



American Express Bank (México), S.A.  
Institución de Banca Múltiple

**INFORMACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA EL OTORGAMIENTO, CONTROL Y RECUPERACIÓN  
DE CRÉDITOS**

Los créditos al consumo se otorgan cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de Crédito al Consumo de la Institución, aprobado por el Consejo de Administración, y en apego a la Ley de Instituciones de Crédito, y la Circular 29/2008 relativa a las Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito, emitidas por Banco de México el 11 de julio de 2008.

El control de la cartera de crédito al consumo se realiza a través de sistemas y modelos de evaluación de riesgo crediticio, que valoran la calidad de dicha cartera. La cobranza se realiza mediante llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, cartas, mensajes de texto a celulares y correos electrónicos, por parte del área de Crédito y Cobranza. En caso de Créditos vencidos la recuperación se realiza a través de agencias externas de cobranza.