



Estimado Colaborador,

Valoramos su salud, su seguridad y su colaboración. Estamos monitorizando con atención la situación inaudita del Coronavirus (COVID-19) y reconocemos que está cambiando día a día. Entendemos que pueden existir desafíos para su negocio. Nuestro objetivo es apoyar a su negocio, de la mejor manera posible, mientras todos juntos afrontamos esta crisis. Le escribimos para compartir algunas de las medidas que hemos tomado hasta la fecha.

Cambios en las Políticas de Establecimientos

Estamos ajustando algunas de las Políticas de Establecimientos para proporcionar el alivio necesario:

Tiempo de respuesta a reclamaciones (o cargos en disputa)

Hemos extendido el plazo que los Establecimientos tienen para responder a las reclamaciones de Titulares a 30 días en todo el mundo. Esto le proporcionará tiempo extra durante este complejo periodo. Esto aplica a las reclamaciones de Titulares American Express que reciba entre el 1 de marzo y el 31 de mayo de 2020.

Pagos contactless

Hemos incrementado el límite para las transacciones contactless con el objeto de reducir el contacto físico en el punto de venta en 13 países hasta la fecha, con idea de añadir más países en el próximo mes. Puede revisar los países y los nuevos límites clicando [aquí](#).

Firma no requerida

También queremos recordarle que American Express no requiere a ningún Establecimiento en el mundo el recabar o proporcionar la firma del Titular para ninguna transacción de compra en el punto de venta.

En función de cómo evolucione la situación actual le seguiremos informando de cualquier cambio de política que pueda serle útil. Por favor no dude en ponerse en contacto con su Responsable de Cuenta de American Express, el cual también estará encantado de ayudarle.

Muchas gracias por su colaboración y por dar la bienvenida a los Titulares American Express.

Atentamente,

Anré Williams
Group President
Global Merchant and Network Services
American Express

DON'T do business WITHOUT IT™