o proporcionado o hasta que los servicios se hayan prestado. Debe enviar todos los Cargos del Establecimiento en el que se originó el Cargo.

En el caso de los Cargos Agregados, el Cargo se debe enviar en un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de la última compra (o reembolso, según corresponda), que comprende el Cargo Agregado y para el cual usted recibió una Aprobación de Autorización. Consulte la [Sección 4.4.2, "Agregados – Internet"](#) para obtener más información.

Los Cargos con Entrega Retrasada y los Cargos con Pago Anticipado se pueden enviar antes de que los productos se hayan enviado, proporcionado o antes de que los servicios se hayan prestado. Consulte la [Sección 4.4.3, "Entrega Retrasada"](#) y la [Sección 4.4.1, "Pago Anticipado"](#) para obtener más información.

6.5.2 Envíos de Créditos

Debe enviar todos los Créditos a su Proveedor de Servicios al Establecimiento cuando llegue el momento de cobrar un Crédito. Debe enviar cada Crédito bajo el Establecimiento en el que se originó el Crédito. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de los requisitos de envío de Créditos.

6.6 Requisitos de Envío: En Papel

Si, en circunstancias extraordinarias, necesita enviar Transacciones en papel, debe hacerlo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

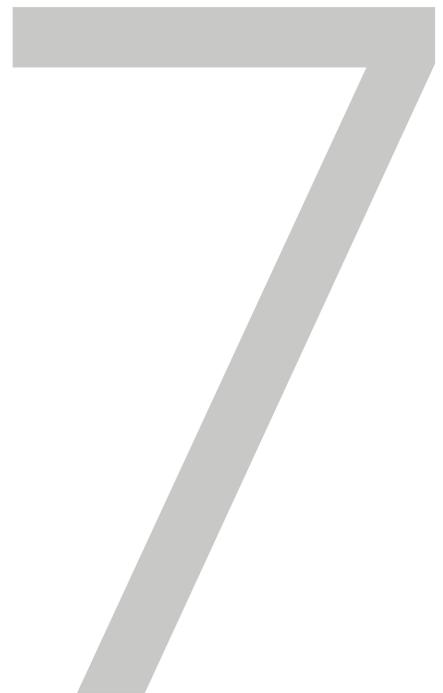
6.7 Cómo Realizar los Envíos

Muchos Sistemas POS tienen una tecla de "envío por lotes" u otra función similar. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información sobre la mejor forma de enviar un lote.

En muchos casos, su Sistema POS enviará una solicitud de Autorización, procesará las Transacciones y enviará el Cargo de forma automática a su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de los requisitos de envío de Transacciones.

Liquidación

- 7.1 Proceso de las Transacciones
- 7.2 Monto de Liquidación
- 7.3 Errores u Omisiones en el Pago
- 7.4 Cobro a los Tarjetahabientes



7.1 Proceso de las Transacciones

Después de que recibamos un archivo de Envío, comenzamos el proceso de liquidación. La liquidación del pago de American Express se realizará directamente a su Proveedor de Servicios al Establecimiento.



* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

7.2 Monto de Liquidación

Toda actividad de liquidación es responsabilidad de su Proveedor de Servicios al Establecimiento y cualquier pregunta o inquietud deberá dirigirse a ellos para su resolución.

7.3 Errores u Omisiones en el Pago

Notifique inmediatamente a su Proveedor de Servicios al Establecimiento cualquier error u omisión relacionados con sus transacciones u otros honorarios o pagos por Cargos, Créditos o Contracargos.

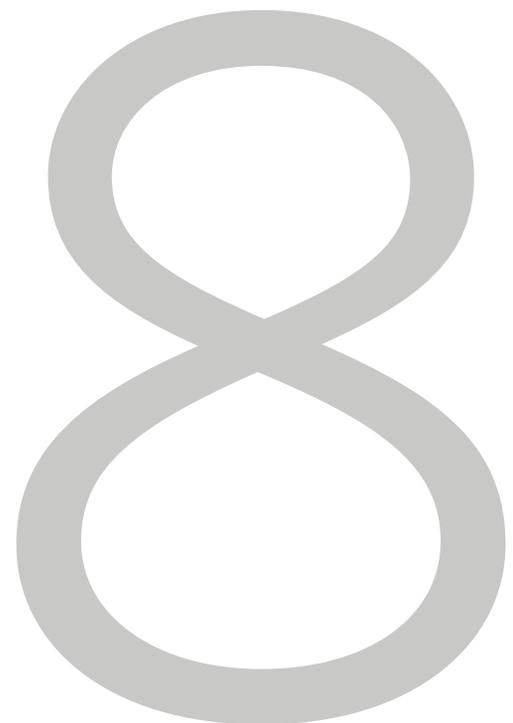
7.4 Cobro a los Tarjetahabientes

Usted no deberá facturar o cobrar a los Tarjetahabientes ninguna compra o pago realizado con la Tarjeta a menos que:

- Se ejerció el Contracargo correspondiente a dicho Cargo,
- Haya pagado en su totalidad dicho Cargo a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, y
- Tenga el derecho de hacerlo.

Proteger la Información del Tarjetahabiente

- 8.1 Requisitos de Seguridad de Datos
- 8.2 Definiciones
- 8.3 Programa de Análisis Dirigido (TAP)
- 8.4 Estándares para la Protección de Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente y Datos Confidenciales de Autenticación
- 8.5 Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos
- 8.6 Reservado
- 8.7 Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos
- 8.8 Reservado
- 8.9 Exención de Responsabilidad



8.1 Requisitos de Seguridad de Datos

Como líder en protección al consumidor, American Express siempre ha asumido el compromiso de proteger los Datos del Tarjetahabiente y los Datos de Autenticación Confidenciales con el fin de garantizar que se mantengan seguros.

Si los datos se encuentran en peligro, esto tiene un impacto negativo en los consumidores, los Establecimientos y los Emisores. Basta un solo incidente para perjudicar gravemente la reputación de una compañía y su capacidad para hacer negocios de forma eficaz. Las acciones dirigidas a mitigar esa amenaza con la implementación de políticas operativas de seguridad pueden ayudar a mejorar la confianza del cliente, aumentar la rentabilidad y optimizar la reputación de una compañía.

American Express sabe que usted tiene las mismas preocupaciones que American Express y por eso exige, como parte de sus responsabilidades, que cumpla con los requisitos de seguridad de datos incluidos en el Contrato con su Proveedor de Servicios al Establecimiento y con estos Requisitos de Seguridad de Datos.

Estos requisitos se aplican a todos sus equipos, sistemas y redes (y sus componentes) en los que se almacenan, procesan o transmiten Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente o Datos Confidenciales de Autenticación (o una combinación de estos).

8.2 Definiciones

Para los efectos de este [Capítulo 8, "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#), se aplicarán las siguientes definiciones:

Aplicación de Pago: Tiene el significado que se le da en el Marco de Software Seguro, incluido el Estándar de Software Seguro y el Estándar de Ciclo de Vida de Software Seguro, que están disponibles en https://www.pcisecuritystandards.org/document_library/?document=sec_swere_faag.

Aprobado por la PCI: Un Dispositivo de Entrada de PIN o una Aplicación de Pago (o ambos) que aparece en el momento de la implementación en la lista de compañías y proveedores aprobados que mantiene el PCI Security Standards Council, LLC, disponible en www.pcisecuritystandards.org.

Asesores de Seguridad Calificados (QSA): Entidades que han sido calificadas por el Payment Card Industry Security Standards Council, LLC para validar el cumplimiento del PCI DSS. Consulte la [Sección 8.7, "Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos"](#).

Cargo: Un pago o compra hechos con la Tarjeta.

Certificación de Cumplimiento (AOC): Una declaración del estado de su cumplimiento con el PCI DSS, en el formulario que proporciona el Payment Card Industry Security Standards Council, LLC.

Certificación de Cumplimiento de Escaneo (AOSC): Una declaración del estado de su cumplimiento con el PCI DSS que se basa en un escaneo de red, en el formulario que proporciona Payment Card Industry Security Standards Council, LLC.

Chip: Un microchip incrustado en una Tarjeta que contiene la información del Tarjetahabiente y de la cuenta.

Clave de Cifrado: Todas las claves utilizadas en el procesamiento, generación, carga y/o protección de los Datos de la Cuenta. Esto incluye, entre otras, las siguientes:

- Claves de Cifrado de Claves: Claves Maestras de Zona (ZMK) y Claves de PIN de Zona (ZPK)
- Claves Maestras que se usan en dispositivos criptográficos seguros: Claves Maestras Locales (LMK)

- Claves de Código de Seguridad de Tarjeta (CSCK)
- Claves de PIN: Claves Derivadas de Bases (BDK), Claves de Cifrado de PIN (PEK) y ZPK

Crédito: El monto del Cargo que usted reembolsa a los Tarjetahabientes por compras o pagos hechos con la Tarjeta.

Cuestionario de Autoevaluación (SAQ): Una herramienta de autoevaluación creada por Payment Card Industry Security Standards Council, LLC para evaluar y certificar el cumplimiento con el PCI DSS.

Datos de Autenticación Confidenciales: Tiene el significado que se le da en el glosario de términos vigente del PCI DSS.

Datos del Tarjetahabiente: Tiene el significado que se le da en el glosario de términos vigente del PCI DSS.

Dispositivo de Entrada de PIN: Tiene el significado que se le da en el glosario de términos actual para los Requisitos de Seguridad Modulares Relativos al Punto de Interacción de los Requisitos de Seguridad de Transacciones con Pin de la Industria de Tarjetas de Pago, que están disponibles en www.pcisecuritystandards.org.

Dispositivo Habilitado con Chip: Un dispositivo del punto de ventas que tiene una certificación/aprobación de EMVCo (www.emvco.com) válida y actual, y tiene la capacidad de procesar Transacciones de Tarjetas con Chip que cumplen con AEIPS.

Documentación de Validación: La AOC que se presenta en relación con la Evaluación Anual de Seguridad en el Sitio o SAQ, la AOSC y los resúmenes ejecutivos de hallazgos presentados en relación con los Escaneos de Red Trimestrales o la Certificación anual del STEP.

Emisor: Cualquier Entidad (incluidas American Express y sus Filiales) con licencia de American Express o una Filial de American Express para emitir Tarjetas y participar en el negocio de emisión de Tarjetas.

Entorno de Datos del Tarjetahabiente (CDE): Las personas, los procesos y la tecnología que almacenan, procesan o transmiten datos del Tarjetahabiente o datos de autenticación confidenciales.

Especificaciones EMV^{®1}: Las especificaciones emitidas por EMVCo, LLC, que están disponibles en www.emvco.com.

Establecimiento: El Establecimiento y todas sus filiales que aceptan Tarjetas American Express en virtud de un contrato de procesamiento del Establecimiento o del contrato del Establecimiento Patrocinado, la *Guía Operativa del Establecimiento* de American Express, y cualquier anexo y apéndice adjuntos, colectivamente, entre el Establecimiento y su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Establecimiento de Nivel 1: Procesa 2.5 millones de Transacciones o más con Tarjeta American Express por año o es cualquier otro Establecimiento que por algún motivo American Express considere de Nivel 1.

Establecimiento de Nivel 2: Procesa de 50,000 a 2.5 millones de Transacciones de Tarjetas American Express al año.

Establecimiento de Nivel 3: Procesa de 10,000 a 50,000 Transacciones de Tarjetas American Express por año.

1. EMV[®] es una marca comercial registrada en Estados Unidos y otros países, y una marca comercial no registrada en otros lugares. La marca comercial EMV es propiedad de EMVCo, LLC.

Establecimiento de Nivel 4: Procesa menos de 10,000 Transacciones de Tarjetas American Express por año.

Estándar de Seguridad de los Datos de la Industria de las Tarjetas de pago (PCI DSS): el Estándar de Seguridad de los Datos de la Industria de las Tarjetas de pago que está disponible en www.pcisecuritystandards.org.

Fecha de Notificación: La fecha en que American Express envía a los emisores la notificación final de un Incidente de Datos. La fecha mencionada está supeditada al recibo en American Express del informe forense definitivo o el análisis interno y se determinará a la entera discreción de American Express.

Incidente de Datos: Un incidente que involucra la puesta en peligro o la presunta puesta en peligro de las claves de cifrado de American Express o, al menos, un número de cuenta de Tarjeta American Express, en el que exista lo siguiente:

- un acceso o uso no autorizado de Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente o Datos de Autenticación Confidenciales (o una combinación de cada uno) que se almacenan, procesan o transmiten en sus equipos, sistemas y/o redes (o los componentes de estos) o el uso de los cuales usted exija o proporcione o haga disponible;
- un uso de dichas Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente o Datos de Autenticación Confidenciales (o una combinación de cada uno) que no sea el uso permitido por el Contrato; y/o
- una sospecha o confirmación de una pérdida, robo o malversación por cualquier medio de materiales, registros o información que contienen dichas Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente o Datos de Autenticación Confidenciales (una combinación de cada uno).

Información del Tarjetahabiente: La información acerca de las Transacciones de la Tarjeta y los Tarjetahabientes de American Express, incluyendo nombres, direcciones, números de cuenta de tarjetas y números de identificación de las tarjetas (CID).

Investigador Forense de la PCI (PFI): Una Entidad que ha sido aprobada por el Payment Card Industry Security Standards Council, LLC para realizar investigaciones forenses de un incumplimiento o compromiso de datos de la Tarjeta de Pago.

Nivel del Establecimiento: La designación asignada a los Establecimientos en relación con sus obligaciones de validación de cumplimiento de DSS de la PCI, como se describe en la [Sección 8.7, "Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos"](#).

Número de Cuenta Principal (PAN): El significado que se le da en el Glosario de Términos vigente para el PCI DSS.

Número de Tarjeta: El número de identificación único que el Emisor asigna a la Tarjeta cuando la emite.

Número de Tarjeta Comprometido: Un número de cuenta de Tarjeta American Express relacionado con un Incidente de Datos.

Partes Cubiertas: Cualquier empleado, agente, representante, subcontratista, procesador, proveedor de servicios, proveedores de equipos o sistemas de puntos de venta (POS), o soluciones de procesamiento de pagos, Entidades asociadas a su cuenta de establecimiento de American Express y cualquier otra parte a la que usted pueda proporcionar acceso a los Datos del Tarjetahabiente o a los Datos de Autenticación Confidenciales (o a ambos) de conformidad con el Contrato.

PCI DSS: El Estándar de Seguridad de los Datos de la Industria de las Tarjetas de Pago que está disponible en www.pcisecuritystandards.org.

Plantilla del Informe Final de Incidente Forense: Significa que la plantilla está disponible en el Consejo de Estándares de Seguridad de la PCI en el siguiente vínculo www.pcisecuritystandards.org.

Programa de Análisis Dirigido (TAP): Un programa que proporciona la identificación temprana de una posibilidad de que los Datos del Tarjetahabiente estén comprometidos en su Entorno de Datos del Tarjetahabiente (CDE). Consulte la [Sección 8.3, “Programa de Análisis Dirigido \(TAP\)”](#).

Proveedores de Escaneo Aprobado (ASV): Una Entidad que ha sido calificada por el Payment Card Industry Security Standards Council, LLC para validar la adhesión a determinados requisitos del PCI DSS a través de escaneos de vulnerabilidad de entornos expuestos a Internet. Consulte la [Sección 8.7, “Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos”](#).

Requisitos del Consejo de Estándares de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI SSC): El conjunto de estándares y requisitos relacionados con la seguridad y protección de los datos de las tarjetas de pago, incluyendo el PCI DSS y PA DSS que están disponibles en www.pcisecuritystandards.org.

Requisitos de Seguridad de Datos (DSR): La política de seguridad de datos de American Express, como se describe en el [Capítulo 8, “Proteger la Información del Tarjetahabiente”](#) de la *Guía Operativa del Establecimiento*.

Requisitos de Seguridad de PIN de la PCI: Los requisitos de Seguridad de PIN de la Industria de Tarjetas de Pago que están disponibles en www.pcisecuritystandards.org.

Sistema de Punto de Venta (POS): Un sistema o equipo de procesamiento de información que incluye un terminal, una computadora personal, una caja registradora electrónica, un lector contactless, o un motor o proceso de pago, utilizado por un Establecimiento para obtener Autorizaciones o recopilar datos de Transacciones, o ambas cosas.

Solución de Cifrado de Punto a Punto Aprobada (P2PE): Cualquier solución que se incluye en la lista de soluciones validadas de PCI SSC o validada por una compañía P2PE de asesores de seguridad calificados de PCI SSC.

Tarjeta American Express o Tarjeta: Cualquier tarjeta, dispositivo de acceso a cuentas, dispositivo de pago o servicio que tenga el nombre, logotipo, marca comercial, marca de servicio, nombre comercial u otro diseño o denominación de American Express o una filial y que sea emitido por un emisor, lo que incluye cualquier número de cuenta de tarjeta.

Tarjeta con Chip: Una Tarjeta que contiene un Chip y puede requerir un PIN como medio para verificar la identidad del Tarjetahabiente o la información de la cuenta incluida en el chip, o ambos (en nuestros materiales algunas veces se le denomina como “tarjeta inteligente”, “tarjeta EMV”, “ICC” o “tarjeta de circuito integrado”).

Tarjetahabiente: Una persona o entidad (i) que ha formalizado un contrato estableciendo una cuenta de Tarjeta con un emisor o (ii) cuyo nombre aparece en la Tarjeta.

Token: El token criptográfico que reemplaza al PAN, basado en un índice dado para un valor impredecible.

Transacción: Un Cargo o Crédito realizado a través de una Tarjeta.

Transacción de EMV: La Transacción de una tarjeta de circuito integrado (algunas veces denominadas como una “tarjeta IC”, “tarjeta con chip”, “tarjeta inteligente”, “tarjeta EVM” o “ICC”) llevada a cabo en un terminal de punto de venta (POS) con capacidad de procesar tarjetas IC y con una aprobación de tipo EVM válida y actual. Las aprobaciones de tipo EMV están disponibles en www.emvco.com.

Ventana de Eventos de Incidentes de Datos: La ventana de intrusión (o un período de tiempo determinado de igual manera) establecida en el informe forense final (por ej., Informe del Investigador forense de la PCI (PFI)), o, si se desconoce, hasta 365 días antes de la última

Fecha de Notificación de Números de Tarjeta potencialmente Comprometidos involucrados en un informe de Datos Comprometidos.

8.3 Programa de Análisis Dirigido (TAP)

Los Datos del Tarjetahabiente Comprometidos pueden deberse a brechas en la seguridad de los datos en su Entorno de Datos del Tarjetahabiente (CDE). Los ejemplos de Datos del Tarjetahabiente comprometidos incluyen, entre otros:

- **Punto Común de Compra (CPP):** Los Tarjetahabientes de American Express informan la existencia de Transacciones fraudulentas en sus cuentas de la Tarjeta y son identificadas y se determina que se han originado al realizar compras en sus Establecimientos.
- **Datos de la Tarjeta encontrados:** Los Datos de la Tarjeta y del Tarjetahabiente de American Express se encuentran en la red mundial vinculados a Transacciones en sus Establecimientos.
- **Sospecha de software malicioso:** American Express sospecha que su negocio está utilizando software infectado o vulnerable a códigos maliciosos.

El TAP está diseñado para identificar posibles Datos del Tarjetahabiente Comprometidos.

Usted está obligado a cumplir, y debe hacer que sus Partes Cubiertas cumplan, con los siguientes requisitos tras la notificación de American Express o de su Proveedor de Servicios al Establecimiento de la posibilidad de que los Datos del Tarjetahabiente estén comprometidos.

- Usted debe revisar su CDE de inmediato para detectar brechas en la seguridad de los datos y corregir todas las que encuentre.
 - Usted debe hacer que sus proveedores de terceros realicen una investigación exhaustiva de su CDE si ha sido subcontratado.
- Usted debe proporcionar un resumen de las medidas tomadas o planificadas después de su revisión, evaluación y/o iniciativas de corrección al recibir la notificación de American Express o el Proveedor de Servicios al Establecimiento.
- Usted debe proporcionar documentos de validación de PCI DSS actualizados de acuerdo con la [Sección 8.7, "Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos"](#).
- Según corresponda, usted debe contratar a un PFI calificado para que examine su CDE en caso de que usted o su Parte Cubierta:
 - No pueda resolver los Datos del Tarjetahabiente Comprometidos dentro de un período de tiempo razonable, según lo determine American Express, o
 - Confirman que ha ocurrido un Incidente de Datos y cumplen con los requisitos establecidos en la [Sección 8.5, "Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos"](#).

Si usted no puede cumplir con estas obligaciones, su Proveedor de Servicios al Establecimiento podrá ejercer el derecho de rescindir el Contrato, de conformidad con sus estipulaciones, además de aplicarle a usted tarifas de no cumplimiento.

8.4 Estándares para la Protección de Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente y Datos Confidenciales de Autenticación

Recuerde que si se rescinde el Contrato, los Datos de los Tarjetahabientes solo se pueden conservar de acuerdo con el PCI DSS, que está disponible en pcisecuritystandards.org

Usted y sus Partes Cubiertas deben:

- guardar los Datos del Tarjetahabiente solo para facilitar las Transacciones con la Tarjeta de American Express de conformidad con, y según lo requiere, el Contrato,
- cumplir con la versión actual del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) y de otros requisitos del Consejo de los Estándares de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI SCC) aplicables a su procesamiento, almacenamiento o transmisión de Datos del Tarjetahabiente o Datos de Autenticación

Confidenciales a más tardar en la fecha de entrada en vigor para la implementación de esa versión del Requisito aplicable, y

- usar, al implementar Dispositivos de Entrada de PIN nuevos o de reemplazo o Aplicaciones de Pago (o ambos), solo aquellos que tienen la Aprobación de la PCI.

Debe proteger todos los Registros de Cargos de American Express, y Registros de Créditos que conserva en virtud del presente Contrato, de conformidad con estas disposiciones de seguridad de datos; debe utilizar estos registros solo para los fines del Contrato y protegerlos en consecuencia. Usted es responsable financieramente y de otro modo ante el Proveedor de Servicios al Establecimiento de asegurar que sus Partes Cubiertas cumplan con este [Capítulo 8, "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#) (que no sea para demostrar el Cumplimiento de sus partes cubiertas de acuerdo con esta política en la [Sección 8.7, "Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos"](#) salvo que se disponga lo contrario en esa sección).

8.5 Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos

Después que descubra un Incidente de Datos, usted deberá notificar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento de inmediato y en ningún caso después de setenta y dos (72) horas. Además:

- Debe realizar una investigación forense exhaustiva de cada Incidente de Datos.
- Para los Incidentes de Datos que impliquen 10,000 o más Números de Tarjeta únicos, debe contratar a un PFI para llevar a cabo esta investigación en un plazo de cinco (5) días después del descubrimiento de un Incidente de Datos.
- El informe *no editado* de investigación forense se deberá entregar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento de acuerdo con el plazo que este establezca para la entrega de tal información.
- Debe entregar de inmediato a su Proveedor de Servicios al Establecimiento todos los Números de Tarjetas Comprometidos. American Express se reserva el derecho de llevar a cabo su propio análisis interno para identificar los Números de Tarjetas involucrados en el Incidente de Datos.

Los informes de investigación forense se deben completar con la Plantilla del Informe Final de Incidente Forense actual disponible en la PCI. El informe debe incluir revisiones forenses, informes de cumplimiento y toda información relacionada con el Incidente de Datos; identificar la causa del Incidente de Datos; confirmar si usted cumplía o no con el PCI DSS en el momento del Incidente de Datos; y verificar su capacidad para prevenir futuros incidentes de datos (i) a través de un plan para corregir todas las deficiencias relacionadas con el PCI DSS, y (ii) participar en el programa de cumplimiento de American Express (según se describe a continuación). A solicitud de su Proveedor de Servicios al Establecimiento, usted deberá proporcionar una validación por un Asesor de Seguridad Certificado (QSA) que indique que se corrigieron las deficiencias.

Sin perjuicio de los párrafos anteriores de esta [Sección 8.5, "Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos"](#):

- American Express puede, a su exclusivo criterio, solicitarle que contrate a un PFI para que lleve a cabo una investigación de un Incidente de Datos para los Incidentes de Datos que involucren menos de 10,000 Números de Tarjeta únicos. Cualquier investigación de este tipo debe cumplir con los requisitos establecidos anteriormente en esta [Sección 8.5, "Obligaciones de Administración de los Incidentes de Datos"](#), y debe completarse dentro del plazo requerido por American Express.
- American Express puede, a su exclusivo criterio, contratar por separado a un PFI para llevar a cabo una investigación sobre cualquier Incidente de Datos y puede cobrarle a usted el costo de dicha investigación.

Debe trabajar con su Proveedor de Servicios al Establecimiento y American Express para corregir los problemas que puedan surgir del Incidente de Datos, lo que incluye consultar sobre sus comunicaciones a los Tarjetahabientes afectados por el Incidente de Datos y proporcionar (y obtener las exenciones necesarias para proporcionar) a su Proveedor de Servicios al Establecimiento toda la información relevante para verificar su capacidad de prevenir futuros Incidentes de Datos de manera coherente con el Contrato.

Sin perjuicio de cualquier obligación de confidencialidad que disponga lo contrario en el Contrato, American Express tiene el derecho de divulgar información sobre cualquier Incidente de Datos a los Tarjetahabientes, los Emisores, otros participantes en la Red de American Express y al público en general, si la Ley Aplicable así lo exige; en virtud de una resolución, sentencia, orden o solicitud judicial, administrativa o regulatoria u otro proceso; con el fin de mitigar el riesgo de fraude u otros daños; o de cualquier forma que sea apropiada para operar la Red de American Express.

8.6 Reservado

8.7 Validación Periódica de los Sistemas de los Establecimientos

Usted debe tomar las siguientes medidas para validar de forma anual y cada 90 días según se describe a continuación, el estado de sus equipos, sistemas y/o redes (y sus componentes), en los que se almacenan, procesan o transmiten Claves de Cifrado, Datos del Tarjetahabiente o Datos Confidenciales de Autenticación (o una combinación de estos), de acuerdo con el PCI DSS.

Hay cuatro medidas necesarias para completar la validación:

Medida 1: participar en el programa de cumplimiento de PCI de American Express de acuerdo con esta política.

Medida 2: comprender sus Requisitos de Nivel de Establecimiento y Validación.

Medida 3: completar la Documentación de Validación que debe enviar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Medida 4: enviar la Documentación de Validación a su Proveedor de Servicios al Establecimiento dentro de los plazos prescritos.

Medida 1: participar en el Programa de Cumplimiento de American Express de acuerdo con esta Política

Los Establecimientos de Nivel 1 y los Establecimientos de Nivel 2, tal como se describe a continuación, deben participar en el Programa de Cumplimiento de PCI de American Express en virtud de esta política proporcionando el nombre completo, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono y la dirección postal física de una persona que servirá como su contacto general de seguridad de datos. Debe enviar esta información a su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Debe notificar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento si esta información cambia, proporcionando la información actualizada si corresponde. El hecho de que usted no proporcione dicha información de contacto podría resultar en la aplicación de tarifas por incumplimiento. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información sobre sus requisitos de cumplimiento con la seguridad de datos.

American Express podrá designar, a nuestro criterio exclusivo, la participación de determinados Establecimientos de Nivel 3 y de Nivel 4 en el programa de cumplimiento de American Express en virtud de esta política mediante el envío de una notificación por escrito. Tales Establecimientos deben inscribirse en el programa de cumplimiento en un plazo que no supere los noventa (90) días a partir de la recepción de la notificación.

Medida 2: comprender su Requisitos de Nivel de Establecimiento y Validación

La mayoría de los Niveles de Establecimientos se basan en el volumen de Transacciones que envían todos sus Establecimientos. Usted recibirá una de las categorías de Nivel de Establecimiento especificadas en la siguiente tabla.

Tabla 8-1: Documentos de Validación del Establecimiento

Nivel del Establecimiento/ Transacciones anuales de American Express	Documentación de Validación	
	Informe de Cumplimiento de la Certificación del Cumplimiento (ROC AOC)	Cuestionario de Certificación del Cumplimiento (SAQ AOC) Y Escaneo Externo Trimestral de Vulnerabilidad de la Red (Escaneo)
Nivel 1/ 2.5 millones o más	Obligatorio	No corresponde
Nivel 2/ 50,000 a 2.5 millones	Opcional	SAQ AOC obligatorio (a menos que envíe una ROC AOC) escaneo obligatorio con ciertos tipos de SAQ
Nivel 3/* 10,000 a 50,000	Opcional	SAQ AOC opcional (obligatorio si lo exige American Express) escaneo obligatorio con ciertos tipos de SAQ
Nivel 4/* 10,000 o menos	Opcional	SAQ AOC opcional (obligatorio si lo exige American Express) escaneo obligatorio con ciertos tipos de SAQ

* Para evitar cualquier duda, no es necesario que los establecimientos de Nivel 3 y Nivel 4 envíen la Documentación de Validación, a menos que lo solicite American Express, pero, de igual forma, deben cumplir con todas las demás disposiciones de estos Requisitos de Seguridad de Datos y estarán sujetos a responsabilidad en virtud de ellos.

American Express se reserva el derecho de verificar la integridad, exactitud, y adecuación de su Documentación de Validación de PCI. American Express puede solicitarle que proporcione documentos de respaldo adicionales para la evaluación en apoyo de este propósito. Además, American Express tiene derecho a solicitarle que contrate un QSA o PFI.

Tabla 8-2: Proveedor de Servicios

Documentación de Validación		
Informe de Cumplimiento de la Certificación del Cumplimiento (ROC AOC) – (Requisito anual)	Cuestionario de Autoevaluación de la Certificación del Cumplimiento (SAQ AOC) – (Requisito anual)	Resumen de Escaneo Externo de Vulnerabilidad de Red por un Proveedor de Escaneo Aprobado (Escaneo ASV) – (Requisito de 90 días)
<p>El Informe de Cumplimiento documenta los resultados de un examen detallado en el sitio de sus equipos, sistemas y redes (y sus componentes) en los que se almacenen, procesen o transmitan Datos del Tarjetahabiente o Datos Confidenciales de Autenticación (o una combinación de estos). El Informe de Cumplimiento debe ser realizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un QSA o por • usted y debe estar autorizado por su presidente ejecutivo, director financiero ejecutivo, director de seguridad de la información, o director general. <p>El AOC debe estar firmado y fechado por un QSA o el Asesor de Seguridad Interna (ISA) y el nivel de liderazgo autorizado dentro de su organización y entregado a su Proveedor de Servicios al Establecimiento al menos una vez al año.</p>	<p>Los Cuestionarios de Autoevaluación permiten realizar una autoevaluación de sus equipos, sistemas y redes (y sus componentes) donde se almacenan, procesan o transmiten Datos del Tarjetahabiente o Datos de Autenticación Confidenciales (o ambos). Existen varias versiones del SAQ. Usted seleccionará una o más en función de su Entorno de Datos del Tarjetahabiente.</p> <p>El SAQ puede ser completado por personal dentro de su Compañía calificado para responder las preguntas de manera precisa y completa o puede contratar a un QSA para que lo ayude. El AOC debe estar firmado y fechado por un QSA del nivel de liderazgo autorizado dentro de su organización y entregado a su Proveedor de Servicios al Establecimiento al menos una vez al año.</p>	<p>Un escaneo externo de vulnerabilidad es una prueba remota para ayudar a identificar debilidades, vulnerabilidades potenciales y configuraciones incorrectas de los componentes de Internet de su Entorno de Datos del Tarjetahabiente (por ejemplo, sitios web, aplicaciones, servidores web, servidores de correo, dominios públicos o hosts).</p> <p>El escaneo ASV debe llevarse a cabo por un Proveedor de Escaneo Aprobado (ASV).</p> <p>Si lo requiere el SAQ, el Informe de Escaneo ASV y de Certificación de Cumplimiento de Escaneo (AOSC) o el resumen ejecutivo que incluye un recuento de los objetivos escaneados, la certificación de que los resultados cumplen con los procedimientos de escaneo de PCI DSS y el estado de cumplimiento completado por ASV, deben enviarse a su Proveedor de Servicios al Establecimiento al menos una vez cada 90 días.</p> <p>ROC o AOC no están obligados a proporcionar un resumen ejecutivo de AOSC o de Escaneo ASV a menos que esto se solicite específicamente. Con el objetivo de disipar dudas, los escaneos son obligatorios si así lo exige el SAQ aplicable.</p>

Visite pcisecuritystandards.org para:

- Listas de Asesores de Seguridad Calificados y Proveedores de Escaneo Aprobados (ASV)
- Cuestionarios de Autoevaluación (SAQ)
- Certificación de Cumplimiento (AOC) y Certificación de Cumplimiento de Escaneo (AOSC)

Medida 3: completar la Documentación de Validación

Los Establecimientos de Nivel 1, Nivel 2 y algunos de Nivel 3 y Nivel 4 deben enviar la Documentación de Validación marcada como "obligatoria" en la tabla de la Medida 2.

- La Documentación de Validación de los Establecimientos de Nivel 1 debe incluir la AOC del informe de la evaluación anual de seguridad en el sitio.
- La Documentación de Validación de los Establecimientos de Nivel 2 debe incluir la AOC del SAQ y la AOSC o los resúmenes ejecutivos de los escaneos de red trimestrales, tal como se describe en la tabla anterior. Los Establecimientos de Nivel 2 pueden optar por enviar el AOC del informe anual de evaluación de seguridad en el sitio si así lo prefieren.
- No es necesario que los Establecimientos de Nivel 3 y los Establecimientos de Nivel 4 envíen la Documentación de Validación, a menos que American Express lo solicite (pero deben cumplir con todas las demás disposiciones de esta política y estarán sujetos a responsabilidad en virtud de ellas).

Medida 4: enviar la Documentación de Validación a su Proveedor de Servicios al Establecimiento

Todos los Establecimientos a los que se les requiera participar en el Programa de Cumplimiento de PCI de American Express deben enviar la Documentación de Validación marcada como "obligatoria" en las tablas de la Medida 2.

Debe enviar su Documentación de Validación a su Proveedor de Servicios al Establecimiento según se le exija. Si tiene preguntas generales sobre el programa o el proceso de envío de la Documentación de Validación, comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

El cumplimiento y la validación se completan por su cuenta. Al enviar la Documentación de Validación a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, usted declara y garantiza que está autorizado para divulgar la información incluida en dicha documentación a su Proveedor de Servicios al Establecimiento y American Express, además de que la proporciona sin infringir derechos de terceros.

8.7.1 Establecimientos que No Cumplen con el PCI DSS

Si no cumple con el estándar PCI DSS, deberá enviar uno de los siguientes documentos:

- Una Certificación de Cumplimiento (AOC) que incluya la "Parte 4, Plan de acción para el estado de incumplimiento"
- un Resumen de la Herramienta de Enfoque Priorizado de la PCI y Declaración de Cumplimiento (PASAOC)

Cada uno de los documentos anteriores debe establecer una fecha de remediación, que no puede exceder los doce (12) meses posteriores a la fecha en la que se completó el documento, con el fin de lograr el cumplimiento. Usted debe enviar los documentos correspondientes a su Proveedor de Servicios al Establecimiento. Debe proporcionarle a su Proveedor de Servicios al Establecimiento actualizaciones periódicas de su progreso hacia la corrección en virtud del "Plan de acción para el estado de incumplimiento".

8.7.2 Tarifas de no validación y rescisión del Contrato

American Express y su Proveedor de Servicios al Establecimiento tienen el derecho de aplicarle tarifas de no validación y rescindir el Contrato si usted no cumple con estos requisitos o no proporciona la Documentación de Validación obligatoria antes de la fecha límite correspondiente.

Su Proveedor de Servicios al Establecimiento le notificará su fecha límite por separado para cada período de presentación de los informes trimestrales y anuales.

Si no recibe su Documentación de Validación obligatoria de su parte, su Proveedor de Servicios al Establecimiento podrá ejercer el derecho de rescindir el Contrato, de conformidad con sus estipulaciones, además de aplicarle a usted tarifas de no validación.

8.8 Reservado

8.9 Exención de Responsabilidad

AMERICAN EXPRESS RECHAZA CUALQUIER DECLARACIÓN, GARANTÍA O RESPONSABILIDAD RELACIONADA CON LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD DE DATOS DEL PRESENTE DOCUMENTO, EL PCI DSS, LAS ESPECIFICACIONES DE EMV Y LA DESIGNACIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LOS QSA, ASV O PFI (O CUALQUIERA DE ESTOS), SEA QUE SE HAYA HECHO DE FORMA EXPRESA, IMPLÍCITA, LEGAL O DE CUALQUIER OTRO MODO, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN ESPECÍFICO. Los emisores no son terceros beneficiarios de acuerdo con estos Requisitos de Seguridad de Datos.

Para obtener más información sobre los requisitos de Seguridad de Datos de American Express, visite www.americanexpress.com.mx/dsr.

Para obtener información sobre PCI Security Standards, LLC:

- Estándares de Seguridad de Datos de la PCI
- Cuestionario de Autoevaluación
- Lista de Asesores de Seguridad Calificados
- Lista de Proveedores de Escaneo Aprobados
- Lista de Investigadores Forenses de la PCI

www.pcisecuritystandards.org

Prevención de Fraude

- 9.1 Introducción
- 9.2 Proceso de las Transacciones
- 9.3 Estrategias para Impedir el Fraude
- 9.4 Políticas de Aceptación de Tarjeta
- 9.5 Características de Seguridad de la Tarjeta
- 9.6 Reconocer la Actividad Sospechosa
- 9.7 Características de Seguridad de una Tarjeta de Prepago
- 9.8 Reconocer la Actividad Sospechosa en las Tarjetas de Prepago
- 9.9 Características de Seguridad de los Cheques de Viajero y los Cheques de Regalo
- 9.10 Herramientas de Mitigación del Fraude



9.1 Introducción

Usted trabaja duro para proteger los intereses de su negocio y a los Tarjetahabientes. Lamentablemente, el uso fraudulento de la Tarjeta puede vencer sus mayores esfuerzos. Cada año, se pierden millones de dólares debido a este tipo de fraude.

American Express ofrece un conjunto completo de herramientas y programas que lo pueden ayudar a mitigar los riesgos de fraude en las Tarjetas American Express y a reducir este costo para su negocio.

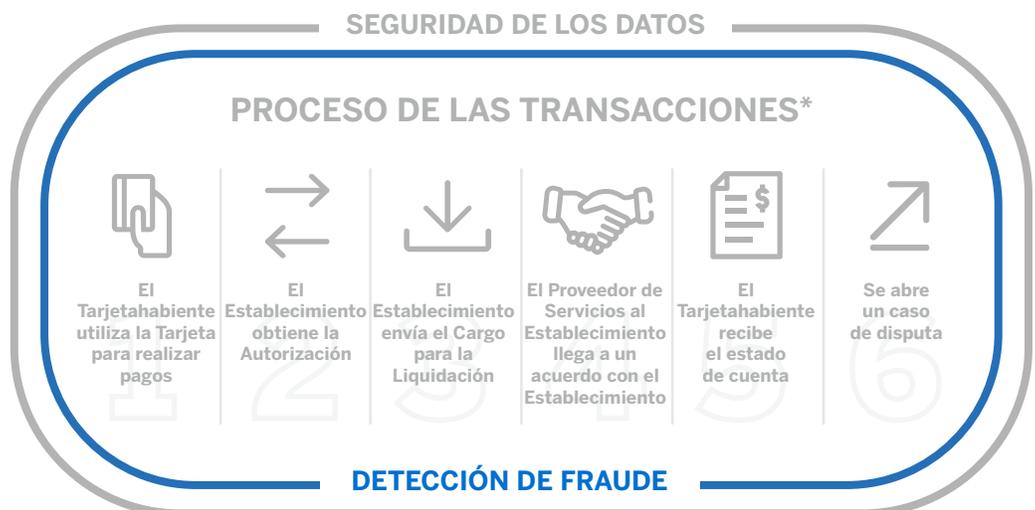
Es posible que algunos Establecimientos no cumplan con los requisitos para participar en el conjunto completo de herramientas de fraude y en los programas de cambios en la responsabilidad por fraude que se ofrecen. Además, American Express puede, a nuestro criterio, suspender o cancelar de manera inmediata el uso de una herramienta de fraude o la participación en cualquier programa de cambios en la responsabilidad por fraude y American Express puede suspender o cancelar cualquier herramienta de fraude o programa de cambios en la responsabilidad por fraude en cualquier momento.

Este capítulo de la *Guía Operativa del Establecimiento* brinda consejos para la mitigación del fraude en Transacciones con la Tarjeta Presente y Sin la Tarjeta Presente. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información relacionada con herramientas y recursos de mitigación de fraude que usted podría usar.

9.2 Proceso de las Transacciones

Nuestra estrategia principal para combatir el uso fraudulento de Tarjetas es abordarlo en el punto de Autorización. Para lograr esto, trabajamos con los Establecimientos y sus Proveedores de Servicios al Establecimiento para implementar las mejores prácticas y herramientas de mitigación del fraude.

Si bien el fraude generalmente se considera un acto engañoso en el punto de venta, la detección puede ocurrir durante cualquier etapa del proceso de las Transacciones. Por esta razón, la "detección de fraude", como se muestra en el siguiente gráfico, se aplica a todos los procesos de las Transacciones.



* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

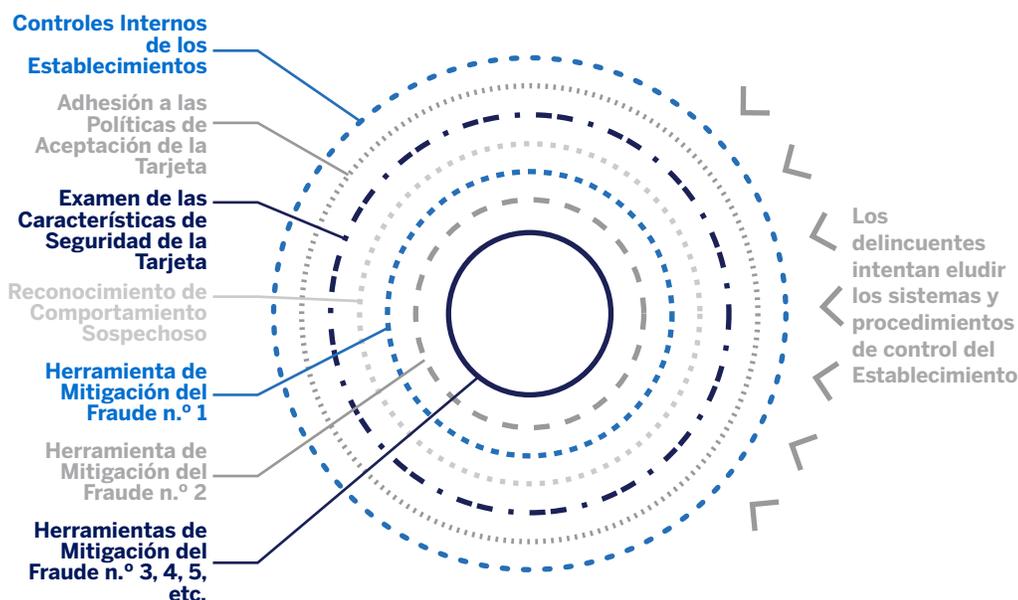
9.3 Estrategias para Impedir el Fraude

Se recomienda implementar varias capas de protección contra el fraude para ayudar a proteger su negocio. Estas capas pueden incluir una combinación de procedimientos y controles de su punto de venta, además de la implementación de herramientas de mitigación del fraude.

Capas de Protección

La primera capa de mitigación del fraude consiste en el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de aceptación de la Tarjeta, tal como se resume en el [Capítulo 4. "Procesamiento de las Transacciones"](#). Otras estrategias de mitigación del fraude que usted elija implementar pueden incluir una combinación de:

- reconocimiento de comportamientos o circunstancias sospechosos que podrían indicar actividad fraudulenta
- implementación de herramientas de mitigación del fraude que aprovechen los controles de riesgo de American Express para identificar actividad fraudulenta
- modelos de riesgo o controles adicionales que puede desarrollar internamente o que puede obtener externamente por parte de terceros



American Express está comprometido a trabajar con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para implementar herramientas que pueden ayudar a reducir la probabilidad de se aprueben Cargos fraudulentos. Sin embargo, la implementación y el uso de las estrategias y las herramientas que se detallan en esta sección no garantizan que (i) la persona que realiza el Cargo sea el Tarjetahabiente, (ii) el Cargo sea válido ni de buena fe, (iii) recibirá un pago por el Cargo, ni que (iv) quedará exento de Contracargos.

El siguiente ejemplo compara los datos que se obtienen durante un Cargo de Tarjeta No Presente estándar (izquierda) con la cantidad de datos que pueden obtenerse cuando se implementan herramientas de mitigación del fraude (derecha).

DATOS CAPTURADOS

Cargo de Tarjeta No Presente: Estándar	Cargo de Tarjeta No Presente: Nuestro conjunto de mitigación de fraude utilizado
<p>Tarjeta: 37XXXXXXXXXX2009 Monto: USD \$257 Establecimiento: Establecimiento en Internet XXXXXXXXX01</p>	<p>Tarjeta: 37XXXXXXXXXX2009 Nombre: C.F. Frost Monto: USD \$257 Establecimiento: Establecimiento en Internet XXXXXXXXX01 Número CID: XXXX AAV: 2213 E Main Nombre AAV: C.F. Frost Teléfono AAV: 814-880-1234 Correo electrónico: cffrost@ispprovider.net Dirección IP: 122.22.15.18 Nombre de Host: PHX.QW.AOL.COM Dirección de envío: Granjas Esmeralda, 252 Iztapalapa, México DF 09810 Teléfono de envío: 415.555.5555 País de envío: México</p>

9.4 Políticas de Aceptación de Tarjeta

Un elemento fundamental de su estrategia global de mitigación del fraude es el cumplimiento de las instrucciones operativas de su Proveedor de Servicios al Establecimiento, que incluyen nuestros procedimientos de aceptación de la tarjeta tal como se define en el [Capítulo 4, "Procesamiento de las Transacciones"](#). Estos procedimientos también pueden actuar como su primera línea de defensa contra posibles fraudes. Las capas adicionales de mitigación del fraude mencionadas anteriormente pueden complementar esta línea de defensa.

9.5 Características de Seguridad de la Tarjeta



En muchos casos, la apariencia física de la Tarjeta mostrará los indicios más obvios de actividad fraudulenta.

Las características de seguridad de la Tarjeta American Express se diseñaron para ayudar a determinar si una Tarjeta es auténtica o no. Asegúrese de que todo el personal conozca nuestras características de seguridad de la Tarjeta para que puedan identificar las Tarjetas potencialmente en riesgo.

La siguiente imagen es un ejemplo de solo una Tarjeta American Express, ya que se ofrecen distintos tipos de Tarjetas. Estos son algunos de los elementos a los que debe prestar atención:

1. Los números CID preimpresos suelen aparecer arriba del Número de Tarjeta, en el borde derecho o izquierdo de la Tarjeta.
2. Todos los Números de las Tarjetas American Express comienzan con "37" o "34". El Número de Tarjeta aparece estampado en el frente de la tarjeta. El relieve debe ser claro y uniforme en tamaño y espaciado. Algunas Tarjetas también tienen el Número de Tarjeta impreso en el reverso de la Tarjeta, en el cuadro de la firma. Estos números, además de los últimos cuatro dígitos impresos en el Registro de Cargos, deben coincidir.
3. No acepte ninguna Tarjeta que no se encuentre dentro de las Fechas Válidas.

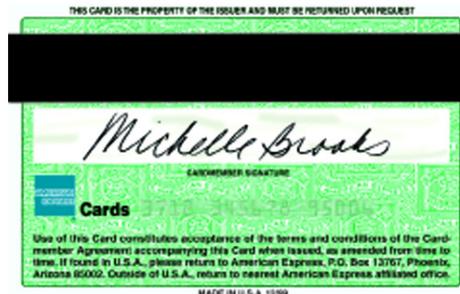
El Número CID de cuatro dígitos se encuentra en el anverso de la Tarjeta, mientras que el CSC de tres dígitos se encuentra en el reverso de la Tarjeta. Estos códigos se consideran características de seguridad de la Tarjeta y pueden validar que la Tarjeta está presente para un Cargo. Usted debe preguntar a sus clientes el Número CID de cuatro dígitos.

4. Solo la persona cuyo nombre aparece en la Tarjeta American Express tiene derecho a utilizarla. Las Tarjetas no son transferibles.
5. Algunas Tarjetas contienen una imagen holográfica en el anverso o en el reverso para determinar su autenticidad. No todas las Tarjetas American Express tienen una imagen holográfica.
6. Algunas Tarjetas tienen un Chip en el que se almacenan datos y que se usan para realizar un Cargo.
7. La firma en el reverso de la Tarjeta debe coincidir con la firma del Tarjetahabiente en el Registro de Cargos y debe ser el mismo nombre que aparece en el frente de la Tarjeta. El panel de la firma no debe ser cubierto con cinta, mutilado, borrado o pintado. Algunas Tarjetas también tienen un número de Código de Seguridad de la Tarjeta (CSC) de tres dígitos impreso en el cuadro de firma.

Nota: Las características de seguridad de las Tarjetas de Prepago y los Cheques de Viajeros se enumeran en la [Sección 9.7, "Características de Seguridad de una Tarjeta de Prepago"](#) y la [Sección 9.9, "Características de Seguridad de los Cheques de Viajero y los Cheques de Regalo"](#).

9.5.1 Características de Seguridad de una Tarjeta en Riesgo

En este ejemplo de una Tarjeta manipulada, el cuadro de firma se pintó de blanco debajo de la firma. Además, se borró el Número de la Tarjeta del cuadro en el reverso.



No acepte una Tarjeta con las siguientes características:

Banda Magnética Manipulada

- Se manipuló o destruyó la Banda Magnética.
- El Número de la Tarjeta en el anverso de la Tarjeta no coincide con el número impreso en el reverso (si está impreso) ni con los últimos cuatro dígitos impresos en el Registro de Cargos (o ambos).

Anverso de la Tarjeta Manipulado

- El Número de la Tarjeta o el nombre del Tarjetahabiente en el anverso de la Tarjeta aparecen fuera de línea, inclinados, o el espaciado no es uniforme.
- La tinta sobre el Número de Tarjeta o el nombre del Tarjetahabiente estampado se encuentra borroneada o desigual.
- El Número de la Tarjeta o el nombre del Tarjetahabiente no se encuentran impresos con el mismo tipo de letra de American Express.

Reverso de la Tarjeta Manipulado

- El Número de Tarjeta impreso en el reverso de la Tarjeta (si está impreso) difiere del Número de Tarjeta que se encuentra en el anverso.
- El Número de Tarjeta en el reverso de la Tarjeta (si está impreso) se desprendió o se tapó.
- Se pintó o se escribió sobre el cuadro de firma, o se borró.

Aspecto de la Tarjeta Manipulado

- Hay "indicios" de estampados o impresiones previas debajo del Número de Tarjeta y el nombre del Tarjetahabiente actual.

- Una parte de la superficie parece opaca en comparación con el resto de la tarjeta. Las tarjetas American Express válidas tienen un acabado brillante.
- La Tarjeta tiene una superficie abultada o se encuentra doblada en los bordes.
- Sospecha que alguna de las características de seguridad de la Tarjeta se manipuló.
- La tarjeta muestra una manipulación física de cualquier tipo.

Si sospecha de un mal uso de la Tarjeta, siga sus políticas internas de su tienda y, si corresponde, llame a su Proveedor de Servicios al Establecimiento y mencione que tiene un problema del Código 10. **Nunca se ponga a usted mismo ni a sus empleados en una situación peligrosa, ni detenga físicamente ni lesione a quien esté en posesión de la Tarjeta.**

A menudo, puede observar con detenimiento las Tarjetas para determinar si sufrieron manipulaciones o falsificaciones. Como otra capa en su programa interno de prevención del fraude, aprenda a identificar una Tarjeta potencialmente manipulada, y enseñe a todo su personal a hacerlo.

9.6 Reconocer la Actividad Sospechosa

Ningún factor por sí solo es indicativo de riesgo; sin embargo, cuando una combinación de factores está presente durante una transacción, es necesario examinar más en detalle. Si tiene dudas sobre actividad sospechosa llame e indique que tiene un problema del Código 10.

Examinar con diligencia los comportamientos y las circunstancias puede ayudar a evitar que sea una víctima del fraude.

Para ser un Establecimiento prudente, siempre debe estar atento a las circunstancias que podrían indicar un plan fraudulento o comportamientos sospechosos que podrían identificar a un cliente fraudulento.

Comportamiento Sospechoso

Puede darse una situación sospechosa que lo lleve a cuestionar la autenticidad de la Tarjeta o la legitimidad de la persona que la presenta. Los comportamientos de forma individual podrían no indicar ningún riesgo. Sin embargo, cuando los clientes muestran más de uno de los siguientes comportamientos, el factor de riesgo puede aumentar:

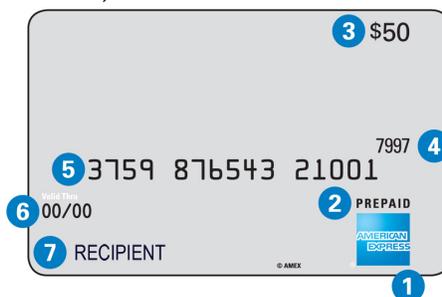
- Transacciones en dólares por montos más altos que lo habitual,
- pedidos que contengan muchas unidades del mismo artículo,
- pedidos enviados a una dirección distinta a la dirección de facturación,
- pedidos realizados con dominios de correo electrónico anónimos/gratis,
- pedidos enviados a direcciones postales o países en los que tiene antecedentes de reclamos por fraude,
- pedidos de un producto "de moda" (es decir, productos muy deseados destinados a la reventa),
- clientes que compran por primera vez,
- clientes que compran grandes cantidades de productos con un precio alto, sin importar el color, el tamaño, la característica del producto ni el precio,
- clientes que llegan justo antes de la hora de cierre y compran una gran cantidad de productos,
- clientes que quieren que el pedido se les envíe de inmediato o durante la noche,
- clientes con antecedentes de Cargos en Disputa,
- clientes groseros o con una actitud abusiva hacia usted, con intención de apresurarlo o distraerlo,
- clientes que suelen ir a su Establecimiento para realizar compras pequeñas en efectivo, y que después vuelven para realizar compras adicionales de artículos caros con una Tarjeta.

Si sospecha de un mal uso de la tarjeta, siga las políticas internas de su tienda y llame de inmediato a su Proveedor de Servicios al Establecimiento y mencione que tiene un problema del Código 10. **Nunca se ponga a usted mismo ni a sus empleados en una situación peligrosa, ni detenga físicamente ni lesione a quien esté en posesión de la Tarjeta.**

9.7 Características de Seguridad de una Tarjeta de Prepago

Usted tiene la responsabilidad de seguir todos nuestros procedimientos de aceptación de la Tarjeta de Prepago descritos en la [Sección 4.4.7, "Procesamiento de Tarjetas de Prepago"](#). Aunque existen varias Tarjetas de Prepago diferentes, todas tienen algunas características similares, a excepción de lo siguiente:

- Las Tarjetas de Prepago pueden estar estampadas o no, y
- Las siguientes características pueden aparecer en el anverso o en el reverso de la Tarjeta (o una combinación de ambos):



1. El logotipo de American Express generalmente aparece en la esquina inferior derecha.
2. Las palabras PREPAID o INCENTIVE generalmente se muestran encima del logotipo de American Express.
3. Las Tarjetas precargadas con fondos pueden mostrar el monto en dólares o la cantidad total de puntos (las Tarjetas recargables en general no muestran un número).
4. El Número CID generalmente aparecerá por encima del Número de la Tarjeta o del logotipo.
5. El Número de la Tarjeta aparece en la Tarjeta.
6. La Fecha Válida o la Fecha de Vencimiento aparecen en la Tarjeta.
7. El nombre del destinatario o el de la compañía pueden aparecer en la Tarjeta; de lo contrario, un genérico de "Destinatario" o "Viajero" pueden aparecer, o esta sección podría estar en blanco.

9.8 Reconocer la Actividad Sospechosa en las Tarjetas de Prepago

American Express le recomienda que siga los procedimientos descritos en la [Sección 9.6, "Reconocer la Actividad Sospechosa"](#) anterior, además de prestar atención a los siguientes comportamientos sospechosos relacionados específicamente con las Tarjetas de Prepago:

- A menudo, el cliente compra productos y después los devuelve a cambio de efectivo. (Para evitar ser víctima de este plan, usted debe seguir los procedimientos internos de su tienda cuando no se puede emitir un Crédito para la Tarjeta que se usó para la compra original.)
- El cliente utiliza Tarjetas de Prepago para comprar otras Tarjetas de Prepago.
- El cliente utiliza una gran cantidad de Tarjetas de Prepago para realizar compras.

9.9 Características de Seguridad de los Cheques de Viajero y los Cheques de Regalo

Ofrecemos una variedad de soluciones de verificación de cheques para ayudarlo a evitar la aceptación de productos con cheque fraudulentos. Para obtener más detalles sobre las soluciones de Autorización, contáctenos por correo electrónico a tconlineAuthorizations@aexp.com.

A pesar de que los Cheques de Viajero y de Regalo de American Express son más convenientes y seguros, los cheques falsificados circulan por todo el mundo. Usted debe verificar todos los cheques que se presenten en su Establecimiento y comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de Cheques de Viajero y de Regalo si tiene preguntas o sospechas.

Una de las pruebas más fáciles y efectivas para determinar la autenticidad es la prueba de la mancha:

1. Dé vuelta el cheque (del lado que no contiene la firma).
2. Localice el valor del cheque en el lado derecho. Pase un dedo húmedo sobre el valor. La tinta no debería correrse.
3. Pase un dedo húmedo sobre el valor que se encuentra en el lado izquierdo del cheque. La tinta debería correrse.

A continuación se muestra un ejemplo de una prueba de mancha:



Para conocer los procedimientos de aceptación de los Cheques de Viajero y de Regalo, consulte la [Sección 4.4.8, "Procesamiento de Cheques de Viajero y de Regalo"](#). American Express también le recomienda que siga los procedimientos descritos en la precedente [Sección 9.6, "Reconocer la Actividad Sospechosa"](#) para asistirlo en la mitigación del fraude.

Como otra capa de protección, existe una serie de características de seguridad propias de los Cheques de Viajero y de Regalo de American Express. A continuación se enumeran algunas características de seguridad que lo ayudarán a reconocer un Cheque auténtico:

Figura del Centurión

Marca de agua



Hilo de seguridad

Lámina holográfica

9.10 Herramientas de Mitigación del Fraude

Existen herramientas de mitigación del fraude para Transacciones con Tarjeta Presente y con Tarjeta No Presente para ayudar a verificar que un Cargo es válido. Estas herramientas lo ayudan a mitigar el riesgo de fraude en el punto de venta, pero no garantizan que (i) la persona que realiza el Cargo sea el Tarjetahabiente, (ii) el Cargo sea válido ni de buena fe, (iii) recibirá un pago por el Cargo, ni que (iv) quedará exento de Contracargos.

Para un uso óptimo de las herramientas, es esencial que:

- cumpla con las secciones aplicables de las *Especificaciones Técnicas* (consulte la [Sección 2.4, "Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas"](#)), y
- brinde datos de alta calidad en la solicitud de Autorización.

American Express ofrece estrategias y herramientas para prevenir el fraude. Para obtener más información acerca de lo que usted y su negocio pueden hacer, revise las herramientas enumeradas a continuación y comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para determinar qué herramientas son compatibles.

9.10.1 Herramientas para el Fraude con Tarjeta No Presente

Tabla 9-1: Herramientas de Fraude por Tarjeta No Presente

	Herramienta de Verificación de Identificación de Tarjeta (CID)	Verificación Automatizada de Nombre y Dirección	Verificación de Correo Electrónico	Verificación de Número de Teléfono de Facturación	Autorización Mejorada
Descripción	<p>Solicitar el número CID de cuatro dígitos impreso en la Tarjeta al Tarjetahabiente y enviarlo con la solicitud de Autorización al Emisor.</p> <p>El Emisor compara el número CID que le brindó con el que figura en los archivos de la Tarjeta y, basándose en la comparación, le devuelve un código de coincidencia.</p>	<p>Solicitar información de nombre y dirección del Tarjetahabiente en el punto de venta, y proporcionar esta información de forma electrónica durante la Autorización, a través de su terminal POS.</p> <p>El Emisor compara la información del nombre y dirección que brindó con los registros de facturación del Tarjetahabiente y brinda un código de respuesta que indicará una coincidencia completa, parcial o nula.</p>	<p>Solicitar la dirección de correo electrónico del Cliente en el punto de venta, y proporcionar esta información de forma electrónica durante la Autorización.</p> <p>El Emisor compara la dirección de correo electrónico que usted brindó con las direcciones de correo electrónico en los archivos de American Express y devuelve un resultado de coincidencia.</p>	<p>Solicitar el número de teléfono de facturación del Cliente en el punto de venta, y proporcionar esta información de forma electrónica durante la Autorización.</p> <p>El Emisor compara el número de teléfono que brindó con el número de teléfono de facturación del Tarjetahabiente y devuelve un resultado de coincidencia.</p>	<p>Brinda elementos de datos adicionales en las solicitudes de Autorización que describen la transacción y permiten una decisión de Autorización más informada.</p>

	Herramienta de Verificación de Identificación de Tarjeta (CID)	Verificación Automatizada de Nombre y Dirección	Verificación de Correo Electrónico	Verificación de Número de Teléfono de Facturación	Autorización Mejorada
Finalidad	Ayuda a garantizar que la persona que hace el pedido tiene en realidad la Tarjeta en su posesión y no está usando un Número de Tarjeta robado.	Ayuda al Emisor a evaluar la identidad del Tarjetahabiente comparando la información que el Tarjetahabiente brindó en el punto de venta con la información de facturación del Tarjetahabiente que no figura en la Tarjeta.	La Verificación de la Dirección de Correo Electrónico ayuda a evaluar la identidad del Tarjetahabiente comparando la información que el cliente brindó durante el proceso de pago con la información del Tarjetahabiente que no figura en la Tarjeta.	La Verificación del Número de Teléfono de Facturación ayuda a evaluar la identidad del Tarjetahabiente comparando la información que el cliente brindó durante el proceso de pago con la información del Tarjetahabiente que no figura en la Tarjeta.	Ayuda a mitigar el fraude antes de que se autorice una Transacción mediante un análisis de los elementos de datos clave que se envían con las solicitudes de Autorización. Los elementos de datos incluyen la dirección de envío, el origen de la transacción y los detalles del pasaje de la aerolínea.
Cómo Implementarlas	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento	Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento

9.10.2 Herramientas para el Fraude con Tarjeta Presente

Tabla 9-2: Herramientas de Fraude con Tarjeta Presente

	Herramienta de Verificación de Identificación de Tarjeta (CID)	Línea 1	Chip	ID de Terminal	Código 10
Descripción	<p>Solicitar el número CID de cuatro dígitos impreso en la Tarjeta al Tarjetahabiente y enviarlo con la solicitud de Autorización al Emisor.</p> <p>El Emisor compara el número CID que le brindó con el que figura en los archivos de la Tarjeta y, basándose en la comparación, le devuelve un código de coincidencia.</p>	<p>El terminal POS recopila los datos codificados en la Línea 1 de la Banda Magnética y los envía al Emisor con la solicitud de Autorización.</p> <p>El Emisor compara la información de la línea con la información de los archivos y envía su decisión de aprobación.</p>	<p>La tecnología de Chip consiste en el uso de un microchip integrado en la tarjeta para cifrar la información. De este modo, es más difícil que los usuarios no autorizados copien o accedan a los datos. Solo se puede acceder a los datos cuando la Tarjeta se inserta en un terminal para chip.</p>	<p>Obtiene un identificador numérico asignado de forma exclusiva a cada dispositivo POS y lo envía al Emisor con cada solicitud de Autorización.</p>	<p>Una frase especial que utiliza para indicar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento que tiene sospechas en relación con el Tarjetahabiente, la Tarjeta, el CID o las circunstancias de la venta.</p>
Finalidad	<p>Ayuda a asegurar que la persona que realiza la compra no esté utilizando una Tarjeta alterada o duplicada.</p>	<p>Puede señalar la manipulación y alteración de la Banda Magnética de la Tarjeta.</p>	<p>Proporciona una protección mejorada contra el fraude por pérdida, robo o tarjetas falsificadas.</p>	<p>Ayuda a detectar patrones de alto riesgo de un dispositivo POS en particular.</p>	<p>Permite que su Proveedor de Servicios al Establecimiento hable con un Autorizador de American Express sobre una transacción de tarjeta presente que ellos evalúan como de alto riesgo.</p>
Cómo Implementarlas	<p>Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento</p>	<p>Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento</p>	<p>Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento</p>	<p>Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento</p>	<p>Si sospecha de un mal uso de la Tarjeta, siga sus políticas internas de su tienda y, si corresponde, llame a su Proveedor de Servicios al Establecimiento y mencione que tiene un problema del Código 10. Solo recoja una Tarjeta si así se lo indica su Proveedor de Servicios al Establecimiento o el Emisor. Nunca ponga a sus empleados ni se ponga usted en situaciones peligrosas.</p>

Evaluación del riesgo

- 10.1 Introducción
- 10.2 Establecimientos Prohibidos
- 10.3 Supervisión

10

10.1 Introducción

Como Establecimiento, usted comprende el arduo trabajo y la dedicación que se requiere para mantener un negocio en marcha. En American Express, también nos esforzamos por mantener nuestro negocio y nuestra reputación como una compañía de pagos y redes de clase mundial. Una de las pautas de nuestro proceso es evaluar a los Establecimientos para asegurarnos de que cumplan con nuestras políticas y procedimientos, además de evaluar los riesgos potenciales para nuestro negocio.

10.2 Establecimientos Prohibidos

Algunos Establecimientos no cumplen los requisitos (o podrían dejar de cumplirlos) para aceptar la Tarjeta. American Express puede rescindir la aceptación de la Tarjeta (incluida la rescisión inmediata sin previo aviso) si determinamos o tenemos motivos para creer, a nuestro exclusivo criterio, que se determina que usted cumple con cualquiera de los siguientes criterios:

- Su participación como Establecimiento en nuestra Red o su aceptación de las Tarjetas (o ambas) podría generar nuestro incumplimiento de las Leyes Aplicables, los reglamentos o las normas.
- No tiene una dirección física verificable y solo nos podemos comunicar con usted por teléfono.
- Usted o cualquiera de sus Establecimientos está involucrado (o participa o participó a sabiendas) en actividades fraudulentas o ilegales.
- Usted o cualquiera de sus Establecimientos está identificado como un patrocinador del terrorismo internacional, como una jurisdicción requiere medidas especiales, debido a problemas relacionados con el lavado de dinero, o como que no coopera con los principios o procedimientos internacionales contra el lavado de dinero.

Además, American Express podrá poner fin a la aceptación de las tarjetas emitidas por usted o cualquiera de sus negocios si:

- Figura en la Lista de Ciudadanos Especialmente Designados y Personas Bloqueadas de la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de EE. UU. (disponible en www.treas.gov/ofac).
- Figura en la Lista de Exclusión de Terroristas del Departamento de Estado de EE. UU. (disponible en www.state.gov).
- Se encuentra ubicado en una jurisdicción que el Departamento de Estado de EE. UU. identificó como patrocinadora del terrorismo internacional, o que el Secretario del Tesoro de EE. UU. clasificó como una jurisdicción que requiere medidas especiales, debido a problemas relacionados con el lavado de dinero, o como no cooperativa con los principios o procedimientos internacionales contra el lavado de dinero por un grupo intergubernamental u organización de la cual México es miembro.
- Su dirección física verificable no se encuentra en México.

- Usted o cualquiera de sus Establecimientos están incluidos en alguna de las siguientes categorías y/o aceptan transacciones en virtud de las actividades prohibidas que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 10-1: Tipos de Negocios Prohibidos

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Aerolíneas y transporte aéreo (inclusive las aerolíneas chárter)	Todos los establecimientos de aerolíneas y de transporte aéreo, inclusive las aerolíneas chárter.	3000-3302; 4511
Fianza/garantía material	Un suma de dinero pagada por un acusado en una causa judicial para salir de la cárcel bajo la condición de presentarse a comparecencia ante el tribunal. Esto no incluye la cuota de la garantía material (MCC 9223).	—
Servicios de quiebra	Una compañía o agencia que está en el negocio de recuperar dinero adeudado en cuentas morosas o de apoyar el proceso de quiebra. Los ejemplos incluyen: abogados de bancarrota y servicios de recolección de deuda por bancarrota.	—
Lingotes	Metal a granel en barras o lingotes. Los ejemplos incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Lingotes de oro, plata, platino, paladio • Barras de oro, plata, platino, paladio • Metales preciosos 	—
Agencias de alquiler de automóviles	Agencias de alquiler de automóviles de renombre (por ejemplo, Avis, Budget, Hertz).	3351-3441
Efectivo en el Punto de Venta/ Efectivo en Tarjeta	Transacciones similares al efectivo de instituciones financieras y no financieras. Los ejemplos incluyen: giros postales, oficinas postales, fuente de financiación para la nómina.	6051
Cambio de cheques o garantías	Un negocio que proporciona a los clientes una manera de convertir un cheque en efectivo sin tener que depender de una cuenta bancaria.	—

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Pornografía infantil	Una persona o entidad que proporciona o está asociada con la descripción visual de un menor de edad implicado en conductas obscenas o sexualmente explícitas, ya sea realizada o producida por medios electrónicos, mecánicos o de otro tipo.	—
Agencias de cobranzas	Una compañía que los prestamistas utilizan para recuperar fondos que están vencidos. Los ejemplos incluyen: agencias de cobranzas, compañías de factoring y liquidadores.	7322
Arrendamiento comercial	Un negocio que transfiere el título de terrenos, bienes raíces, equipos u otras propiedades a terceros durante un tiempo especificado a cambio de un pago periódico regular. Los ejemplos incluyen bienes raíces comerciales y vehículos comerciales, como camiones y embarcaciones. Esto no incluye Agentes inmobiliarios y administradores residenciales - Alquileres (MCC 6513).	—
Financiamiento de crédito	Un establecimiento que proporciona financiamiento a los clientes, generando ingresos sobre ese financiamiento a través de honorarios e/o intereses. Los ejemplos incluyen: tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos estudiantiles, préstamos para automóviles, pagos de hipotecas.	6010 6011 6012 6051
Restauración de crédito	Un servicio que tiene como objetivo mejorar las calificaciones crediticias mediante la exclusión de errores y reclamaciones obsoletas con las Agencias de información crediticia.	—
Criptomoneda	Activo Digital reconocido como medio de intercambio, unidad de cuenta y/o depósito de valor que emplea tecnología de cadena de bloques y criptografía para enviar, autenticar y verificar Transacciones.	6051

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Reembolso de deuda (vencida o en incumplimiento)	Una compañía que cobra el pago de la deuda vencida. Los ejemplos incluyen: un pago a una agencia de cobranzas, compañía de factoring, liquidador o interventor/abogado de bancarrotas.	7322
Ventas puerta a puerta	Persona no solicitada (que puede ir de puerta a puerta) y que vende bienes y/o servicios con pago inmediato esperado. Los ejemplos incluyen: suscripciones a revistas, ventas de receptores satelitales, sistemas de seguridad y paneles solares.	5963
Servicios de acompañamiento	Un negocio, agencia o persona que, por una cuota, proporciona u ofrece proporcionar un acompañante.	—
Servicios de cambio de moneda	Un negocio o institución financiera que tiene el derecho legal de cambiar una divisa por otra. Los ejemplos incluyen: terminales de bancos en aeropuertos.	6051
Juegos de azar	<p>La apuesta de dinero o de algo de valor en un evento con un resultado incierto, con el objetivo principal de ganar dinero o bienes materiales. Los ejemplos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apuestas reguladas (dinero real), incluyendo casino, póker, apuestas deportivas, boletos de lotería • Apuestas de depósito anticipado, incluyendo carreras de caballos/perros • Equipos deportivos virtuales • Juegos de pagar para jugar, basados en la habilidad, que otorgan premios monetarios • Juegos de azar que no sean gratuitos para ingresar y otorgan premios monetarios • Loterías gubernamentales y otras loterías • Fichas de juegos de azar • Créditos de juegos de azar 	7800 7801 7802 7995 9406

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Modelos de aceptores indirectos	<p>Un intermediario de pagos que contrata a American Express para facilitar los pagos a múltiples beneficiarios finales terceros elegibles. El Aceptor Indirecto acepta la Tarjeta, pero no envía la información de la Tarjeta al Beneficiario Final y paga a los Beneficiarios Finales elegibles mediante otro método, como transferencia bancaria, cheque o giro bancario.</p> <p>Los ejemplos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operador de Cartera Digital que ofrece cualquiera de las siguientes funciones de pago para permitir a los Tarjetahabientes realizar compras o transferir fondos a través de uno o más métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Transacción Consecutiva por Etapas • Transacción Par a Par (P2P) • Transacción de Valor Almacenado (a veces llamada Recarga) • Proveedor de Pago de Facturas • Mercados • Transacciones de Pago a Plazos (a veces denominadas Compre ahora, pague después) (que no cumplen con los requisitos de elegibilidad de American Express). 	—
Inversiones	<p>Una compra realizada con fines especulativos o con la intención de obtener ganancias o revalorización en el futuro. Los ejemplos incluyen, entre otros, valores (acciones, bonos, materias primas, y fondos mutuos) vino con fecha de entrega que excede en un (1) año desde el momento de la compra, y la inversión en futuros financieros.</p>	—
Interventores con licencia	<p>Un intermediario profesional dedicado a procedimientos de insolvencia.</p>	—

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Alojamiento: hoteles, moteles y resorts (incluidos los servicios centrales de reserva de "renombre")	Establecimientos de alojamiento de renombre (por ejemplo, Best Western, Hilton, Marriott).	3501-3999
Negocios relacionados con la marihuana	Cualquier persona o entidad que fabrica, procesa, distribuye o surte marihuana o productos secundarios o derivados de la marihuana, ya sea para fines recreativos o medicinales, ya sea que esté o no sujeta a un régimen de licencia gubernamental.	—
Venta piramidal/de marketing multinivel (también se le denomina marketing directo: ventas por teléfono entrantes/salientes)	<p>Un sistema de ventas en el que se utilizan una o más de las siguientes prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los participantes pagan dinero por el derecho de recibir compensación por reclutar nuevos participantes. • Un participante está obligado a comprar una cantidad específica de productos, a un precio distinto del costo, con el propósito de publicitarlos antes de que el participante tenga permitido unirse al plan o avanzar dentro del plan. • Se les venden deliberadamente a los participantes cantidades excesivas del producto o productos (a esta práctica también se la conoce como carga de inventario). • Los participantes no tienen permitido devolver productos en términos comerciales razonables. 	5966 5967
Entretenimiento en línea para adultos	Un negocio o entidad que proporciona contenido digital para adultos en Internet.	—
Prestamistas	Una compañía que presta dinero a los clientes con tasas de interés altas sobre el acuerdo de que el préstamo se pagará cuando el prestatario reciba su próximo pago.	—
Pagos de persona a persona	Un servicio que permite a los clientes transferir fondos desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito a la cuenta de otra persona a través de Internet o dispositivo móvil.	6538

Tipos de Negocios Prohibidos	Descripción	Código de Categoría de Establecimiento (MCC)
Prostitución	Una persona o negocio que proporciona servicios sexuales a cambio de un pago.	—
Pagos iniciales de bienes raíces	Un pago inicial cuando la propiedad inmobiliaria se compra a crédito.	6012 6051
Navieras y líneas de cruceros (incluidas las tiendas de cruceros a bordo)	Establecimientos de navieras y líneas de cruceros.	4411
Venta por teléfono de productos relacionados con viajes	Un negocio que vende por teléfono productos o servicios relacionados con viajes u otros acuerdos de viaje.	5962
Tiempo compartido	Venta de propiedad parcial de un inmueble para su uso como casa de vacaciones, según la cual un Tarjetahabiente puede comprar los derechos para usar la propiedad durante el mismo período fijo anual.	7012
Moneda virtual	Dinero digital no autorizado ni adoptado por un gobierno. Emitido y controlado por sus desarrolladores y utilizado y aceptado entre los miembros de una comunidad virtual específica.	6051
Transferencias electrónicas en persona (no en línea)	Un negocio que se especializa en el envío de dinero de una localidad a otra.	4829

Esta lista no es exhaustiva y American Express puede, a su discreción, incluir otras categorías de establecimientos prohibidas y modificar esta lista en consecuencia.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento a fin de obtener más información sobre las categorías y las actividades de comerciantes prohibidas.

Negocio mixto

Si algún segmento de su negocio o cualquiera de sus Establecimientos comerciales está incluido en cualquiera de las actividades comerciales antes mencionadas, usted y sus Establecimientos no deben aceptar la Tarjeta para esas Transacciones. Si usted o cualquiera de sus Establecimientos aceptan la Tarjeta para estas Transacciones, American Express ejercerá contracargos. American Express también puede colocarlo a usted o a cualquiera de sus Establecimientos en uno de los programas de Contracargos de American Express, cancelar o anular la aceptación de Tarjetas por parte suya o de cualquiera de sus Establecimientos, y/o solicitar la rescisión de su Contrato de Establecimiento con su Proveedor de Servicios al Establecimiento (o tomar cualquier combinación de estas acciones).

10.3 Supervisión

Una vez que se convierta en un Establecimiento de la Red, American Express lo supervisará para identificar riesgos potenciales. American Express usa información interna y de terceros para sus supervisiones y busca, entre otras cosas:

- Cargos en Disputa y Contracargos desproporcionados,
- Establecimientos que cumplen con los criterios de Establecimientos de Alto Riesgo que se describen en la [Subsección 10.3.1, “Establecimientos de Alto Riesgo”](#),
- planes para estafar a American Express,
- riesgos legales, de cumplimiento u otros relacionados con el crédito y el fraude, y
- datos enviados en cumplimiento de las Especificaciones Técnicas.

American Express lo supervisará para identificar actos o comportamientos (o ambos) que podrían poner a American Express, los Emisores o los Tarjetahabientes en riesgo. De acuerdo con los resultados de la supervisión de American Express, American Express se reserva el derecho a tomar medidas para mitigar sus riesgos, incluidas una o varias de las siguientes (según el criterio exclusivo de American Express):

- solicitar información sobre sus finanzas y sus operaciones,
- imponer restricciones a la aceptación de la Tarjeta,
- ejecutar Contracargos, rechazar Cargos, cobrar tarifas o evaluaciones,
- se requieren medidas correctivas por parte del establecimiento, o
- poner fin a los privilegios de aceptación de la Tarjeta o suspenderlos hasta que el riesgo haya disminuido.

10.3.1 Establecimientos de Alto Riesgo

Los Establecimientos de Alto Riesgo son aquellos tipos de negocios que nosotros determinamos que nos ponen en riesgo y/o cuyos negocios tengan excesivos casos de fraude.

Si nosotros determinamos, a nuestro exclusivo criterio que usted cumple con los criterios de una o varias categorías de Establecimientos de Alto Riesgo, podríamos colocarlo en un programa de Contracargo y/o rescindir la aceptación de la Tarjeta.

Nosotros lo consideramos de “alto riesgo” si cumple con al menos uno de los criterios de la siguiente tabla:*

Tabla 10-2: Establecimientos de Alto Riesgo

Categoría	Descripción
Industria de alto riesgo	Su tipo de negocio tiene un extenso historial de fraude y Cargos en Disputa con nosotros o en comparación con otros Establecimientos en una ubicación similar (o ambas). Los ejemplos de industrias de alto riesgo incluyen lo siguiente: Entrega Electrónica por Internet y facilitadores.
Rendimiento	Usted tiene muchos antecedentes recientes de fraude que representan un riesgo excesivo para nosotros. Ha tenido muchos antecedentes de fraude y/o altos montos de fraude durante varios meses seguidos.
Cancelación negativa	Su Contrato se canceló debido a actividades inapropiadas.
Ficticia	Acepta Tarjetas de forma fraudulenta.

Categoría	Descripción
Prohibida	No cumple los requisitos para aceptar la Tarjeta en la Red de American Express. Para conocer los criterios prohibidos consulte la Sección 10.2, "Establecimientos Prohibidos" .

* Esta lista no es exhaustiva y American Express puede, a su discreción, incluir otros criterios como de alto riesgo y modificar esta lista en consecuencia.

10.3.2 Prácticas fraudulentas, engañosas o comerciales desleales, actividades ilegales o usos prohibidos de la Tarjeta

Si determinamos o tenemos motivos para creer, a nuestro exclusivo criterio, que usted se vio involucrado, en el presente o en el pasado (o que, a sabiendas, participó o participa) en alguna de las actividades enumeradas en la siguiente tabla; en planes para estafar a American Express, a los Emisores y/o a nuestros Tarjetahabientes; o en prácticas comerciales que consideremos fraudulentas, engañosas y/o injustas, podríamos tomar medidas correctivas en su contra, que pueden incluir, entre otras:

- Incorporación a un programa de Contracargos,
- Ejecución de Contracargos o rechazo de Cargos, o
- Rescisión del Contrato (incluida la rescisión inmediata sin notificación previa a usted) o anulación de la aceptación de la Tarjeta.

Tabla 10-3: Definiciones de Administración de Riesgos

Factoring	El factoring se produce cuando las Transacciones no representan ventas de buena fe de productos o servicios en sus Establecimientos (por ejemplo, compras de sus dueños o sus familiares en sus Establecimientos o de sus empleados por motivos de flujo de dinero).
Colusión	La colusión consiste en actividades en las que su empleado colabora con un tercero para llevar a cabo Transacciones fraudulentas. Es su responsabilidad establecer controles adecuados para mitigar tal actividad, además de contar con sistemas de monitoreo para poder identificarla.
Fraude de Marketing	El Fraude de Marketing consiste en el uso de solicitudes de Pedidos por correo electrónico, por teléfono o a través de Internet con fines fraudulentos o engañosos (por ejemplo, para obtener Información válida de los Tarjetahabientes para Transacciones fraudulentas o para cobrar ventas no autorizadas en una cuenta de Tarjeta válida).
Robo de identidad	El robo de identidad consiste en el uso de la identidad de otra persona para obtener acceso a sus finanzas a través de prácticas fraudulentas del Establecimiento o de Transacciones fraudulentas.

Actividades ilegales, fraudulentas (que no sean de Marketing), prácticas comerciales desleales o engañosas o usos prohibidos de la Tarjeta

Si American Express determina, o tiene razones para creer, a su criterio, que usted se vio involucrado, en el presente o en el pasado (o que, a sabiendas, participó o participa) en prácticas comerciales desleales, fraudulentas o engañosas, o que aceptó la Tarjeta para facilitar actividades ilegales de cualquier tipo, ya sea de forma directa o indirecta, American Express puede rescindir la aceptación de la Tarjeta, sin que esto signifique su renuncia a otros derechos o soluciones.

Si American Express considera que la Transacción implicó un uso prohibido de la Tarjeta (consulte la [Sección 3.3, "Usos Prohibidos de la Tarjeta"](#)), American Express podrá aplicar las acciones correctivas mencionadas anteriormente.

Esta lista no es exhaustiva y no incluye todas las circunstancias en las que American Express podría intervenir para proteger sus intereses.

Contracargos y Consultas

- 11.1 Introducción
- 11.2 Proceso de las Transacciones
- 11.3 Proceso de Cargos en Disputa
- 11.4 Cómo Realizamos un Contracargo
- 11.5 Consejos para Evitar Contracargos



11.1 Introducción

Este capítulo describe cómo American Express procesa los Contracargos y las Consultas.

Los aspectos destacados de este capítulo incluyen lo siguiente:

- un análisis sobre el proceso de Cargo en Disputa de American Express,
- una revisión de los motivos del Contracargo y de la Consulta,
- una descripción general de las políticas de Contracargo de American Express, y
- consejos para evitar los Contracargos y las Consultas, y prevenir fraudes.

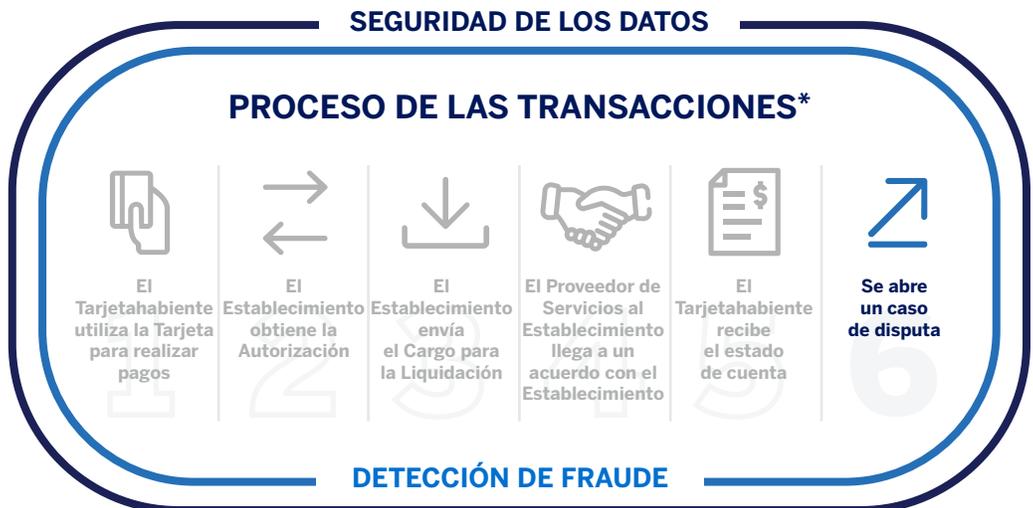
11.2 Proceso de las Transacciones

Los Cargos se pueden disputar por distintos motivos. En general, la mayoría de los Cargos en Disputa derivan de:

- la insatisfacción del Tarjetahabiente con algún aspecto de la compra, (por ejemplo, dejar de recibir el producto, facturación duplicada de un cargo, cargo incorrecto en la facturación),
- un Cargo no reconocido sobre el que el Tarjetahabiente solicita información adicional, o
- Transacciones fraudulentas supuestas o reales.

Si un Tarjetahabiente disputa un cargo, American Express abre un caso. También podemos abrir casos cuando los Emisores o la Red inicie disputas. En caso de que se abra un caso, podemos iniciar un Contracargo inmediatamente o enviarle una Consulta.

No debe sugerir ni requerir que los Tarjetahabientes renuncien a su derecho de disputar cualquier Transacción.

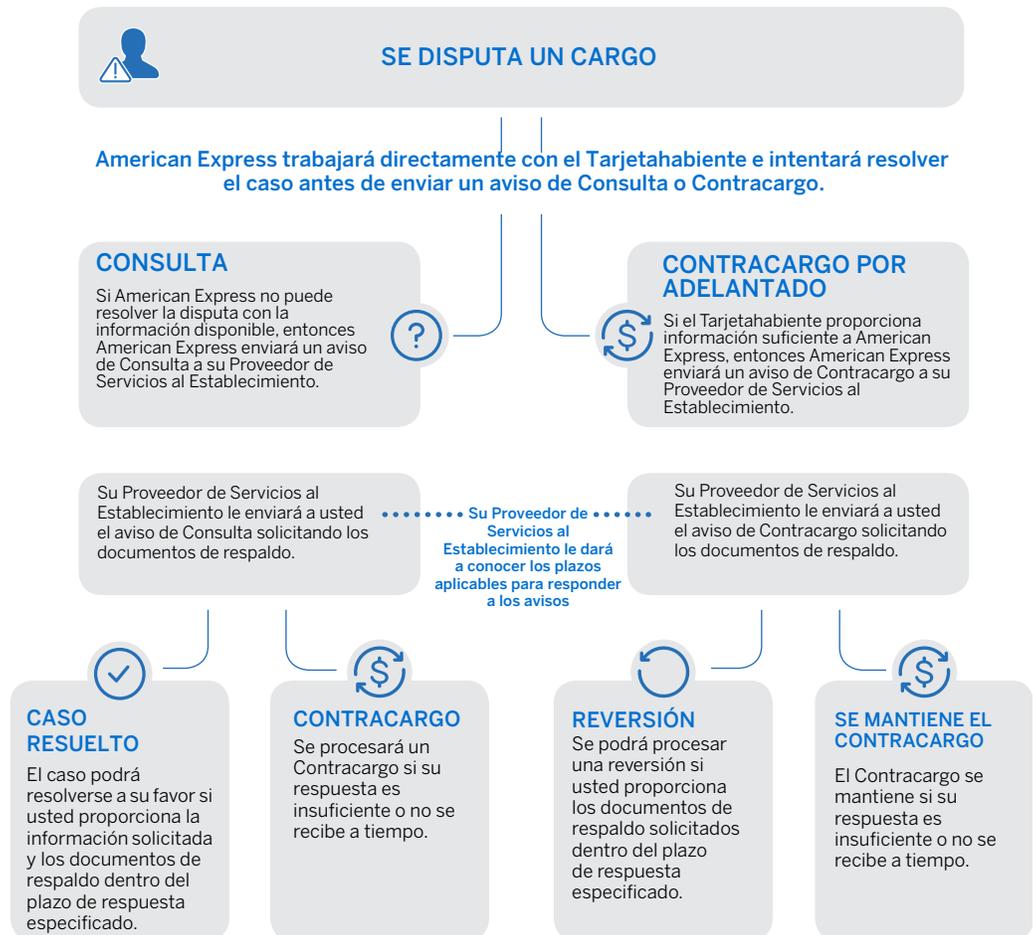


* El presente gráfico es solo para fines ilustrativos y no debe interpretarse como una limitación o renuncia de los derechos de American Express con respecto a la información del Tarjetahabiente u otra información.

11.3 Proceso de Cargos en Disputa

11.3.1 Establecimiento del Proceso de las Disputas

La mayoría de las disputas comienzan cuando un Tarjetahabiente se comunica con American Express con una pregunta o problema con una Transacción específica. Las disputas pueden ser complicadas. Este diagrama de flujo paso a paso puede ayudar a que el proceso sea más claro, para que usted sepa qué esperar si se disputa un Cargo.



11.3.2 Con respecto a un Cargo en Disputa:

- Puede recibir una Consulta de su Proveedor de Servicios al Establecimiento antes de que se realice un Contracargo, o
- Antes de recibir una Consulta, puede recibir un Contracargo si se determina que hay suficiente información disponible para resolver el Cargo en Disputa a favor del Tarjetahabiente.

11.3.3 American Express cuenta con derechos de Contracargo:

- siempre que un Tarjetahabiente entable Cargos en Disputa, según se describe en este capítulo, o cuente con derechos bajo el contrato o la Ley Aplicable para retener pagos,
- en caso de fraude real o supuesto relativo a los Cargos,
- si no cumple con el Contrato (incluyendo el envío de Datos de Transacción incompletos o incorrectos en los Envíos de Cargos), incluso si su Proveedor de Servicios al Establecimiento o American Express recibieron un aviso cuando dicho Proveedor le pagó un Cargo que usted no cumplió e incluso si obtuvo Autorización para el Cargo en cuestión, o

- según lo dispuesto en otra parte del Contrato.

Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener mayor información y orientación sobre los Cargos en Disputa y los Contracargos.

11.4 Cómo Realizamos un Contracargo

Podemos realizar un Contracargo (i) deduciendo, reteniendo, recuperando o compensando de otro modo nuestro pago a su Proveedor de Servicios al Establecimiento por un Cargo que usted envió; o (ii) revirtiendo un Cargo por el cual no le hemos pagado. Si dejamos de solicitar el pago, no renunciamos a nuestros derechos de Contracargo.

Su Proveedor de Servicios al Establecimiento puede tener derechos y recursos adicionales con respecto a los Cargos en Disputa. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información sobre sus procedimientos de Contracargos.

11.5 Consejos para Evitar Contracargos

Las Consultas pueden ser costosas y lentas que afectan a todas las partes involucradas. Siga estos pasos generales para que evite las Consultas y Contracargos innecesarios:

- Mantenga un seguimiento de todos los Registros de Cargos.
- Emita los Créditos inmediatamente después de determinar que se adeuda un Crédito.
- Desglose todos los términos y condiciones de sus políticas de venta/devolución/cambio/cancelación en el punto de venta, en todos los Registros de Cargo y recibos del cliente y en su sitio web.
- Póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para asegurarse de que el nombre que proporciona en su Envío coincide con el nombre de su negocio.
- Envíe los Cargos solo después de que se hayan enviado los bienes o se hayan prestado los servicios.
- Notifique a los Tarjetahabientes cuándo se entregarán o completarán los bienes o servicios y siempre informe al Tarjetahabiente en caso de cualquier retraso.
- Obtenga la aceptación del Tarjetahabiente por escrito cada vez que complete un servicio u orden de trabajo.
- Recomiende a los Tarjetahabientes en el punto de ventas que se comuniquen directamente con su negocio en caso de que haya cualquier problema con su compra. Adjunte su número de teléfono o dirección web y una descripción adecuada de los bienes o servicios que se compraron en su Envío.
- Informe a los Tarjetahabientes el nombre de su negocio que aparecerá en sus resúmenes de cuenta.
- Proporcione un número de cancelación cuando corresponda.
- Recuerde al Tarjetahabiente que debe guardar todos los documentos que le entregó, junto con la información de envío cuando corresponda.

Sectores Específicos

- 12.1 Introducción
- 12.2 Distribuidores de Automóviles
- 12.3 Business-to-Business (B2B)/Distribución Mayorista
- 12.4 Donaciones caritativas
- 12.5 Negocios de Comercio Electrónico
- 12.6 Gobierno/Servicios Públicos/Educación
- 12.7 Transacciones de Pago a Plazos
- 12.8 Seguros
- 12.9 Farmacias por Internet o En Línea
- 12.10 Petróleo
- 12.11 Minorista de Tabaco de Pedidos en Línea o por Correo Electrónico
- 12.12 Establecimientos de Alquiler
- 12.13 Industrias de viajes



12.1 Introducción

Este capítulo establece políticas y procedimientos adicionales aplicables a los Establecimientos clasificados en sectores específicos. Todas las demás disposiciones y requisitos del Contrato también se aplican a estos Establecimientos. En la medida de lo posible, las disposiciones de este [Capítulo 12, "Sectores Específicos"](#) y las demás disposiciones de la *Guía Operativa del Establecimiento* se deben interpretar para otorgarle pleno efecto a cada una. Sin embargo, si llegase a existir un conflicto entre ellas, deben regir las disposiciones de este [Capítulo 12, "Sectores Específicos"](#).

12.2 Distribuidores de Automóviles

Esta sección se aplica a los Establecimientos clasificados en un sector de distribuidores de automóviles.

Los siguientes requisitos se aplicarán a los Cargos para el pago inicial o la totalidad del precio de compra de vehículos motorizados nuevos y usados.

Puede aceptar la Tarjeta para el pago inicial de un vehículo motorizado, sujeto a las siguientes disposiciones:

- No debe enviar un Cargo por el precio del pago inicial de un vehículo motorizado usado, a menos que y hasta que tenga un acuerdo por escrito o un contrato de compraventa firmado por el Tarjetahabiente que describa los términos de la venta, incluido el precio del pago inicial y su política de cancelación.
- Además de otros derechos de Contracargo, American Express también tiene derechos de Contracargo sobre cualquier parte del Cargo por el precio del pago anticipado de un vehículo motorizado nuevo o usado que sea disputado por el Tarjetahabiente, si dicho cargo en disputa no puede resolverse a su favor según el lenguaje inequívoco del acuerdo escrito o contrato de compraventa.
- Si un Tarjetahabiente ejerce su derecho a rescindir el acuerdo escrito o el contrato de compraventa durante cualquier período de rescisión establecido en el acuerdo del Tarjetahabiente con usted o conforme a derecho, deberá enviar un Crédito a su Proveedor de Servicios al Establecimiento inmediatamente.
- Si está clasificado como un distribuidor de automóviles exclusivamente de vehículos motorizados usados, el pago inicial no debe exceder el 50 % del precio total de compra del vehículo motorizado.
- Si el Tarjetahabiente se niega a realizar o autorizar el cargo, American Express tendrá derechos de contracargo sobre dicho cargo, además de sus otros derechos de Contracargo.

También puede aceptar la Tarjeta por el total del precio de compra de un vehículo motorizado nuevo o usado, sujeto a las siguientes disposiciones:

- Usted está clasificado como un distribuidor de automóviles de vehículos motorizados nuevos, o nuevos y usados (es decir, su concesionario vende exclusivamente vehículos motorizados nuevos, o nuevos y usados).
- El monto del Cargo no supera el precio total del vehículo motorizado después de la deducción de los descuentos, impuestos, rebajas, pago inicial en efectivo y valor comercial aplicables.
- No debe enviar un Cargo por la totalidad del precio de compra de un vehículo motorizado nuevo o usado, a menos que y hasta que tenga un acuerdo escrito o un contrato de compraventa firmado por el Tarjetahabiente que describa los términos de la venta, incluido el precio de compra, la fecha de entrega y su política de cancelación.
- Además de otros derechos de contracargo, American Express tiene derechos de contracargo sobre cualquier parte del Cargo por el precio de compra completo de un vehículo motorizado nuevo o usado que sea disputado por el Tarjetahabiente, si dicho cargo en disputa no puede resolverse a su favor según el lenguaje inequívoco del acuerdo escrito o contrato de compraventa.

- Si un Tarjetahabiente ejerce su derecho a rescindir el acuerdo escrito o el contrato de compraventa durante cualquier período de rescisión establecido en el acuerdo del Tarjetahabiente con usted o conforme a derecho, deberá enviar un Crédito a su Proveedor de Servicios al Establecimiento inmediatamente.
- Si el Tarjetahabiente se niega a realizar o autorizar el Cargo y usted no ha transferido el título o la posesión física del vehículo motorizado al tarjetahabiente, American Express tendrá derechos de Contracargo para dicho Cargo, además de sus otros derechos de Contracargo.

12.3 Business-to-Business (B2B)/Distribución Mayorista

Si se clasifica en el sector de business-to-business (B2B) o de distribución mayorista, y se determina que usted no se encuentra en el sector de las telecomunicaciones, a pesar de la prohibición en la [Sección 3.3, "Usos Prohibidos de la Tarjeta"](#), puede aceptar la Tarjeta para el pago de las cantidades adeudadas en la medida en que la aceptación de las cantidades vencidas sea una práctica habitual en su sector y no constituya un intento de obtener el pago de un Tarjetahabiente cuyos métodos de pago anteriores han sido difíciles de cobrar o no se han podido cobrar. Por ejemplo, un indicador de dicha dificultad puede ser el hecho de que haya enviado la cuenta vencida de un cliente a cobranzas.

A los fines de la [Sección 6.5, "Requisitos de Envío: Medios Electrónicos"](#), un Cargo enviado por sus Establecimientos clasificados en los sectores anteriores se considerará "efectuado" en la fecha en que el Tarjetahabiente indique que pagará por los productos o servicios adquiridos con la Tarjeta, siempre y cuando:

- esta sea una práctica habitual en su sector, y
- no constituya un intento de obtener el pago del Tarjetahabiente cuando los métodos de pago anteriores han sido difíciles de cobrar o no se han podido cobrar.

A pesar de la restricción en la [Sección 6.5, "Requisitos de Envío: Medios Electrónicos"](#), no debe enviar ningún Cargo hasta que se hayan enviado los productos o se hayan prestado los servicios al Tarjetahabiente. En la medida en que haya revelado claramente sus intenciones al Tarjetahabiente y este las acepte, usted puede enviar los siguientes tipos de Cargos a su Proveedor de Servicios al Establecimiento antes de enviar los productos al Tarjetahabiente:

- Cargos que representen depósitos en pedidos personalizados y especiales (siempre y cuando cumpla con la Ley Aplicable) o productos que no estén en el inventario en el momento de realizar el pedido.
- Cargos que representen el pago anticipado, parcial o total de productos que el Tarjetahabiente le solicite que envíe en una fecha posterior.

12.4 Donaciones caritativas

Si se determina que es una organización sin fines de lucro incorporada o registrada bajo la Ley Aplicable, y reconocida como una Entidad beneficiaria de la exención de impuestos, entonces:

- Previa solicitud, debe proporcionar la documentación de dicho estado de exención tributaria a su Proveedor de Servicios al Establecimiento (por ejemplo, el estado de exención tributaria debe estar publicado en la sección "Directorio de Organizaciones de Beneficencia Autorizadas" en la página web del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en <http://www.sat.gob.mx>).
- Puede aceptar la Tarjeta para donaciones caritativas que:
 - sean deducibles de los impuestos o acreditables para el pagador como una donación caritativa, o
 - incluyan el recibo de un elemento o servicio de valor (por ejemplo, una comida, entrada para un evento u otro tipo de incentivo) del cual al menos una parte del monto sea deducible de impuestos o acreditable para el pagador como donación caritativa.

12.5 Negocios de Comercio Electrónico

Si opera un sitio web o un negocio de comercio electrónico, debe incluir los siguientes requisitos para la presentación de información en su sitio web:

- Una descripción exacta de los productos o servicios que ofrece, incluida la divisa que usa para las Transacciones. La divisa de las Transacciones debe ser el Peso Mexicano.
- Su dirección física en México.
- Una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para las disputas del servicio de atención al cliente.
- Política de devolución o reembolso.
- Una descripción de la política de entrega (por ejemplo, sin entrega contra pago, sin entregas durante la noche).
- Una descripción de sus prácticas de seguridad (por ejemplo, información que destaque las prácticas de seguridad que usa para asegurar las Transacciones en sus sistemas, incluidas las Transacciones realizadas en Internet).
- Una declaración de las restricciones, tarifas y otros reglamentos conocidos de las exportaciones.

Una declaración de privacidad relacionada con el tipo de información personal recopilada y de su uso. Además, debe proporcionar a los clientes la opción de rechazar ser incluidos en campañas de marketing o que su información personal sea incluida en listas vendidas a terceros.

12.6 Gobierno/Servicios Públicos/Educación

Esta sección se aplica a los Establecimientos clasificados del gobierno, los servicios públicos o sectores educativos específicos (como la educación superior y las escuelas privadas, desde el jardín de niños hasta el último año de educación secundaria).

Los clientes se deben sentir libres de utilizar todos los medios de pago que usted acepte sin sufrir sanciones por elegir una forma de pago específica. Para promover la elección de los clientes, por lo general, tiene prohibido imponer restricciones, condiciones o desventajas que no se imponen del mismo modo a todos los Otros Productos de Pago cuando se acepta la Tarjeta. Consulte la [Sección 3.2, "Tratamiento de la Marca American Express"](#).

No debe imponer una comisión más alta, ya sea como tarifa plana o como un porcentaje sobre el importe final de la transacción, sobre los Cargos que impone en los otros productos de pago, excepto para las transferencias de fondos de una cámara de compensación automática, dinero en efectivo y cheques. American Express considera que la discriminación contra los Tarjetahabientes es una violación del Contrato.

Si usted está clasificado dentro del sector gubernamental, de servicios públicos o sectores educativos, puede aplicar comisiones sobre los Cargos, siempre que cumplan con los otros requisitos estipulados en esta sección.

Debe detallar claramente el monto de las comisiones al cliente, lo que puede incluir el desglose en el recibo del cliente, factura o correo electrónico de confirmación, y dar al cliente la oportunidad de cancelar el Cargo si no desea pagar la comisión.

Cualquier explicación, verbal o escrita, que describa la razón por la que se aplica o cómo se calcula la comisión, debe caracterizar la comisión como un cálculo para cubrir sus gastos administrativos, y no como un cálculo para cubrir el costo de aceptar la Tarjeta.

Su Proveedor de Servicios al Establecimiento solo puede aplicar una comisión cuando acepta la Tarjeta para los Cargos anteriores en cumplimiento con los requisitos de esta sección.

12.7 Transacciones de Pago a Plazos

Las Transacciones de Pago a Plazos (también conocido como Compre Ahora Pague Después) deben cumplir con lo siguiente:

- No cobrar intereses ni cargos financieros al Tarjetahabiente, excepto los cargos por pago atrasado.
- Publicar todos los términos materiales del contrato de pago a plazos al Tarjetahabiente, incluidos, entre otros, el monto y la frecuencia del pago a plazos y cualquier cargo por pago atrasado.
- Proporcionar los detalles de la Transacción a los Tarjetahabientes a través de la aplicación móvil o el sitio web sobre cada Transacción a plazos, incluyendo lo siguiente:
 - Descripción de cada compra individual, incluido el nombre del Beneficiario Final
 - Fecha y monto de cada compra individual
 - Fecha y monto de cada cargo a plazos para esa compra individual
 - Número de cuotas pagadas por el Tarjetahabiente y cantidad de cuotas restantes de la serie (por ejemplo, "1 de 4")
- Además de las industrias prohibidas establecidas en la [Sección 10.2, "Establecimientos Prohibidos"](#). Podemos modificar estas industrias excluidas en cualquier momento a nuestro exclusivo criterio y (sin renunciar ni limitar nuestros otros derechos y recursos) podemos ejercer Contracargos, suspender la aceptación de Tarjetas y/o rescindir el Contrato si incumple este requisito.
- Debe tener un contrato directo con el Beneficiario Final, excepto en la circunstancia limitada en la que un tercero actúa como su agente para facilitar los pagos a sus Beneficiarios Finales, en cuyo caso lo siguiente:
 - Debe tener un contrato directo con su agente actuando como tercero.
 - Usted o el agente externo que actúe en su nombre debe proporcionar elementos de datos del Beneficiario Final consistentes con los Datos en las *Especificaciones Técnicas*. Usted sigue siendo responsable y, de otro modo, obligado al cumplimiento de este requisito por parte de su agente externo y cualquier omisión o incumplimiento no lo exime de sus obligaciones de cumplir con los requisitos de esta sección.
 - No obstante lo anterior, nos reservamos el derecho de revocar esta excepción en cualquier momento a nuestro exclusivo criterio.
- Presente una solicitud de Autorización para cada Transacción a plazos individuales en el momento en que vence la cuota, por el monto de la cuota, no por el monto total de la compra.
- Si hay un Contracargo o un Cargo en Disputa en relación con una Transacción a plazos, no debe enviar una solicitud de Autorización ni enviar más Transacciones a plazos relacionadas para el pago hasta que el Contracargo o el Cargo en Disputa se resuelva a su favor.
- Solo para facilitar los pagos a Beneficiarios Finales que:
 - están ubicados en México,
 - realizan transacciones en Pesos Mexicanos únicamente y a las que usted facilita pagos únicamente a Cuentas Bancarias Mexicanas.
- **Nota:** Las Transacciones de Pago a Plazos no son Transacciones de Facturación Recurrente.

Tabla 12-1: Códigos MCC y Descripciones

MCC	Descripción
8099	Servicios médicos y profesionales de la salud: no incluidos en otras categorías
7280, 8062	Hospitales generales y privados
5976	Artículos ortopédicos y dispositivos protésicos
8050	Centros de enfermería y cuidado personal
4119	Servicios de ambulancia
0742	Servicios de veterinaria
8071	Laboratorios dentales médicos
5122	Medicamentos, propietarios de medicamentos y artículos diversos de los farmacéuticos
4722	Agencias de viajes y operadores turísticos
7997	Membresías de por vida
5968	Suscripciones a largo plazo
4814	Servicios de telecomunicaciones
4900	Servicios básicos
6513	Agentes y administradores Inmobiliarios: alquileres
5813	Discotecas
6300, 6381, 6399	Seguros
6010, 6011	Transacciones similares al efectivo
6538	Pagos P2P
9222	Multas
9311	Pago de impuestos

12.8 Seguros

Esta sección contiene disposiciones específicas para los Establecimientos clasificados en el sector de los seguros.

American Express no asume ninguna responsabilidad a su nombre por el cobro o envío puntual de las primas. American Express no estará sujeto a ninguna responsabilidad, bajo ninguna circunstancia, por ninguna reclamación derivada de, o relacionada con cualquier póliza de seguros que haya emitido. Deberá indemnizar, defender y librar de toda responsabilidad a American Express y sus Filiales, sucesores, cesionarios y Emisores de y contra todos los daños, responsabilidades, pérdidas, costos y gastos, incluidas tarifas legales, a los Tarjetahabientes (o ex Tarjetahabientes) derivados o que surjan supuestamente de la rescisión o cualquier otra acción relacionada con su cobertura de seguros.

12.9 Farmacias por Internet o En Línea

Si está clasificado o, de otra manera, se determina que es un Establecimiento de farmacia por Internet o en línea que acepta la Tarjeta para la venta de medicamentos con receta médica (según lo definido por la Ley Aplicable) en un entorno de Tarjeta No Presente:

- Debe estar certificado por el programa de Sitios de Internet Verificados para Práctica Farmacéutica de la Asociación Nacional de Juntas de Farmacia (www.nabp.net), o
- Usted o su representante autorizado deben atestiguar que cumple con los requisitos de licencias e inspección de (i) leyes federales, estatales o provinciales en la legislación y la jurisdicción en la que se encuentra y (ii) cada jurisdicción en la que dispensan fármacos.

Cuando se le solicite, usted o su Proveedor de Servicios al Establecimiento deben proporcionar oportunamente documentación que demuestre que cumple con los requisitos anteriores. Si no proporciona esta documentación oportunamente, puede provocar la cancelación o anulación de los privilegios de aceptación de la Tarjeta.

Existen procedimientos específicos para el procesamiento de Transacciones de los Establecimientos por Internet o en línea. Estos procedimientos aparecen en la [Sección 4.3, "Cargos de Tarjeta No Presente"](#).

12.10 Petróleo

En algunos países, se aplican políticas y procedimientos adicionales a los Establecimientos clasificados en la industria del petróleo.

Para obtener información acerca de las CAT, consulte la [Sección 4.2.2, "Terminales no Atendidos"](#).

Si usted pertenece a la industria petrolera, su Proveedor de Servicios al Establecimiento puede colocarlo en el Programa de Recurso Pleno contra Fraudes si acepta Cargos que se originan en una bomba de gasolina CAT. Para obtener mayor información sobre los terminales activados por el cliente, consulte la [Sección 4.2.2, "Terminales no Atendidos"](#).

12.10.1 Requisitos

Usted debe:

- Obtener un Número de Establecimiento único de su Proveedor de Servicios al Establecimiento para las ventas de bombas de gasolina con CAT. Si realiza cualquier otro negocio en su Establecimiento (por ejemplo, ventas en tiendas de conveniencia, servicios de lavado de autos), debe obtener un Número de Establecimiento único para esas líneas de su negocio.
- Enviar datos de ubicación del distribuidor junto con cada solicitud de Autorización y cada archivo de Envío. Los datos de la ubicación del distribuidor consisten en los siguientes datos de su negocio:
 - Número de distribuidor (número de tienda)
 - Nombre
 - Domicilio
 - Ciudad
 - Código postal

12.10.2 Recomendaciones

American Express implementó varias políticas y herramientas de prevención del fraude para ayudar a combatir el fraude en las bombas de gasolina. Trabaje con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener información adicional acerca de estas políticas y para determinar qué herramientas de prevención del fraude son compatibles.

American Express le recomienda:

- Establecer una solicitud de autorización previa en su CAT basada en una estimación de buena fe del monto final del cargo.
- Para los Cargos más altos, como el diésel, ajuste el monto de la Autorización previa para acomodar los Cargos más altos.
- Establezca sus bombas de gasolina con CAT para que se apaguen cuando lleguen al monto de la Autorización previa.
- Solicite una Autorización separada para las compras que superen el monto original de la Autorización previa.

12.11 Minorista de Tabaco de Pedidos en Línea o por Correo Electrónico

Si se clasifica o, de otra forma, se determina que es un Establecimiento de pedido de tabaco o cigarrillos electrónicos por Internet o correo electrónico (o ambos), debe proporcionar la dirección del sitio web de la tienda en línea desde la cual vende sus productos de tabaco. Si su sitio web facilita la venta de tabaco, puede que se le solicite proporcionar una Declaración Jurada de Cumplimiento de las Leyes: Pedidos de Tabaco en Línea o por Correo firmada ante notario. Si no proporciona esta documentación oportunamente, puede provocar la cancelación o anulación de los privilegios de aceptación de la Tarjeta. American Express puede supervisar su sitio web. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información.

12.12 Establecimientos de Alquiler

Esta sección se aplica a los Establecimientos clasificados en el sector de los Establecimientos de Alquiler.

Los clientes se deben sentir libres de utilizar todos los medios de pago que usted acepte sin sufrir sanciones por elegir una forma de pago específica. Para promover la elección de los clientes, por lo general, los Establecimientos tienen prohibido imponer restricciones, condiciones o desventajas que no se imponen del mismo modo en todos los Otros Productos de Pago cuando se acepta la Tarjeta. Consulte la [Sección 3.2, "Tratamiento de la Marca American Express"](#). No debe imponer una comisión más alta, ya sea como tarifa plana o como un porcentaje sobre el importe final de la transacción, sobre los cargos que impone en los otros productos de pago, excepto para las transferencias de fondos de una cámara de compensación automática, dinero en efectivo y cheques.

Si está clasificado como un Establecimiento de Alquiler, puede aplicar comisiones sobre los Cargos, siempre que cumpla con los demás requisitos del [Capítulo 4, "Procesamiento de las Transacciones"](#), y esta sección, como se describe a continuación:

- Debe detallar claramente el monto de las comisiones al cliente, lo que puede incluir el desglose en el recibo del cliente, factura o correo electrónico de confirmación, y dar al cliente la oportunidad de cancelar el Cargo si no desea pagar la comisión.
- Cualquier explicación, verbal o escrita, que describa la razón por la que se aplica o cómo se calcula la comisión, debe caracterizar la comisión como un cálculo para cubrir sus gastos administrativos, y no como un cálculo para cubrir el costo de aceptar la Tarjeta.

Su Proveedor de Servicios al Establecimiento solo puede aplicar una comisión cuando acepta la Tarjeta para los Cargos en cumplimiento con los requisitos de esta sección.

12.13 Industrias de viajes

Las políticas y los procedimientos adicionales son aplicables a los Establecimientos clasificados en las industrias de alquiler de alojamiento y vehículos. Además, el Programa de reservas aseguradas está disponible para los establecimientos en las industrias de alquiler de campings, vehículos, aeronaves, bicicletas, barcos, equipamientos, casas rodantes y motocicletas (consulte la [Subsección 12.13.3, "Reservas aseguradas"](#)).

12.13.1 Alojamiento

Esta sección se aplica a los Establecimientos clasificados en el sector de alojamiento.

Los programas Reservas Aseguradas y CARDeposit® permiten que se envíen ciertos Cargos que, de otra forma, no serían aceptados por American Express.

12.13.1.1 Reservas aseguradas: alojamiento

Reservas aseguradas significa que se garantiza que la habitación del Tarjetahabiente se mantendrá hasta la hora de salida publicada en la fecha siguiente a la fecha de llegada, según lo indicado por el Tarjetahabiente cuando realizó la reserva asegurada. Debe cumplir las reservas aseguradas.

Los Establecimientos de alojamiento pueden enviar cargos de "no show", si cumplen con las disposiciones del Programa de reservas aseguradas y el tarjetahabiente no utiliza o cancela la reserva en conformidad con los requisitos del programa.

Sus responsabilidades del Programa de reservas aseguradas incluyen las siguientes:

- Al aceptar una reserva asegurada, debe informar al tarjetahabiente que, si el tarjetahabiente no reclama la reserva asegurada o la cancela dentro del período de tiempo especificado en su política de reserva establecida, se puede cobrar al Tarjetahabiente una (1) noche de alojamiento más los impuestos aplicables. Si el tarjetahabiente no reclama la reserva asegurada o cancela en conformidad con su política de reserva establecida, puede facturar al tarjetahabiente un Cargo "no show" (ausente).
- Si el Tarjetahabiente cancela una reserva asegurada, usted debe proporcionar un número de cancelación al tarjetahabiente y mantener un registro del número de cancelación.
- Utilice el indicador "no show" (ausente) apropiado cuando envíe un Cargo "no show". Si tiene dudas sobre cómo realizar una transmisión con este código, póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Si no cumple con los requisitos del Programa de reservas aseguradas, su obligación con el tarjetahabiente es la siguiente:

- Pagar por el alojamiento de una (1) noche en una propiedad similar ubicada en las cercanías.
- Pagar por el transporte a la ubicación alternativa.
- Pagar por una llamada telefónica de tres (3) minutos.
- Utilice los esfuerzos de buena fe para reenviar todas las comunicaciones al Tarjetahabiente en la ubicación alternativa.

El incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente puede tener como resultado un Contracargo si el Tarjetahabiente disputa un Cargo "no show".

Si American Express recibe cantidades desproporcionadas de Cargos "no show" Disputados, debe trabajar con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para reducir la cantidad de disputas. Si estos esfuerzos no logran reducir la cantidad de disputas, se le puede colocar en un programa de Contracargo.

Programa CARDeposit

Es un programa que permite a los Tarjetahabientes cargar el pago de un Cargo con Pago Anticipado a sus Tarjetas cuando se necesita un depósito.

12.13.1.2 Programa CARDeposit

Como un Establecimiento de alojamiento, si necesita depósitos de habitación, debe participar en el programa CARDeposit. Debe aceptar la Tarjeta para el pago de programas CARDeposit. Sus responsabilidades del Programa CARDeposit incluyen las siguientes:

- Cumplir con todos los requisitos para un Cargo con pago anticipado, según se describe en la [Sección 4.4.1. "Pago Anticipado"](#).
- Si el Tarjetahabiente no tiene la Tarjeta, se debe mostrar otra identificación.
- Asegúrese de que el Registro de Cargo contenga las palabras "CARDeposit" en la línea de firma del Tarjetahabiente o, para los Registros de Cargo presentados electrónicamente, el indicador correspondiente en los Datos del Cargo. Si tiene dudas acerca de cómo enviar el Cargo con el indicador adecuado, póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Tabla 12-2: Procedimientos del Programa CARDeposit

Si	Entonces
El CARDeposit se cancela	Usted debe enviar un aviso de cancelación por escrito indicando el número de cancelación del Tarjetahabiente dentro de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de dicha cancelación. Si se adeuda un reembolso, de conformidad con su política de cancelación de depósito anticipada, debe incluir el indicador adecuado o enviar un formulario de Crédito con las palabras "Cancelación de CARDeposit" en la línea de firma del Tarjetahabiente. Si no está seguro respecto a cómo realizar un envío con el indicador adecuado, póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.
Se cambia la fecha de llegada de un CARDeposit	Debe enviar al Tarjetahabiente una confirmación por escrito del cambio dentro de tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que se cambió la reserva.
No puede cumplir un CARDeposit que no se canceló previamente	Su obligación con el Tarjetahabiente incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Debe emitir un Crédito para el CARDeposit. • Debe pagar el alojamiento en un lugar cercano que sea similar, hasta que termine la duración de la reserva original [hasta catorce (14) noches] o hasta que haya alojamiento disponible en la ubicación original, lo que ocurra primero. • Debe proporcionar transporte desde y hacia la ubicación alternativa una vez al día hasta que el alojamiento original se encuentre disponible. • Debe pagar por una llamada de tres (3) minutos para informar de la mudanza a la ubicación alternativa y una llamada de tres (3) minutos para informar del regreso a la ubicación original.

Programa CARDeposit

Es un programa que permite a los Tarjetahabientes cargar el pago de un Cargo con Pago Anticipado a sus Tarjetas cuando se necesita un depósito.

12.13.1.3 Ingreso de Emergencia

Si un Tarjetahabiente al que le robaron o perdió su Tarjeta solicita un ingreso al hotel, usted debe llamar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, solicitar "Autorización para un Ingreso de Emergencia" y seguir las instrucciones.

12.13.2 Alquiler de Vehículos

Esta sección se aplica a los Establecimientos clasificados en el sector de alquiler de vehículos. Cuando los Tarjetahabientes optan por pagar el alquiler de vehículos (no pueden ser más de cuatro (4) meses consecutivos) con la Tarjeta, usted debe cumplir con estos procedimientos.

12.13.2.1 Prepago del Alquiler de Vehículos

Si permite que los Tarjetahabientes realicen Cargos con la Tarjeta para el alquiler de vehículos en que los Tarjetahabientes decidan pagar por anticipado el alquiler de un vehículo por teléfono, en el mostrador y a través de los sitios web de su compañía (en ningún otro sistema de reserva de terceros) (Alquiler con Prepago) debe:

- Cumplir con todos los requisitos para un Cargo con pago anticipado, según se describe en la [Sección 4.4.1. "Pago Anticipado"](#).
- Asegurarse de que su contrato de alquiler del vehículo con el Tarjetahabiente contenga los términos y condiciones de reserva y políticas de cancelación.

12.13.2.2 Reservas aseguradas: alquiler de vehículos

Reservas aseguradas significa que se garantiza que la reserva del Tarjetahabiente se mantendrá hasta la hora de devolución del vehículo, según lo indicado por el Tarjetahabiente cuando realizó la reserva asegurada. Debe cumplir las reservas aseguradas.

Los Establecimientos de alquiler de vehículos pueden enviar Cargos de "no show", si cumplen con las disposiciones del Programa de reservas aseguradas y el tarjetahabiente no utiliza o cancela la reserva en conformidad con los requisitos del programa. Consulte la [Subsección 12.13.3. "Reservas aseguradas"](#) para obtener más detalles.

12.13.2.3 Daños de Capital

Si un Tarjetahabiente voluntariamente opta por usar la Tarjeta para pagar daños a la propiedad de un vehículo arrendado (Daños de Capital), usted puede aceptar la Tarjeta, siempre y cuando haya cumplido con todas las condiciones siguientes para los pagos de dichos elementos:

- La Tarjeta se utilizó para el alquiler del vehículo en el momento de sacar el vehículo.
- Debe proporcionar por escrito, al Tarjetahabiente, una lista detallada y una descripción de los daños concretos que se hayan producido.
- Antes de enviar un cargo, debe pedir la autorización por escrito* del Tarjetahabiente a:
 - Aceptar la responsabilidad por los daños de capital.
 - Seleccionar American Express como el método de pago para los daños de capital.
 - Aceptar el monto estimado total por el cual el Tarjetahabiente puede ser responsable, y que el importe facturado final estimado asciende hasta un 15 % más que el importe estimado. No se cargará ningún importe superior a un 115 % de la cantidad revelada a la Tarjeta de Tarjetahabiente, sin el consentimiento previo o por escrito del Tarjetahabiente.

* El reconocimiento del Tarjetahabiente debe realizarse después de que los daños se hayan producido y sin ningún tipo de coacción o amenaza.

- Debe obtener autorización por el monto de los daños de capital cada vez que se envíe un Cargo por daños de capital.
- En cada ocasión que el Tarjetahabiente opte por utilizar la Tarjeta para los Daños de Capital, usted debe preparar un Registro de Cargo independiente del Registro de Cargo para el alquiler. Debe cumplir todos los requisitos que se describen en el [Capítulo 4. "Procesamiento de las Transacciones"](#) para completar el Registro de Cargo. Además, debe cumplir lo siguiente:
 - Después de que se determine la cantidad exacta de los daños de capital y el Cargo esté listo para su envío, debe proporcionar al tarjetahabiente un aviso detallado de los daños, insertar el importe de los daños de capital en el Registro de Cargo (en ningún caso debe superar la cantidad estimada más un 15 % acordado con el tarjetahabiente por escrito).

Los Establecimientos deben entregar al Tarjetahabiente documentos por escrito que contengan todos los detalles de daños de capital (por ejemplo, reporte de incidentes, daño estimado, fotografías de los daños) cuando se envía el Cargo.

- En el caso de los Registros de Cargo enviados en papel o por otros medios no electrónicos, debe escribir "Daños de Capital" en la línea de firma; para envíos electrónicos debe proporcionar el indicador. Para obtener instrucciones acerca de cómo proporcionar el indicador, póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.
- Además de los otros derechos de Contracargo que contiene el Contrato, American Express podrá ejercer sus derechos de contracargo con respecto a cualquier Cargo por daños de capital que no se envíe de conformidad con los procedimientos incluidos en el Contrato, lo que incluye las disposiciones de esta [Subsección 12.13.2.3, "Daños de Capital"](#).

Nunca debe incluir lo siguiente en una solicitud de autorización o en una presentación del cargo:

- pérdidas debido al robo del vehículo, o
- pérdidas de ingresos en los que usted ha incurrido debido a una pérdida en el uso del vehículo de alquiler en cuestión.

12.13.2.4 Daños de Capital a vehículos de alquiler: documentación

Debe cumplir con las solicitudes del tarjetahabiente o del tasador de seguros del Tarjetahabiente para la entrega de documentación relacionada con el incidente de pérdida de capital, si aplica.

12.13.3 Reservas aseguradas

Programa de reservas aseguradas

El Programa de reservas aseguradas les permite a los Tarjetahabientes comunicarse con una agencia de alquiler o propiedades participante para hacer una reserva asegurada y garantizarla a través de su tarjeta American Express.

El Programa de reserva asegurada está disponible para las siguientes industrias: alquiler de hotel, parque de casas rodantes / campamento, vehículos, aviones, bicicletas, botes, equipos, casas rodantes y motocicletas.

Reservas aseguradas significa:

- Para reservas de alojamiento (incluido hotel y parque de casas rodantes/campamentos): se garantiza que la habitación del Tarjetahabiente se mantendrá hasta la hora de salida publicada en la fecha siguiente a la fecha de llegada, según lo indicado por el Tarjetahabiente cuando realizó la reserva asegurada.
- alquileres de vehículos, aviones, bicicletas, barcos, equipos, casas rodantes o motocicletas: se garantiza que la reserva del Tarjetahabiente se mantendrá hasta la hora de la devolución, según lo indicado por el tarjetahabiente cuando realizó la reserva asegurada.

Debe cumplir las reservas aseguradas. Puede enviar cargos de "no show", si cumple con las disposiciones del Programa de reservas aseguradas y el Tarjetahabiente no utiliza o cancela la reserva en conformidad con los requisitos del programa.

Sus responsabilidades del Programa de reservas aseguradas incluyen las siguientes:

- Al aceptar una reserva asegurada, debe informar al tarjetahabiente que, si no la reclama ni la cancela dentro del período de tiempo especificado en su política de reserva establecida, podrá cobrar al Tarjetahabiente un Cargo de "no show" de la siguiente manera:
 - Para reservas de alojamiento (incluido hotel y parque de casas rodantes/campamentos): una (1) noche de alojamiento más impuestos aplicables.
 - Para alquileres de vehículos, aviones, bicicletas, barcos, equipos, casas rodantes o motocicletas: un (1) día de alquiler o el equivalente incremental diario/por hora de la tarifa de alquiler acordada en el contrato de alquiler, más los impuestos aplicables.
- Si el Tarjetahabiente cancela una reserva asegurada, usted debe proporcionar un número de cancelación al Tarjetahabiente y mantener un registro del número de cancelación.
- Utilice el indicador "no show" (ausente) apropiado cuando envíe un Cargo "no show". Si tiene dudas sobre cómo realizar una transmisión con este código, póngase en contacto con su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Si no cumple con los requisitos del Programa de reserva asegurada, debe ofrecer alojamientos similares, o servicios, cuando estén razonablemente disponibles, sin costo adicional para el Tarjetahabiente, de acuerdo con el contrato de alquiler. Los establecimientos clasificados en la industria de alojamiento también están sujetos a los requisitos establecidos en la [Subsección 12.13.1.1, "Reservas aseguradas: alojamiento"](#).

El incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente puede tener como resultado un Contracargo si el Tarjetahabiente disputa un Cargo "no show".

Si se recibe una cantidad desproporcionada de Cargos de "no show" disputados, debe esforzarse para reducir la cantidad de disputas. Si estos esfuerzos no logran reducir la cantidad de disputas, se le puede colocar en un programa de Contracargo.

Glosario de Términos

Agencia

Cualquier Entidad o línea de negocios que utiliza las Marcas del Establecimiento o se ofrece al público como un miembro del grupo de compañías del Establecimiento.

American Express

American Express Company (México) S.A. de C.V.

Aprobación/Aprobado

Un mensaje que concede una Autorización en respuesta a una solicitud de Autorización de un Establecimiento, que consta de una Aprobación u otro indicador.

Autorización/Autorizado

El proceso por el cual un Establecimiento obtiene la Aprobación de un Cargo en conformidad con el Contrato.

Autorización Estimada

Una Autorización por un monto estimado que difiere del monto final enviado.

Banda magnética

La banda que se encuentra en la parte posterior de una Tarjeta, que contiene la información del Tarjetahabiente y de la cuenta en un formato que puede ser leído por una máquina.

Bienes o Servicios Digitales

Productos o servicios digitales descargados o a los que se accede a través de Internet u otro proceso de transferencia de archivos (p. ej., películas, aplicaciones, juegos, software de escaneo de virus).

Cargo

Un pago o compra realizada con la Tarjeta, excepto cualquier pago o compra que usted dirija a una red que no sea la Red American Express.

Cargo Agregado

Un Cargo que combina varias compras o reembolsos pequeños (o ambos) efectuados en una Tarjeta en un solo Cargo grande antes de enviar el Cargo para ser pagado.

Cargo con Entrega Retrasada

Una sola compra para la cual el Establecimiento debe crear y enviar dos Registros de Cargos separados. El primer Registro de Cargos es para el depósito o pago inicial y el segundo Registro de Cargos es para el saldo de la compra.

Cargo con Pago Anticipado

Un Cargo por el cual se realizó un pago total por anticipado antes de que el Establecimiento proporcione la mercancía o preste los servicios al Tarjetahabiente.

Cargo con Tarjeta Presente

Un Cargo por el cual la Tarjeta física y el Tarjetahabiente están presentes en el punto de venta, Cargos en persona y Cargos realizados en los CAT.

Cargo de Tarjeta No Presente

Un Cargo para el que la Tarjeta no se presentó en el punto de venta (por ejemplo, Cargos por correo, teléfono, fax o Internet).

Cargo en Disputa

Un Cargo sobre el cual se entabló una demanda, queja o pregunta.

Cargo en Persona

El Cargo con Tarjeta Presente excluye Cargos realizados en los CAT (por ejemplo, un Cargo realizado en una tienda minorista atendida con un Establecimiento donde se pasa la Tarjeta, se lee mediante un lector sin contacto, se inserta en un lector de Tarjetas con Chip o se ingresa manualmente con el teclado).

Cargo Estimado de Alojamiento

La cantidad estimada de Cargos según las tarifas de habitación y la cantidad de días que el Tarjetahabiente espera quedarse, además de los impuestos y otros montos imprevistos conocidos.

Cargo Estimado de Alquiler de Vehículos

La tarifa de alquiler multiplicada por el período de alquiler reservado por el Tarjetahabiente, más impuestos y cualquier monto adicional conocido.

Chip

Un microchip integrado e incrustado en una Tarjeta que contiene información sobre el Tarjetahabiente y la cuenta.

Código 10

Una frase que un Establecimiento usa para comunicar a su Proveedor de Servicios al Establecimiento sobre una posible Tarjeta y/o Transacción sospechosa. Las situaciones del Código 10 generalmente ocurren durante la Autorización.

Código de Categoría de Establecimiento

El código de cuatro (4) dígitos que se utiliza para identificar la industria en la que el Establecimiento realiza actividades.

Colusión

Cualquier Transacción, actividad o acuerdo realizado por un Establecimiento o su agente con otra parte, incluido otro Establecimiento o un Tarjetahabiente, que el Establecimiento sabía o debería haber sabido que no era legítimo o que constituía una violación del [Capítulo 10](#), "[Evaluación del riesgo](#)".

Comprobante de Entrega

Un recibo de mensajería que demuestra que la mercancía fue entregada a la dirección de envío completa y válida proporcionada por el Tarjetahabiente cuando se efectuó la compra.

Consulta

Una solicitud de información sobre un Cargo en Disputa.

Contracargo

Cuando se usa como un verbo, significa (i) el reembolso a su Proveedor de Servicios al Establecimiento que usted realiza por la cantidad de un Cargo al que se le ha hecho un contracargo, o (ii) el retorno de un Cargo por parte de su Proveedor de Servicios al Establecimiento por el cual no le ha pagado; cuando se utiliza como sustantivo, significa el monto de un Cargo sujeto a reembolso o retorno por su parte.

Contrato

El contrato de procesamiento del establecimiento o el contrato del establecimiento patrocinado, la *Guía Operativa del Establecimiento de American Express*, y cualquier anexo y apéndice adjunto, colectivamente, entre el Establecimiento y su Proveedor de Servicios al Establecimiento.

Credenciales en Archivo

Cualquier dato de la cuenta del Tarjetahabiente, incluidos, entre otros, PAN o Token, que los Establecimientos almacenan. Los Establecimientos pueden almacenar las Credenciales en Archivo para iniciar Transacciones Iniciadas por el Establecimiento y los Tarjetahabientes pueden usar sus Credenciales en Archivo para iniciar Transacciones Iniciadas por el Tarjetahabiente.

Crédito

El monto del cargo que se reembolsó a los tarjetahabientes por compras o pagos realizados con la tarjeta.

Criptomoneda

Un activo digital reconocido como medio de intercambio, unidad de cuenta y/o depósito de valor que emplea la tecnología blockchain y criptografía para enviar, autenticar y verificar Transacciones.

Cuenta bancaria

Una cuenta que el Establecimiento posee en un banco u otra institución financiera.

Cuenta del Establecimiento

Una cuenta establecida por el Proveedor de Servicios al Establecimiento después de celebrar un acuerdo con un Establecimiento.

Datos de la Tarjeta

Incluye los siguientes elementos: el nombre del Tarjetahabiente, el Número de la Tarjeta, la Fecha de Vencimiento, la fecha del Cargo, el monto del Cargo, la Aprobación, la descripción de los bienes y servicios, el nombre del Establecimiento, la dirección del Establecimiento, el Número del Establecimiento y, si corresponde, el número del Establecimiento, la firma del Tarjetahabiente (si se obtiene), "Sin Reembolso" si tiene una política sin reembolsos, y toda la otra información que el Proveedor de Servicios al Establecimiento, American Express o la Ley Aplicable requieran cada cierto tiempo.

Datos de la Tarjeta con Chip

La información que contiene el Chip en una Tarjeta con Chip que se utiliza para procesar transacciones.

Datos de la Transacción

Toda la información que solicita American Express que demuestra una o más Transacciones, incluida la información obtenida en el punto de venta, la información obtenida o generada durante la Autorización y el Envío, y cualquier Contracargo.

Datos de Transmisión

Lo mismo que los datos del Tarjetahabiente excepto que los requisitos incluyen: el nombre del Tarjetahabiente, la fecha de vencimiento, la firma del Tarjetahabiente (si se solicitó) y las palabras "No reembolsable" si el Establecimiento no tiene una política de reembolso.

Datos del Cargo

Datos que se incluyen en Envíos de Registros de Cargos.

Dispositivo móvil

Dispositivo electrónico aprobado por el Emisor y reconocido por American Express (lo que incluye, pero no se limita a, teléfono móvil, tablet o dispositivo portátil) que está habilitado para iniciar una Transacción de Pago con Cartera Digital.

Emisor

Cualquier Entidad (incluido American Express y sus Filiales) con licencia de American Express o una Filial de American Express para emitir Tarjetas y participar en el negocio de emisión de Tarjetas.

Emisor de Terceros

Un emisor de Tarjetas de terceros cuyas Tarjetas se aceptan por el Establecimiento en virtud del Contrato.

Entidad

Una sociedad, corporación, sociedad unipersonal, fideicomiso, asociación, o cualquier otra entidad u organización legalmente reconocida.

Entrega Electrónica por Internet

La entrega de Bienes o Servicios Digitales comprados en Internet a través de una descarga por Internet o una red electrónica u otro proceso de transferencia de archivos (por ejemplo, imágenes o software descargados).

Envío

La recopilación de datos de transacciones enviados a American Express.

Especificaciones Técnicas

El conjunto de requisitos obligatorios, condicionales y opcionales relacionados con la conectividad a la Red y el procesamiento de Transacciones electrónicas, incluidos la Autorización y el Envío de Transacciones (lo que, a veces, se llama "Especificaciones" en nuestros materiales), que American Express puede actualizar cada cierto tiempo.

Establecimiento

Un comercio de bienes o servicios, una Entidad del gobierno o sin ánimo de lucro que celebra un acuerdo con un Proveedor de Servicios al Establecimiento, en el cual el comercio accede a (i) permitir que cualquier Tarjetahabiente cargue las compras de bienes y servicios en o con dicho Establecimiento mediante la Tarjeta y (ii) transferir las Transacciones a American Express a través del Proveedor de Servicios al Establecimiento. Los Establecimientos del PSP se incluirán dentro del significado de Establecimientos.

Establecimientos

Cualquiera o todas las ubicaciones, los puntos de venta, los sitios web, las redes en línea de las Filiales y todos los demás métodos para vender bienes y servicios, incluidos los métodos que usted adopte en el futuro.

Establecimientos de Alquiler

Alquileres a largo plazo utilizados como residencias principales.

Establecimientos de Alto Riesgo

Una denominación de los Establecimientos que indica que ciertas Transacciones fraudulentas realizadas en el Establecimiento pueden ser emitidas como un Contracargo al Establecimiento según el Programa de Recurso Pleno contra Fraudes de American Express.

Expresspay

Un programa de American Express que permite Transacciones sin contacto.

Facturación Recurrente

Una opción ofrecida a los Tarjetahabientes para realizar Cargos recurrentes automáticamente en su Tarjeta (por ejemplo, cuotas de afiliación a gimnasios, suscripciones a revistas y primas de seguros).

Facilitador de Pago

Un proveedor de Servicios de Pago, anteriormente denominado "Agregador de Pago", "Proveedor de Servicios de Pago" o "PSP" en los materiales de American Express.

Fecha de Vencimiento

El mes y el año en que una Tarjeta vence (a veces se le llama fecha "válida hasta" o "activa hasta").

Fechas Válidas

Las fechas que se encuentran en la Tarjeta que indican la primera y la última fecha en que la Tarjeta se puede usar para hacer compras.

Filial

Cualquier Entidad que controla, es controlada o está bajo el control común con cualquiera de las partes, incluyendo sus subsidiarias. Como se usa en esta definición, "control" significa la posesión, directa o indirectamente, del poder de dirigir o causar la dirección de la administración y las políticas de una Entidad, ya sea a través de la propiedad de valores con derecho a voto, por contrato o de otra manera. Para evitar dudas, pero no a modo de limitación, se considerará que la propiedad directa o indirecta de más del 50 % de (i) los valores con derecho a voto o (ii) una participación en los activos, ganancias o ganancias de una Entidad para constituir "control" de la Entidad.

Forma de Pago Combinada

El uso de varias formas de pago (por ejemplo, productos de prepago, dinero en efectivo, la Tarjeta American Express) para una sola compra.

Guía Operativa del Establecimiento

La *Guía Operativa del Establecimiento de American Express*, que está disponible en www.americanexpress.com.mx/guia-comercio.

Identificador de Transacción Original (O-TID)

Un Identificador de Transacción (TID) generado por la Red Global de American Express (AEGN) durante una Solicitud de Autorización de una Transacción Iniciada por el Tarjetahabiente que vincula a todas las Transacciones posteriores Iniciadas por el Establecimiento a la Transacción original Iniciada por el Tarjetahabiente.

Información del Tarjetahabiente

Cualquier información acerca de los Tarjetahabientes y las Transacciones, que incluye, entre otros, los Datos de Transacción y el nombre, las direcciones, los Números de Tarjeta y los Números CID del Tarjetahabiente.

Interrupción del sistema

La interrupción de los sistemas o servicios del Establecimiento o la Red (por ejemplo, fallas en el sistema de la computadora, falla de las telecomunicaciones o un apagón programado regularmente).

Ley Aplicable

(i) cualquier ley, estatuto, reglamento, ordenanza o legislación subordinada vigente cada cierto tiempo a la que se encuentran sujetos el Establecimiento o su Proveedor de Servicios al Establecimiento, (ii) el derecho común según se aplique a ellos cada cierto tiempo, (iii) cualquier orden de tribunal, o decreto que sea vinculante para ellos, y (iv) cualquier directriz, política, norma u orden que sea vinculante para ellos y que realice u otorgue un regulador, u otro gobierno o agencia gubernamental de cualquier Territorio u otra jurisdicción nacional, federal, de la comunidad de estados, estatal, provincial o local.

Límite Mínimo

Un umbral monetario para un solo Cargo, en o sobre el cual el Establecimiento debe obtener una Autorización antes de completar el Cargo.

Liquidación

El proceso por el cual su Proveedor de Servicios al Establecimiento recopila sus débitos y créditos para calcular un monto neto que será aplicado a su Cuenta Bancaria.

Lote

Un grupo de Transacciones que se envían a su Proveedor de Servicios al Establecimiento, por lo general, todos los días.

Marca American Express

El nombre de American Express, las marcas registradas, las marcas de servicio, los logotipos y otros diseños y designaciones patentados de American Express y las imágenes que pertenecen a American Express o a una Filial de American Express y la buena voluntad asociada con todo lo anterior y con todos los bienes y servicios que actualmente o en el futuro American Express o una Filial de American Express proporcionen, comercialicen, ofrezcan o promocionen.

Marcas

Nombres, logotipos, marcas de servicio, marcas registradas, nombres comerciales, eslóganes, u otras denominaciones o diseños patentados.

Método de Verificación del Tarjetahabiente a través de Dispositivo del Cliente (CDCVM)

Método de Verificación del Tarjetahabiente aprobado por el Emisor y reconocido por American Express mediante el cual se verifican las credenciales del Tarjetahabiente en un Dispositivo Móvil.

Nosotros, nuestro y nos

American Express Company (México) S.A. de C.V.

Número de Identificación de Tarjeta (CID)

Un número de cuatro dígitos impreso en la Tarjeta. Consulte la [Sección 5.10. "Número de Identificación de Tarjeta \(CID\)"](#) para obtener más información.

Número de Identificación Personal (PIN)

Un código secreto para usar con uno o más sistemas de la Red American Express, Adquiriente o Emisor que se usa para autenticar al usuario (por ejemplo, un Tarjetahabiente) en ese sistema.

Número del Establecimiento

El número de identificación único del Establecimiento (o MID) proporcionado al Establecimiento por el Proveedor de Servicios al Establecimiento para enviar las transacciones.

Número de Tarjeta

Número de identificación único que el emisor asigna a la Tarjeta cuando la emite.

Oferta Introductoria

Una prueba, promoción u otra oferta similar gratuita o de costo reducido durante un período de tiempo limitado que permite a los Tarjetahabientes probar un producto o servicio antes de que se facture a la Tarjeta el precio regular del producto o servicio.

Otros Productos de Pago

Cualquier cargo, crédito, débito, valor almacenado o tarjetas inteligentes o de prepago, dispositivos de acceso a la cuenta u otras tarjetas de pago, servicios o productos distintos de las Tarjetas.

Pagos con Cartera Digital

Una Transacción iniciada sin Contacto con una Cartera Digital, una Transacción iniciada a través de una Aplicación de Cartera Digital o una Transacción de Transmisión Magnética Segura (MST) con una Cartera Digital que se realiza a través de una cartera digital, operada por un proveedor de cartera externa aprobado por American Express que reside en un Dispositivo Móvil.

Partes Cubiertas

Algunos o todos sus empleados, agentes, representantes, subcontratistas, procesadores, proveedores de servicios, proveedores de sus equipos o sistemas de puntos de ventas (POS), o de soluciones de procesamiento de pagos, Entidades asociadas a su cuenta de establecimiento de American Express y cualquier otra parte a quien usted le podría proporcionar acceso a los datos del tarjetahabiente o los datos confidenciales de autenticación (o ambos) de conformidad con el Contrato.

Pedido por Internet

La información de pago de la Tarjeta que se toma a través de Internet, en línea (normalmente a través de la página de pago de un sitio web), correo electrónico, intranet, extranet, u otras redes similares para el pago de productos o servicios.

Programa CARDeposit

Un programa que permite a los Tarjetahabientes cargar el pago de un Cargo con Pago Anticipado a sus Tarjetas cuando se necesita un depósito. Consulte la [Subsección 12.13.1.2. "Programa CARDeposit"](#) para obtener información adicional.

Programa de Contracargo Inmediato

Uno de los Programas de Contracargos de American Express.

Programa de Contracargo Parcial Inmediato

Uno de los Programas de Contracargos de American Express.

Programa de recurso pleno contra fraudes

Uno de los Programas de Contracargos de American Express.

Programa de reserva asegurada

Programa que les permite a los Tarjetahabientes comunicarse con una agencia de alquiler o propiedades participante para hacer una reserva asegurada y garantizarla a través de su tarjeta American Express. El Programa de reserva asegurada está disponible para las siguientes industrias: alquiler de hotel, parque de casas rodantes / campamento, vehículos, aviones, bicicletas, botes, equipos, casas rodantes y motocicletas.

Programa sin PIN

Un programa que permite que un Establecimiento no solicite la firma o PIN del Tarjetahabiente. Consulte la [Sección 4.2.1. "Programa Sin PIN"](#) para obtener información adicional.

Proveedor de Servicios al Establecimiento

Una Entidad autorizada bajo el Programa American Express OptBlue® para aceptar Cargos de un Establecimiento de conformidad con un Contrato o un Facilitador de Pagos autorizado para aceptar Cargos de un Establecimiento. Estos servicios pueden incluir, entre otros, el procesamiento de transacciones, la facilitación de autorizaciones de compras y la captura de datos, la contabilidad del establecimiento, las operaciones internas (por ejemplo, devoluciones de cargo y detección de fraude), la provisión de equipos, soluciones o sistemas de punto de venta, ventas o servicio al cliente.

Pruebas Convincentes

Tipos de documentos adicionales proporcionados por el Establecimiento para demostrar que el Tarjetahabiente participó en la Transacción, recibió bienes o servicios o se benefició de la Transacción. Comuníquese con su Proveedor de Servicios al Establecimiento para obtener más información acerca de las Pruebas Convincentes.

Punto de Venta Móvil (MPOS)

Un término genérico para un sistema que comprende un dispositivo informático móvil comercial listo para usar con conectividad de datos móviles o Wi-Fi (como un teléfono, tableta o computadora portátil) que se puede usar junto con un periférico de lectura de Tarjetas para aceptar Transacciones Con Contacto y/o Contactless.

Rechazo

Un mensaje que niega la solicitud de Autorización del Establecimiento.

Red—Consulte [Red o Red de American Express](#).

Red o Red de American Express

Red de Establecimientos que aceptan Tarjetas y la infraestructura de marketing, servicios de entrega, sistemas, prestación de servicios y operaciones que apoya esta Red y la Marca American Express.

Registro de Cargo

Un registro reproducible (en papel y electrónico) de un Cargo que cumple con los requisitos de American Express y que contiene el Número de Tarjeta, la fecha de Transacción, el monto en dólares, la Aprobación, la firma del Tarjetahabiente (si corresponde) y otra información.

Registro de Crédito

Un registro de Crédito que cumple con los requisitos de American Express.

Requisitos de Seguridad de Datos (DSR)

La política de seguridad de datos de American Express para Establecimientos, como se describe en el [Capítulo 8, "Proteger la Información del Tarjetahabiente"](#) de la *Guía Operativa del Establecimiento* y también está disponible para los Establecimientos en www.americanexpress.com.mx/dsr.

Servicios de Pago

La prestación de servicios de pago en relación con las Transacciones entre los Tarjetahabientes y los Establecimientos Patrocinados, mediante los cuales la Entidad que proporciona dichos servicios (y no el Establecimiento Patrocinado), es el Establecimiento registrado, presenta Transacciones bajo dicho Número de Establecimiento y recibe un pago de parte de American Express por los Cargos (entre otras cosas).

Sin Contacto

Se refiere a la tecnología que permite que una tarjeta o dispositivo móvil con un componente de radio (actualmente, Expresspay) comunicarse con un sistema POS con frecuencia de radio habilitada para iniciar una transacción. Consulte también [Expresspay](#).

Sistema de Punto de Venta (POS)

Un sistema o equipo de procesamiento de información, que incluye un terminal, una computadora personal, una caja registradora electrónica, un lector sin contacto, Puntos de Venta Móviles (MPOS) o un motor o proceso de pago, utilizado por un Establecimiento para obtener Autorizaciones o para recopilar Datos de Transacciones, o ambos.

Tarifa por daños a la propiedad

Una suma adicional de dinero que se puede cobrar a un Tarjetahabiente en relación con daños a la propiedad que se hayan sufrido en el alojamiento de alquiler (o propiedad en el mismo) o equipo de alquiler (o parte del mismo) durante la estadía o el período de alquiler para el cual el Establecimiento puede para demostrar los costos genuinos incurridos o requeridos para reparar o reemplazar la propiedad o el equipo.

Tarjeta—Consulte [Tarjeta o Tarjetas de American Express](#).

Tarjeta con Chip

Una Tarjeta que contiene un Chip y que puede requerir un PIN como método de verificación de la identidad del Tarjetahabiente o la información de la cuenta contenida en el Chip, o ambas, (a veces, se le llama "Tarjeta inteligente", "Tarjeta EMV", "ICC" o "Tarjeta de circuito integrado" en los materiales de American Express).

Tarjeta de Débito

Cualquier Tarjeta que acceda a una cuenta de depósito disponible, de cheques, de ahorros o cuenta similar, excluyendo a cualquier Tarjeta que lleve el nombre o las Marcas de un Emisor de Terceros sin las Marcas de American Express. Una Transacción se liquida desde la cuenta accedida. Una Tarjeta de Débito no es una Tarjeta de Prepago.

Tarjeta de Prepago

Una Tarjeta que está marcada como "Prepago" o que tiene otros identificadores utilizados por American Express cada cierto tiempo.

Tarjeta de Prepago Recargable

Una Tarjeta de Prepago que se puede recargar agregando fondos una vez que estos se agotan.

Tarjeta o Tarjetas de American Express

(i) cualquier tarjeta, dispositivo de acceso a cuentas o dispositivo o servicio de pago en cada caso que porte una marca de American Express o de Filiales de American Express y son emitidas por un Emisor o (ii) un Número de Tarjeta. Tarjeta también incluye cualquier tarjeta u otro dispositivo o servicio de acceso a la cuenta emitido por un Tercer emisor y que lleva el nombre o las Marcas de dicho Tercer emisor, pero no las Marcas de American Express.

Tarjetahabiente (también conocido como Titular de la Tarjeta)

Una persona o Entidad (i) que ha celebrado un acuerdo que establece una cuenta de Tarjeta con un Emisor o (ii) cuyo nombre aparece en la Tarjeta.

Telecomunicaciones

Servicios de comunicación, incluidos los servicios de comunicación personal, teléfonos móviles, buscapersonas, larga distancia, etc.

Terminal Activado por el Cliente (CAT)

Un Sistema de POS no atendido (por ejemplo, un surtidor de gasolina, una máquina dispensadora, módulo de pago de autoservicio). A veces se le dice terminal no atendido en nuestros documentos.

Titular de Derechos

Una persona física o moral con capacidad y autoridad jurídica para hacer valer un derecho de autor, marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual.

Token

Un valor sustituto que reemplaza al Número de tarjeta.

Transacción

Un Cargo o Crédito realizado mediante una Tarjeta.

Transacción de Comercio electrónico

La compra de bienes o servicios físicos o digitales a través de Internet, una aplicación o una red electrónica en una computadora personal o dispositivo móvil, incluidas, entre otras, las Transacciones por Internet o las Transacciones Iniciadas por la Aplicación de Cartera Digital.

Transacción de Pago a Plazos

Una transacción que representa el pago de una sola cuota en una serie de cuotas durante un período fijo.

Transacción de Transmisión Magnética Segura con una Cartera Digital

Un tipo de Pago con Cartera Digital en el que una cartera digital dentro de un Dispositivo Móvil inicia una Transacción a través de un lector de banda magnética en un sistema de POS.

Transacción iniciada a través de una aplicación

Una Transacción iniciada por un dispositivo electrónico (que incluye, entre otros, un teléfono móvil, tablet o dispositivo portátil) con una aplicación de software del establecimiento en el dispositivo electrónico.

Transacción iniciada a través de una aplicación de cartera digital

Una Transacción iniciada por la aplicación mediante una cartera digital dentro de un dispositivo móvil.

Transacción Iniciada por el Establecimiento (MIT)

Una Transacción basada en un acuerdo previo entre el Tarjetahabiente y el Establecimiento que es iniciada por el Establecimiento sin la participación directa del Tarjetahabiente, mediante el uso por parte del Establecimiento de los Datos de la Cuenta en Archivo.

Transacción Iniciada por el Tarjetahabiente (CIT)

Una Transacción que involucra la participación directa del Tarjetahabiente.

Transacción iniciada sin Contacto o con una cartera digital

Una Transacción sin contacto iniciada por una cartera digital dentro de un dispositivo móvil a través de la interfaz sin contacto.

Transmisión

Un método para enviar Datos de Transacciones a American Express, mediante el cual los Datos de Transacciones se transmiten electrónicamente por las líneas de comunicación.

URL

Localizador Uniforme de Recursos, un término que se utiliza para identificar una dirección de Internet.

Usted, su y sus

Se refieren a la persona o Entidad que formaliza el Contrato con un Proveedor de Servicios al Establecimiento (que, a veces, se denomina "Establecimiento" en esta *Guía Operativa del Establecimiento*).