

Guía para Establecimientos Afiliados



Acepte en su Establecimiento las Tarjetas de Crédito American Express®

Para sumarse a uno de los mayores símbolos de calidad y prestigio en todo el mundo. Bríndele la bienvenida a un selecto grupo de clientes y sea parte de una organización global, con gran reputación por su excelente servicio.

American Express®

Ayuda al Crecimiento de su Negocio

- Le ofrecemos la asesoría necesaria con un equipo especializado. Ellos le brindan las informaciones necesarias para su afiliación, así como los materiales necesarios para realizar sus transacciones.
- Disposición de la Línea de Servicios American Express® 365 días al año.
- Servicios especializados para brindarle seguridad en sus transacciones y en la prevención de fraudes.
- El reconocimiento de ser un Establecimiento con servicios de calidad para sus clientes.

Nota:

Las ventas serán liquidadas en un período de 24 horas excepto los viernes, sábados, domingos y festivos que se acreditan al siguiente día hábil. Aplican condiciones para abonos de ventas manuales, dependiendo del día en que se realice la consignación del voucher.

Requisitos

Ser parte de la red de Establecimientos afiliados a American Express® en Republica Dominicana es muy sencillo, sólo debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos Negocio Comercial:

- Fotocopia de la Cedula de Identidad.
- Copia de RNC.
- Copia de los estatutos completos de la compañía o copia del Registro Mercantil.
- Convenio de afiliación firmado.

Negocio Personal:

- Fotocopia de la Cedula de Identidad.
- Copia del Pago de Impuestos DGII.
- Contrato de American Express Firmado.

Servicios en Línea

Le ofrecemos importantes servicios que le ayudarán a prestar una mejor atención a sus clientes; nuestro compromiso con los Establecimientos es ofrecerles la más alta calidad de servicio alrededor del mundo.

•PAGOS

Esta opción le permite consultar la información de sus créditos en su cuenta del Banco del Progreso por ventas con Tarjetas American Express® y así conciliar su facturación.

•AGILIDAD

Contará con la información completa de sus operaciones en cualquier momento.

Acceso a Servicios en Línea

- Estados de Cuenta Liquidación de Afiliados
- Generación de Estados de Cuenta de sus Liquidaciones en períodos específicos.
- Consulta NCF para Afiliados
- Generación de Número de Comprobante Fiscal (NCF).

American Express® lo mantiene informado en todo momento. Consulte nuestra página para conocer nuestros productos y servicios, para hacer más exitosos los negocios y actualizarse en el negocio de tarjetas.

Guía para administrar Sus Operaciones

En esta guía usted encontrará información relacionada con el manejo de las operaciones de las Tarjetas American Express® en su Establecimiento.

Material de Señalización

American Express® tiene a disposición de los Establecimientos afiliados material publicitario para sus instalaciones físicas.

Línea de Servicio a Comercios

Tenemos a disposición de su establecimiento nuestra línea de Servicios American Express®. Contáctenos al 809-227-3175 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3175.

Autorizaciones

Para todas las transacciones se debe solicitar autorización. Los Establecimientos que tengan instalados el veriphone, deben tramitarlas electrónicamente y queda impreso en el voucher.

Para las transacciones manuales se debe solicitar una autorización telefónica al Centro de Autorizaciones American Express® en la Republica Dominicana al teléfono 809-227-3190 desde el interior sin cargos 1-809-200-3190



Reconozca Las Tarjetas American Express®

1. Marca American Express®.
2. Nombre del banco emisor centrado bajo la marca AMERICAN EXPRESS®. Algunos bancos lo ubican en el anverso de la Tarjeta.
3. Centurión, símbolo de la marca AMERICAN EXPRESS®.
4. Filigrana en color con las palabras AMERICAN EXPRESS y WORLD SERVICE.
5. Número de la Tarjeta realizado a 15 dígitos, presentados en bloques de 4, 6 y 5 dígitos como se muestra.
6. Fechas grabadas de expedición y vencimiento de la Tarjeta separadas por la palabra THRU.
7. Nombre realizado del Tarjetahabiente.
8. Dos últimos dígitos del año, grabados, que identifican la fecha desde la cual el Tarjetahabiente es miembro de American Express®.
9. Número de verificación compuesto por cuatro dígitos exigido para realizar transacciones vía voz con tarjetas internacionales.
10. AMEX y NOT TRANSFERABLE texto legal aparece como se indica
 - a. Banda magnética para transacciones electrónicas.
 - b. Número de la Tarjeta grabado a 15 dígitos en bajo relieve que corresponde con el número realizado en el frente de la Tarjeta.
 - c. Logotipo de AMERICAN EXPRESS® Cuadro Azul acompañado de la palabra Cards.
 - d. Panel de firma que siempre debe estar firmado por el Tarjetahabiente.
 - e. Información comercial.

Como Procesar sus Transacciones

Siga estas fáciles instrucciones para realizar transacciones con la Tarjeta American Express®.

Transacciones Electrónicas:

- Solicite el documento de identidad del Tarjetahabiente American Express®, verifique que la persona que presenta la Tarjeta sea el titular, dado que la misma es intransferible y puede ser utilizada únicamente por el titular, cuyo nombre se encuentra al frente de ésta.
- Verifique las fechas de validez de la Tarjeta.
- Pase la Tarjeta por el veriphone y verifique que los últimos 4 dígitos de la Tarjeta y el nombre impresos en el voucher coincidan con los registrados en la Tarjeta. Si la banda magnética al dorso de la Tarjeta es ilegible, comuníquese con el Centro de Autorizaciones al 809-227-3190 desde el interior sin cargos 1-809-200-3190 durante las 24 horas y solicite una autorización telefónica.
- Si su Establecimiento no tiene instalado veriphone, recuerde solicitar la autorización telefónica al centro de autorizaciones; para este caso, el operador le preguntará el número de la Tarjeta, fecha de vencimiento, número de afiliado y el monto de la transacción.
- Recuerde solicitar autorización para todas las transacciones con la Tarjeta. Tenga en cuenta que sus ventas sólo serán acreditadas a su Establecimiento cuando se hayan seguido los procedimientos correctos

en la aceptación de la Tarjeta.

- Todos los vouchers deben ser firmados por el Tarjetahabiente.
- Compare las firmas y verifique que la firma del socio en el Voucher coincida con la firma al dorso de la Tarjeta.
- Devuelva al Tarjetahabiente la Tarjeta y la copia del voucher.

Transacciones Manuales:

- Pase la Tarjeta por el veriphone y verifique que los últimos 4 dígitos de la Tarjeta y el nombre impresos en el voucher coincidan con los registrados en la Tarjeta. Si la banda magnética al dorso de la Tarjeta es ilegible, comuníquese con el Centro de Autorizaciones al 809-227-3190 desde el interior sin cargos 1-809-200-3190 durante las 24 horas y solicite una autorización telefónica.
- El documento de identidad del Tarjetahabiente American Express®, verifique que la persona que presenta la Tarjeta sea el titular, dado que la misma es intransferible y puede ser utilizada únicamente por el titular, cuyo nombre se encuentra al frente de ésta.
- Verifique las fechas de validez de la Tarjeta.
- Asegure la clara y legible impresión de la tarjeta en todas las copias del recibo de Compra Manual de American Express®.
- Llene toda la información de la transacción, fecha y monto.

- Siempre llame para pedir autorización, a través del 809-227-3190 ó al 1-809-200-3190 desde el interior.
- Anote el número de autorización en el voucher y pida al cliente que firme. Compare la firma del voucher con la firma en el anverso de la Tarjeta, esté seguro de que es la misma. Si las firmas no concuerdan llame al 809-227-3190 y 1-809-200-3190 desde el Interior sin cargos y pida asistencia al respecto.

POLÍTICAS DE CONTRACARGO

Cómo Prevenir un Contracargo

¿Qué es un Contracargo?

Es el débito que se hace al Establecimiento por una operación de venta con Tarjeta American Express®, que ha sido o será acreditada y que por algún motivo ha sido cuestionada o no reconocida por el banco emisor o por el Tarjetahabiente. Es el procedimiento llevado a cabo por el banco Emisor, por la disputa de una transacción presentada previamente por el establecimiento.

Los contracargos se originan generalmente por tres causas:

1. **Errores en el procesamiento de una transacción:** Generalmente son ocasionados por los empleados en el área de caja, posiblemente por algún descuido, errores en la información, maltrato o pérdida de vouchers. Los errores de procesamiento, son generalmente duplicidad, presentación tardía, monto de transacción o número de cuenta incorrecto y número de cuenta inválido cuando la transacción es tecleada.

2. **Solicitud del Tarjetahabiente:** El tarjetahabiente se comunica al Banco y solicita la aclaración del cargo hecho en algún Establecimiento. Es muy importante que si el Banco del Progreso le solicita los comprobantes al establecimiento afiliado, los entregue dentro del término convenido a fin de tener mejores elementos en la investigación y evitar al establecimiento, cualquier tipo de incumplimiento contractual y/o débito a su cuenta

3. **Causas relacionadas con la venta después de realizarse la transacción** Éstas se originan por la insatisfacción del Tarjetahabiente por el producto o servicio luego de la venta. No olvide aclarar a sus clientes sus términos y condiciones de la venta.

4. **Casos relacionados con la autorización de la venta:** Puede ocurrir que la operación se realiza sin solicitar autorización directa ya sea por voz o por datáfono, con el fin de agilizar la venta. Lo que no imagina el empleado en ocasiones es que quizá la Tarjeta ya haya rebasado su límite de crédito o simplemente no esté autorizada para realizar la transacción. En nuestro país el límite de piso es Cero, por lo tanto toda transacción debe ser autorizada, ya sea via punto de venta (POS), via voz. En caso de que la tarjeta presente algún problema o status negativo, la autorización será denegada.

5. **Con el fin de orientar a su establecimiento afiliado a American Express del Banco del Progreso** queremos compartir con ustedes la siguiente información que en algún momento podrá ser de gran ayuda.

SOLICITUD DE COMPROBANTES

En determinadas ocasiones los bancos emisores de American Express® hacen solicitud de vouchers al Banco del Progreso por diferentes motivos: Requerimiento Legal, análisis de fraude, solicita comprobantes firmados, Tarjetahabiente no reconoce la transacción o no está de acuerdo con el monto de la transacción.

Con el fin de atender estos requerimientos de los bancos emisores del exterior es necesario que su establecimiento presente adicionalmente al comprobante de venta soportes que demuestren la validez de la transacción, por ejemplo, factura detallada de los bienes o servicios adquiridos; carta explicatoria de la transacción, folio, tarjeta de registro, contrato de alquiler, etc.

NO FRACCIONAR LAS VENTAS

Si en algún momento su Establecimiento no puede realizar una transacción por el Punto de Venta, no fraccione la venta pues el tarjetahabiente le aparecerán en el extracto dos transacciones y solo habrá una factura, esto daría lugar al Tarjetahabiente para presentar un contracargo. Recomendamos hacer una transacción manual por el monto total. No aplica, ya que es obligatorio la solicitud de una autorización, por lo que no hay fraccionamiento.

LLAMAR AL BANCO O LLAMAR AL EMISOR

Si su Establecimiento tiene instalada una terminal electrónica, y luego de deslizar una Tarjeta American Express® le aparece el mensaje: LLAMAR AL BANCO O LLAMAR AL EMISOR, esto significa que deberá llamar al

centro de autorizaciones a los teléfonos 809-227-3190 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3190 y solicitar una autorización vía voz. No se alarme por esta situación, lo único que quiere decir, es que el emisor de la Tarjeta quiere comunicarse con el Tarjetahabiente. La mayoría de estas transacciones son autorizadas y lo único que buscan es proteger tanto a los establecimientos como a los tarjetahabientes contra el fraude.

AVANCES EN EFECTIVO

En ningún momento su Establecimiento, sea cual sea su actividad económica, puede realizar avances en efectivo a Tarjetahabientes American Express® pues esta actividad está prohibida para Establecimientos. Favor remitir al tarjetahabiente al cajero ATM o sucursal del Banco del Progreso mas cercano.

PREVENCIÓN DE FRAUDES

En el mundo existen individuos y organizaciones dedicadas a estafar y defraudar tanto Establecimientos como Tarjetahabientes. Usted como Establecimiento afiliado, puede ayudar a reducir el fraude siguiendo los pasos descritos en la sección Como procesar sus transacciones.

A continuación publicamos algunas recomendaciones que le servirán para identificar posibles fraudes en su Establecimiento.

EVIDENCIA FÍSICA DE LA TARJETA

Al momento de procesar una transacción con una Tarjeta American Express®, siempre examine la Tarjeta de cerca para distinguir posibles señales de

alteraciones o falsificaciones. Preste especial atención en lo siguiente:

- Solicitar documentaciones legales de identificación y verificar que los datos coincidan con los de la tarjeta
- Verificar que la parte de la firma viene en relieve y no impresa
- La firma del cliente en el Voucher es la misma que la firma de la Tarjeta?
- ¿Coinciden los últimos números 4 dígitos de la Tarjeta con los impresos en el voucher?

Aún cuando no existen evidencias claras de alteración física de la Tarjeta, el uso del sentido común puede ayudarlo a distinguir otros signos de posible fraude. Como las Tarjetas American Express® no son transferibles, preste especial atención ante las siguientes situaciones:

- Un cliente entre 20 y 30 años que posee una Tarjeta indicando una membresía de 15 años (verifique la fecha indicada bajo el campo “Member Since” ubicado en el frente de la Tarjeta).
- Clientes cuyas apariencias no coinciden con los nombres indicados en la Tarjeta (clientes masculinos con nombres femeninos o viceversa).

COMPORTAMIENTO SOSPECHOSO

Los estafadores habitualmente poseen un gran conocimiento en cuanto a los procesos llevados a cabo por un Establecimiento.

También saben que existen períodos especiales con altos volúmenes de ventas como vacaciones, días del padre o de la madre, día de amor y amistad. Algunos estafadores suelen realizar sus maniobras concentrándose en estos factores. Por eso, esté atento ante los siguientes escenarios:

- Muestra una conducta con mucha prontitud al momento de realizar la transacción
- No pide descuento
- No solicita garantía del producto
- No permite instalación o ensamblajes de los productos adquiridos
- Llevan consigo más de tres tarjetas de la misma marca
- El promedio de edad de los defraudadores esta entre 22-40 años

Mientras algunos estafadores quedan en evidencia rápidamente por actuar en forma sospechosa, muchos otros han demostrado ser experimentados y actuar con mucha confianza. Por este motivo, preste especial atención sobre aquellos nuevos clientes en su establecimiento con conductas extrañas, o bien que solicitan obviar los procedimientos de rutina.

PREGUNTAS FRECUENTES

AFILIACION DEL ESTABLECIMIENTO PARA ACEPTAR TARJETAS AMERICAN EXPRESS®

Comuníquese con la Línea de Servicios American Express® a los teléfonos 809-227-3175 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3175 y espere la

visita de un ejecutivo de Afiliación quien lo asesorará en todo el proceso de afiliación.

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO

Comuníquese con la Línea de Servicios American Express® al 809-227-3175, desde el interior sin cargos al 1-809-200-3175. Nuestros representantes le ayudarán con la información requerida para realizar la actualización solicitada.

¿QUE DEBO HACER SI CAMBIA LA RAZON SOCIAL DE MI ESTABLECIMIENTO?

En este caso debe solicitar una afiliación nueva. Comuníquese con la Línea de Servicios American Express® al 809-227-3172 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-3175 y espere la visita de un Ejecutivo de Afiliación quien lo asesorará en el proceso.

¿CUAL ES EL PLAZO DE PAGO DE LAS VENTAS CON AMERICAN EXPRESS?

Este pago se realiza al día hábil siguiente de realizado el cierre o deposito del voucher.*

*Las ventas de los viernes, sábados, domingos y festivos se depositan siguiente día hábil. Aplican condiciones para depositos

de ventas manuales, dependiendo del día en que se realice la consignación del voucher.

¿PARA QUE VENTAS SE DEBE SOLICITAR AUTORIZACIÓN TELEFÓNICA?

Cuando el Establecimiento no tiene instalado un veriphone, cuando lo tiene y está fuera de servicio o cuando aparece un mensaje en la pantalla "Código 091" llame al Centro de Autorizaciones del Banco del Progreso, al 809-227-3190 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-3190..

¿QUE DEBO HACER EN CASO DE INTUIR UN FRAUDE?

Comuníquese con el Centro de Autorizaciones del Banco del Progreso al 809-227-3190 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3190

¿CÓMO DEBO RESPONDER A UNA CARTA SOLICITANDO DOCUMENTOS POR PARTE DE AMERICAN EXPRESS®?

Reúna los documentos exigidos en la comunicación y envíelos a la dirección enunciada.

MENSAJE	SIGNIFICADO	ACCIÓN
Declinada	Tarjeta no aprobada	Solicitar otro medio de pago
Comercio Invalido	Problemas de configuración del POS	Llamar Banco del progreso al 809-227-3175.
Estado Unpack	Problemas de configuración del POS	Llamar Banco del progreso al 809-227-3175.
Tarjeta no soportada	Problemas de configuración del POS	Llamar Banco del progreso al 809-227-3175.
Llamar al Emisor Llamar al Banco	El Banco Emisor desea verificar mas datos	Llamar al centro de autorizaciones del Banco del Progreso al 809-227-3190 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3190
Intente de Nuevo	La linea telefonica esta congestionada	Intente otra vez
Error en comunicación	Problemas con línea telefónica	asegúrese de que el cable este bien conectado, que otra persona no este utilizando la línea o que la misma no este averiada e intente otra vez.
Retener	Tarjeta Reportada perdida o robada	No completar la venta y llamar al 809-227-3190 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-3190.
Duplicate Batch	Lote duplicado	Comuníquese con su representante del Banco del Progreso.
Cierre Fallo	Posible problema con la línea telefónica	Intente de nuevo, en caso de no poder realizar el cierre, comuníquese con Cardnet o con el Departamento de Afiliación del Banco del Progreso al 809-227-3175 y desde el interior sin cargos 1-809-200-3175.

MATERIAL DE SEÑALIZACIÓN

Atraiga a los mejores clientes exhibiendo el material de señalización de American Express® en su establecimiento.
Mejore su facturación con la señalización *

- 1-El 58% de los Tarjetahabientes American Express deciden con cuál tarjeta pagar sus compras antes de salir de su hogar.
- 2-El 60% de los Tarjetahabientes verifica que esté la señalización antes de ingresar a un Establecimiento.
- 3-En el 51% de los casos, la aceptación de la Tarjeta influye en la elección del Establecimiento en el que se realice la compra.
- 4-El 70% de los Tarjetahabientes no volvería a comprar en un Establecimiento, si no se ha sentido bienvenido en el mismo.

El material utilizado para la Señalización de su negocio es totalmente gratis.

Para solicitar este material comuníquese con la Línea de Servicios American Express al 809-227-3175 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-3175.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL LOGO

Los logotipos sólo podrán ser utilizados por Establecimientos que hayan firmado un contrato de afiliación con American Express, a través del Banco Dominicano del Progreso.

Los logotipos de American Express no pueden ser modificados, recortados o alterados en forma alguna.

De acuerdo con el contrato de afiliación de la Tarjeta, los logotipos no pueden recibir una menor distinción al de otras tarjetas aceptadas.

Línea de Servicios a Comercios

Tenemos a disposición de su Establecimiento NUESTRA LINEA American Express, contáctenos al 809-227-3175 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-3175 y un representante le atenderá.

Regístrese en www.progreso.com.do y consulte sus transacciones de American Express® 24 horas 7 días a la semana.

