

| Solicitud | Tiempo de respuesta | Proporciona los siguientes documentos |
|------------------|---------------------|---|
| Pago no aplicado | 45 días hábiles | <ul style="list-style-type: none"> • Número completo de Tarjeta American Express a la que se dirigió el pago • Monto y fecha del pago • Comprobante del pago en aclaración; el cual debe mostrar el número de Tarjeta ya sea de forma parcial o completa • Si el pago se realizó por algún medio electrónico (aplicación móvil/internet) o cheque; envía estado de cuenta bancario, donde aparezcan los movimientos, es decir, cargos, abonos y saldo, etc., de 5 días antes y 5 días después a la fecha del pago |
| Traspaso de pago | 7 días hábiles | <ul style="list-style-type: none"> • Número completo de la Tarjeta origen • Número completo de la Tarjeta destino • Monto y fecha del pago • Comprobante del pago en aclaración • Si las cuentas son de diferente Tarjetahabiente, necesitaremos adicionalmente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial del Titular donde se encuentre el pago 2. Carta firmada solicitando la corrección del pago 3. Si el pago se realizó por algún medio electrónico (aplicación móvil/internet) o cheque; envía estado de cuenta bancario, donde aparezcan los movimientos, es decir, cargos, abonos y saldo, etc., de 5 días antes y 5 días después a la fecha del pago |

Una vez recibida la información **correcta y completa** al correo electrónico aclaracionespagos@aexp.com, como se indica en recuadro anterior, te haremos llegar por correo electrónico en los próximos 7 días hábiles, el número de folio de tu aclaración con la cual está siendo atendida.