

# ¿CÓMO ACCEDER A SU **RESUMEN DE CUENTA DIGITAL?**



**American Express** se preocupa por la seguridad de su información, es por eso que a partir del mes Abril 2017, recibirá el **Resumen de Cuenta Digital** en su casilla de email de forma mensual. Para proteger la información de su cuenta, recibirá el resumen en un **Correo de Alta Seguridad**.

#### ¿CÓMO ACCEDER A UN CORREO DE ALTA SEGURIDAD?

Para poder acceder a los Correos de Alta Seguridad, deberá registrarse como un **nuevo usuario** de manera simple y segura. El nuevo usuario es totalmente independiente al de su cuenta de Servicios Online de Amex.

El proceso de registración requiere generar un usuario y contraseña **por única vez**, lo cual le permitirá tener acceso al Resumen de Cuenta Digital que recibirá en su casilla de mail.

---

# ÍNDICE

1



¿CÓMO REGISTRAR SU USUARIO PARA ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL?

## USUARIOS YA REGISTRADOS

2



¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE UN **NAVEGADOR?** (PC O DISPOSITIVOS MÓVILES)

3



¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA **APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN**

4



¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL CON LA **APLICACIÓN MÓVIL INSTALADA?**

5



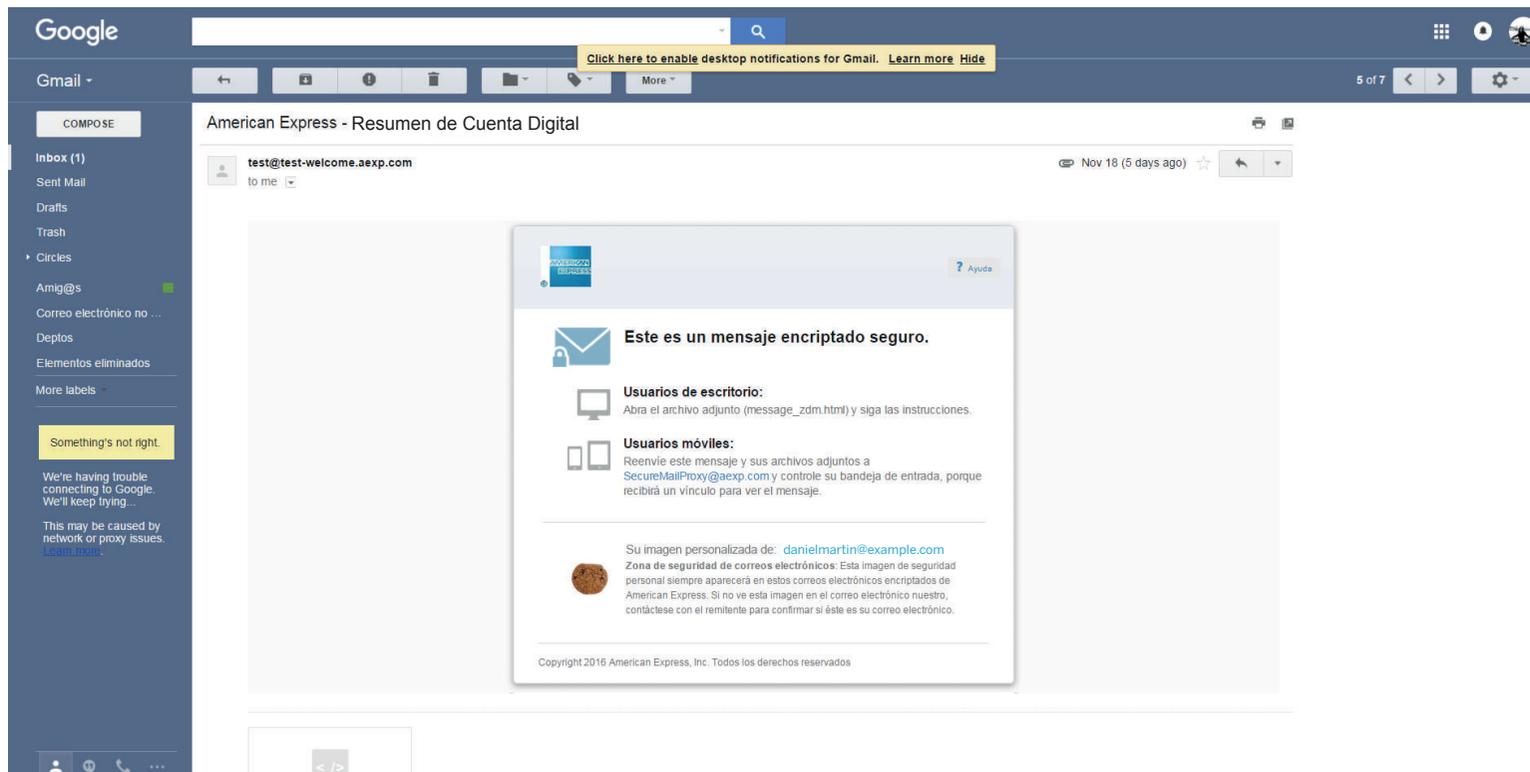
¿CÓMO RECUPERAR LA CONTRASEÑA?

¿CÓMO **REGISTRAR SU USUARIO**  
PARA ACCEDER AL RESUMEN  
DE CUENTA DIGITAL?





- El proceso comienza cuando recibe un Correo de Alta Seguridad de American Express en su bandeja de entrada. Recibirá este correo cuando el Resumen de su Cuenta esté listo para ser consultado de forma mensual.
- **No es necesario que tenga instalado ningún software especial,** si bien deberá estar conectado a Internet para poder leerlo.



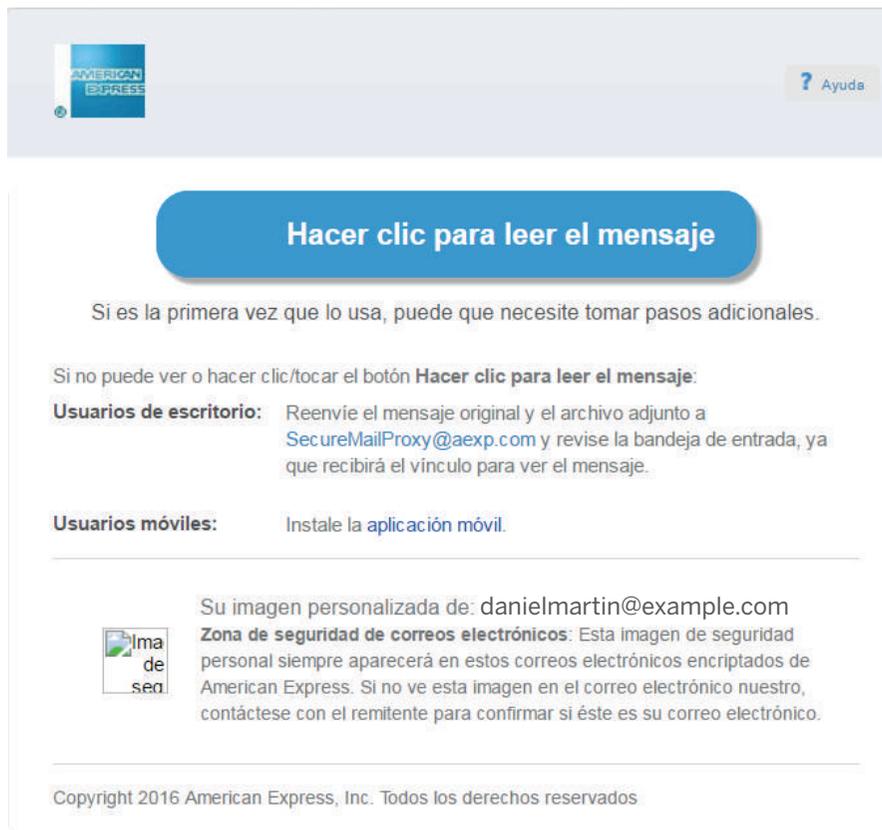


- Abra el archivo adjunto del email, como lo hace normalmente.

The screenshot shows a Gmail interface with a dark blue header. The search bar at the top contains the text "Click here to enable desktop notifications for Gmail. Learn more Hide". The left sidebar shows the "COMPOSE" button and a list of folders: "Inbox (1)", "Sent Mail", "Drafts", "Trash", "Circles", "Amig@s", "Correo electrónico no...", "Depos", "Elementos eliminados", and "More labels". A yellow notification box says "Something's not right. We're having trouble connecting to Google. We'll keep trying... This may be caused by network or proxy issues. Learn more." The main content area displays an email from "American Express" sent on "Nov 18 (5 days ago)". The sender is "test@test-welcome.aexp.com". The email body contains a security warning: "Este es un mensaje encriptado seguro." (This is a secure encrypted message). It provides instructions for desktop users to open the "message\_zdm.html" attachment and for mobile users to forward the message to "SecureMailProxy@aexp.com". A circular callout highlights the attachment "message\_zdm.html" (35 KB) with a "Descargar" (Download) button.



- El archivo adjunto se abre en su navegador. Haga click en el botón **«Leer mensaje»** para acceder al sitio web de American Express para Correos de Alta Seguridad.



The screenshot shows the top of an email from American Express. At the top left is the American Express logo, and at the top right is a "Ayuda" (Help) button. The main content area features a large blue button that says "Hacer clic para leer el mensaje". Below this button, there is a paragraph of text: "Si es la primera vez que lo usa, puede que necesite tomar pasos adicionales." This is followed by a sub-heading: "Si no puede ver o hacer clic/tocar el botón **Hacer clic para leer el mensaje**:" Below this, there are two sections: "Usuarios de escritorio:" with instructions to re-send the message to SecureMailProxy@aexp.com, and "Usuarios móviles:" with instructions to install a mobile app. At the bottom, there is a section for a personalized image with the email address danielmartin@example.com, and a "Zona de seguridad de correos electrónicos:" section explaining that a security image should appear in encrypted emails and providing instructions on what to do if it doesn't. The footer contains the copyright notice: "Copyright 2016 American Express, Inc. Todos los derechos reservados".

AMERICAN EXPRESS ? Ayuda

**Hacer clic para leer el mensaje**

Si es la primera vez que lo usa, puede que necesite tomar pasos adicionales.

Si no puede ver o hacer clic/tocar el botón **Hacer clic para leer el mensaje**:

**Usuarios de escritorio:** Reenvíe el mensaje original y el archivo adjunto a [SecureMailProxy@aexp.com](mailto:SecureMailProxy@aexp.com) y revise la bandeja de entrada, ya que recibirá el vínculo para ver el mensaje.

**Usuarios móviles:** Instale la [aplicación móvil](#).

Su imagen personalizada de: [danielmartin@example.com](mailto:danielmartin@example.com)

**Zona de seguridad de correos electrónicos:** Esta imagen de seguridad personal siempre aparecerá en estos correos electrónicos encriptados de American Express. Si no ve esta imagen en el correo electrónico nuestro, contáctese con el remitente para confirmar si éste es su correo electrónico.

Copyright 2016 American Express, Inc. Todos los derechos reservados



## GENERACIÓN DE USUARIO

- Por única vez deberá **completar el formulario Online** para registrar su usuario.
- **Elija una contraseña** de acuerdo a las instrucciones que se encuentran en la parte superior de la pantalla; luego vuelva a escribir la contraseña para confirmarla.
- **Elija una pregunta para recuperar la contraseña** y escriba la respuesta.
- Cuando haya finalizado, presione el botón **«Continuar»**.

[Ayuda](#)

Por favor regístrese en el programa de encriptación de correo electrónico de American Express. La contraseña debe tener un mínimo de 8 caracteres, contener letras, números y al menos un carácter especial (éste último puede ser &,%,@, etc).

**Crea su ID para el programa de encriptación de correo electrónico de American Express**

Nombre:

Dirección de correo electrónico:

Nueva contraseña:

Verificar contraseña:

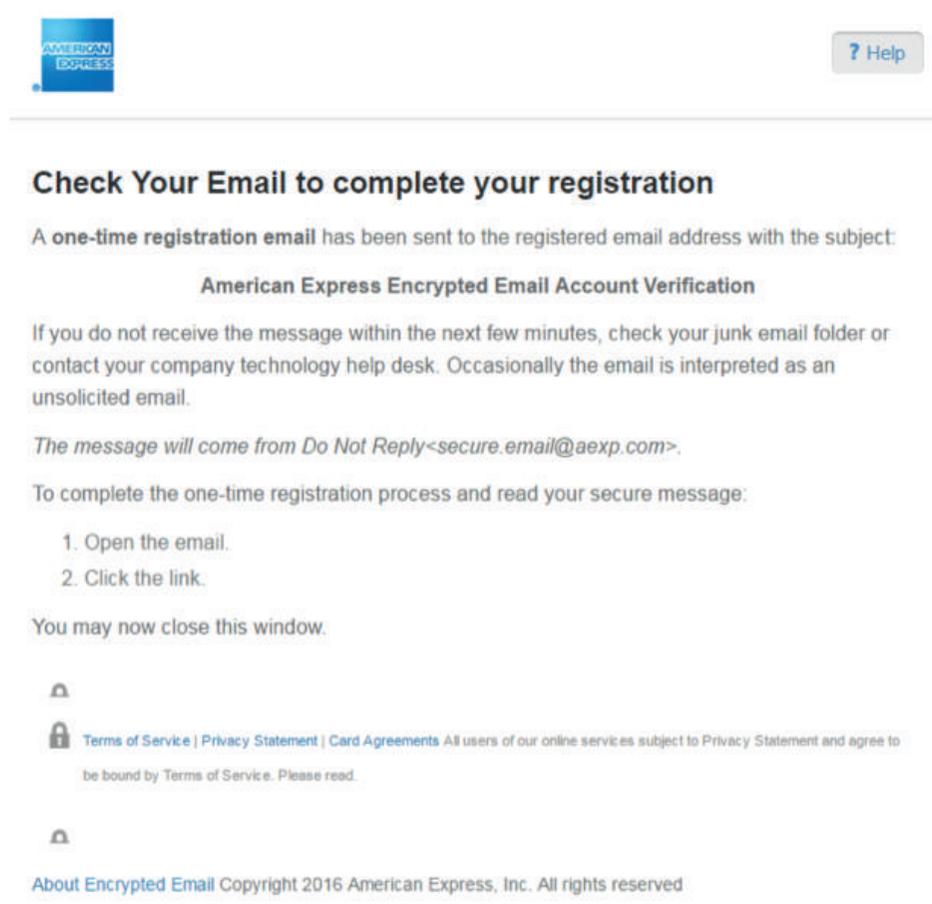
Pregunta para restablecer contraseña:

Respuesta:



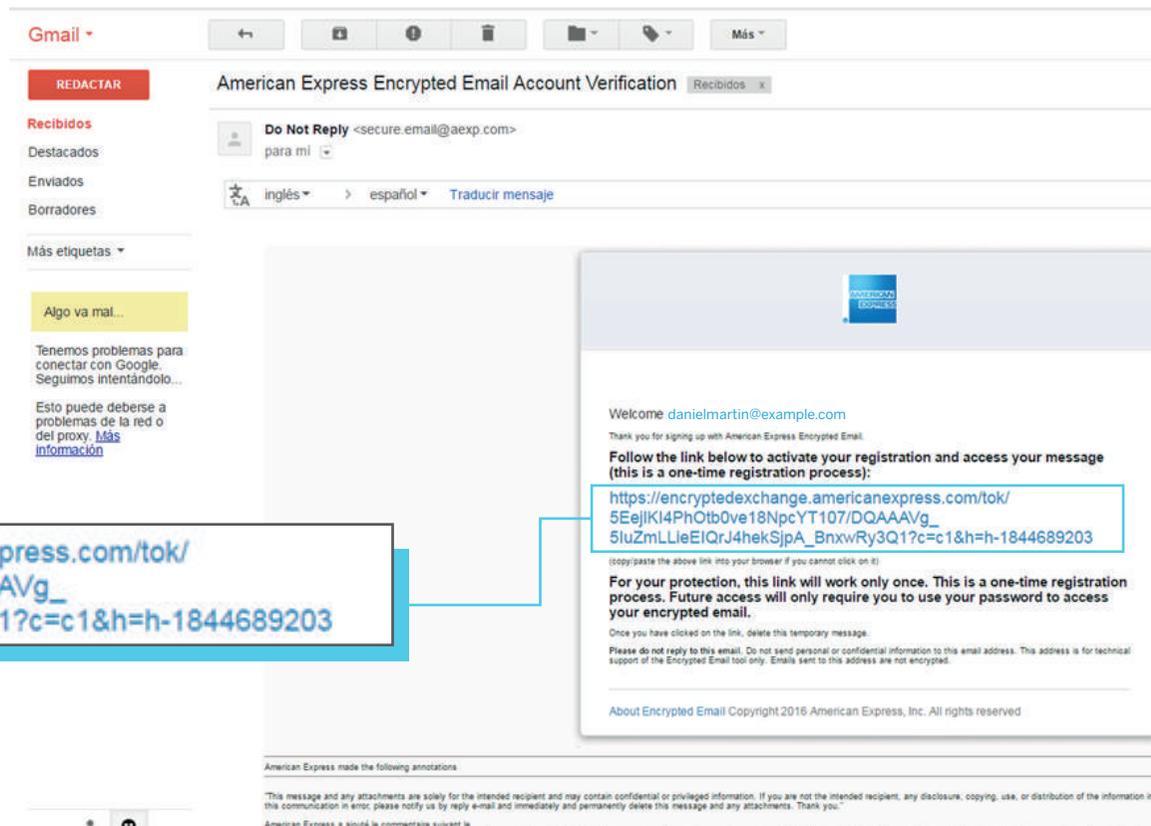
- El sistema almacenará sus datos de registro y mostrará este **mensaje de confirmación**. A continuación, busque el mensaje de verificación en la bandeja de entrada de su correo electrónico.

Si no recibe este mensaje, revise su carpeta de correo electrónico no deseado o spam.





- Abra el **email de verificación** en su bandeja de entrada, y haga click en el link indicado para finalizar su registro.



**Recuerde que éste proceso se realiza por única vez.** Los próximos Correos de Alta Seguridad de American Express que usted reciba, solamente deberá completar su usuario y contraseña para acceder al Resumen de Cuenta Digital.

¿CÓMO ACCEDER AL  
RESUMEN DE CUENTA DIGITAL  
DESDE UN **NAVEGADOR?**  
(PC O DISPOSITIVOS MÓVILES)

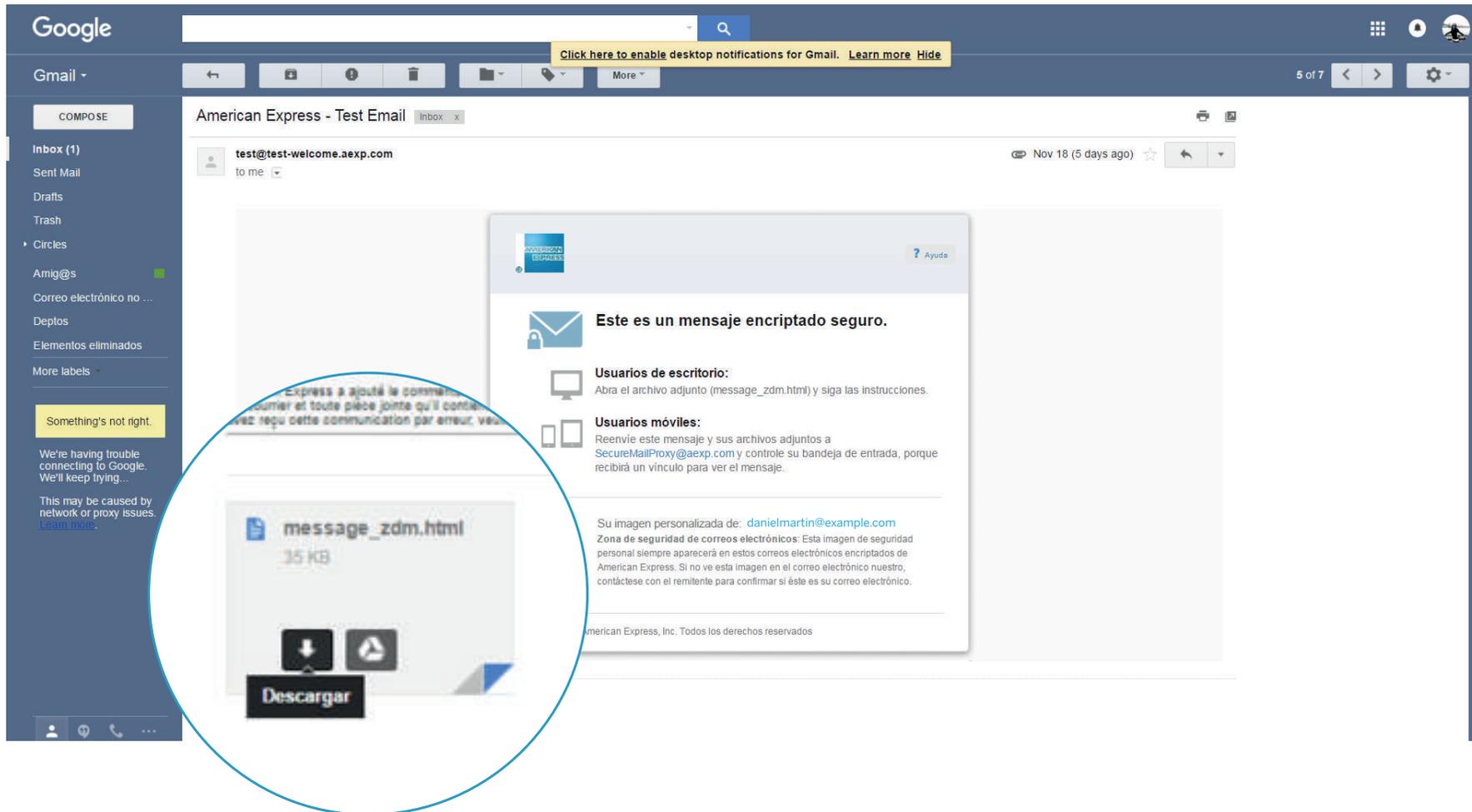


# 2.1



## ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE UN NAVEGADOR? (PC O DISPOSITIVOS MÓVILES)

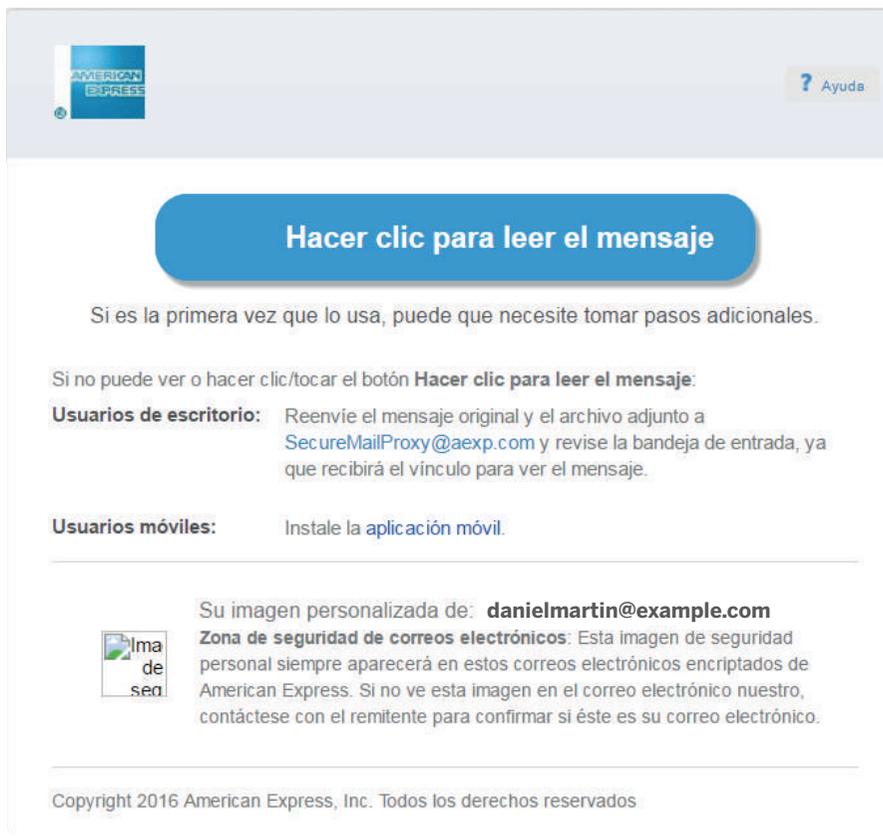
- Abra el archivo adjunto que recibe en el **Correo de Alta Seguridad de American Express**.



## 2.2 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE UN NAVEGADOR? (PC O DISPOSITIVOS MÓVILES)

- Al abrir el archivo adjunto, se abrirá una pestaña en su Navegador de Internet habitual. Haga click en el botón **«Leer mensaje»**.

**Nota:** Por razones de seguridad, American Express le solicitará cambiar la contraseña de acceso a esta herramienta cada 90 días.



 ? Ayuda

**Hacer clic para leer el mensaje**

Si es la primera vez que lo usa, puede que necesite tomar pasos adicionales.

Si no puede ver o hacer clic/tocar el botón **Hacer clic para leer el mensaje**:

**Usuarios de escritorio:** Reenvíe el mensaje original y el archivo adjunto a [SecureMailProxy@aexp.com](mailto:SecureMailProxy@aexp.com) y revise la bandeja de entrada, ya que recibirá el vínculo para ver el mensaje.

**Usuarios móviles:** Instale la [aplicación móvil](#).

---

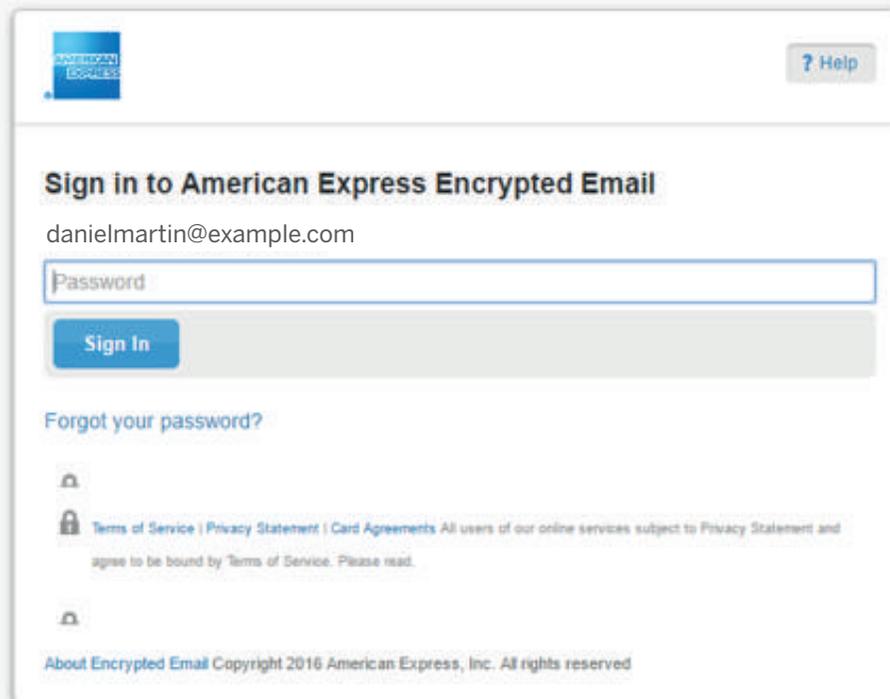
Su imagen personalizada de: **danielmartin@example.com**

**Zona de seguridad de correos electrónicos:** Esta imagen de seguridad personal siempre aparecerá en estos correos electrónicos encriptados de American Express. Si no ve esta imagen en el correo electrónico nuestro, contáctese con el remitente para confirmar si éste es su correo electrónico.

---

Copyright 2016 American Express, Inc. Todos los derechos reservados

- **Ingrese su contraseña** y haga click en “Ingresar”.



 [? Help](#)

### Sign in to American Express Encrypted Email

danielmartin@example.com

[Sign In](#)

[Forgot your password?](#)

 [Terms of Service](#) | [Privacy Statement](#) | [Card Agreements](#) All users of our online services subject to Privacy Statement and agree to be bound by Terms of Service. Please read.

 [About Encrypted Email](#) Copyright 2016 American Express, Inc. All rights reserved

## 2.4 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE UN NAVEGADOR? (PC O DISPOSITIVOS MÓVILES)

- Ahora puede acceder a su **Resumen de Cuenta Digital de forma segura. Puede verlo en el archivo adjunto** o través de su Cuenta de Servicios Online.

Sign Out Help

---

**From:** American Express Print  
 Valid Signature (Help)

---

**To:** danielmartin@example.com

---

**Sent:** Mon Nov 7, 2016 11:23 AM (8 minutes ago)

---

**Subject:** Resumen de Cuenta Digital

---

 **Resumen Electrónico** Ver Resumen Electrónico

Estimado/a Socio/a,

Ya puede consultar de forma online el Resumen de Cuenta de La Tarjeta, a través de:

- El Resumen Electrónico adjunto en este e-mail (1)
- [El Resumen Electrónico disponible en su Cuenta de Servicios Online](#); y/o
- El Resumen de Cuenta en Papel en su correo postal si usted lo recibe en su domicilio.

Si usted aún no tiene registrada su Cuenta en Servicios Online, haga [click aquí para obtener su usuario y contraseña](#). Recuerde que desde su Cuenta online, usted puede consultar los últimos movimientos, actualizar sus preferencias y administrar los servicios de La Tarjeta, las 24 horas del día.



**Su Cuenta:**

---

**Tarjeta terminada en:**  
29600

Reply Reply to All Forward

¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA  
DIGITAL DESDE LA **APLICACIÓN MÓVIL**  
**VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN**



# 3.1



## ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

Si usted prefiere puede utilizar la **aplicación móvil “Voltage SecureMail”** para acceder a su Resumen de Cuenta Digital desde un dispositivo móvil. **Recuerde que debe realizar el Registro de Usuario obligatoriamente para poder acceder a los Correos de Alta Seguridad de American Express.**

### INSTALACIÓN DE APP Voltage SecureMail.

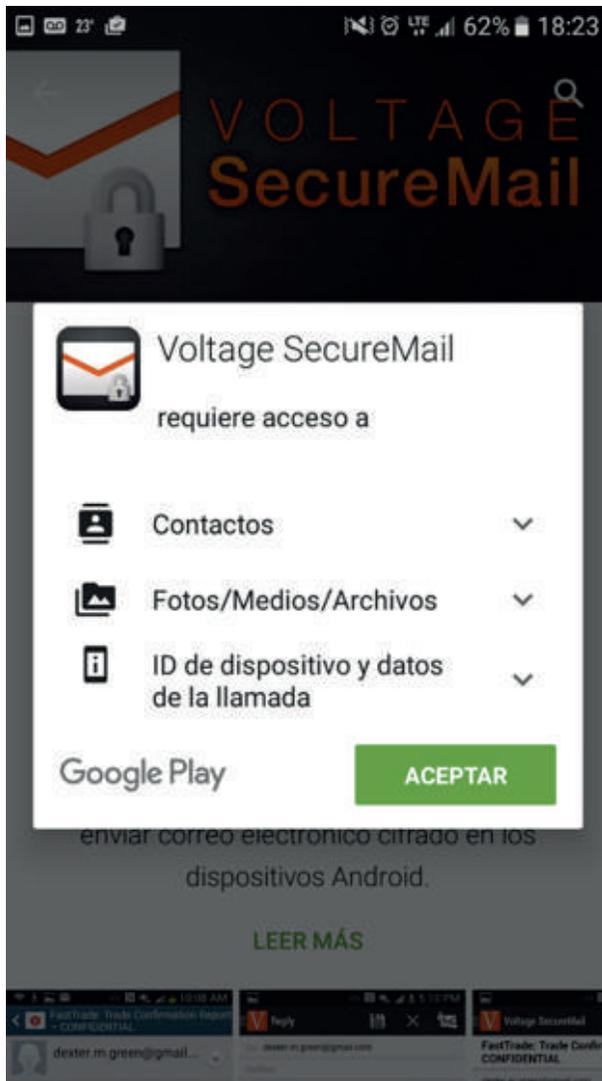
- Por única vez, usted debe descargar la APP en su dispositivo móvil, el proceso es válido tanto para dispositivos Android, como IOS.
- Ingrese en Google Play Store (Android) o App Store (IOS), descargue la APP Voltage SecureMail seleccionando “Instalar”. La APP se instalará en su smartphone y generará un ícono como cualquier otra APP descargada.



iOS

## 3.2 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

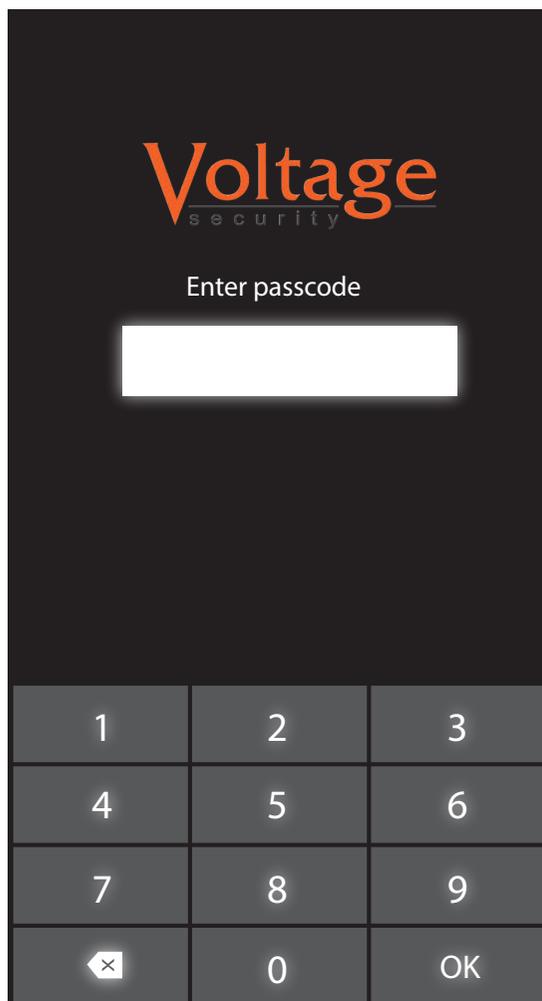
- Seleccione **ABRIR** y acepte los accesos que requiere la APP para finalizar la instalación de la misma.



iOS

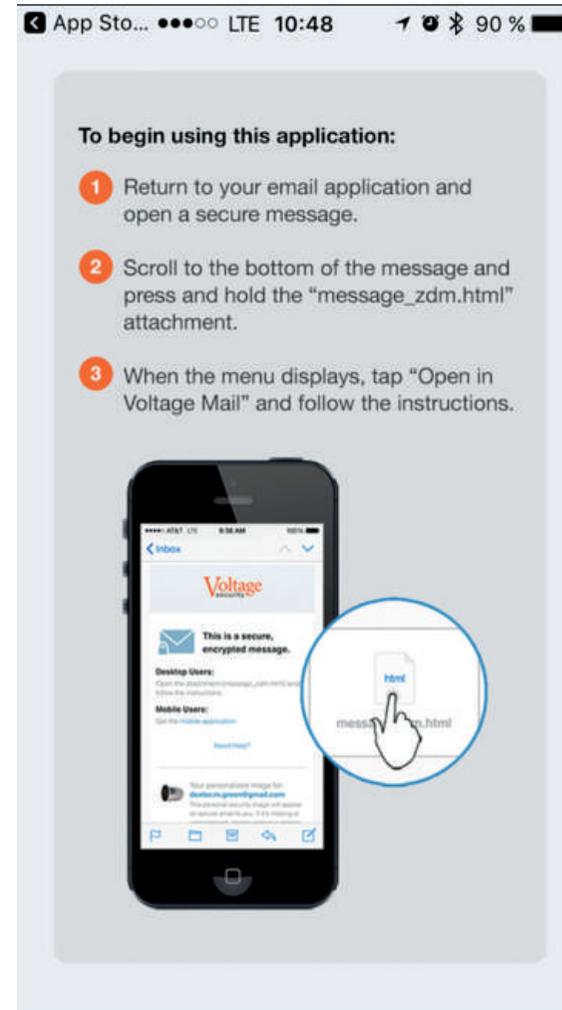
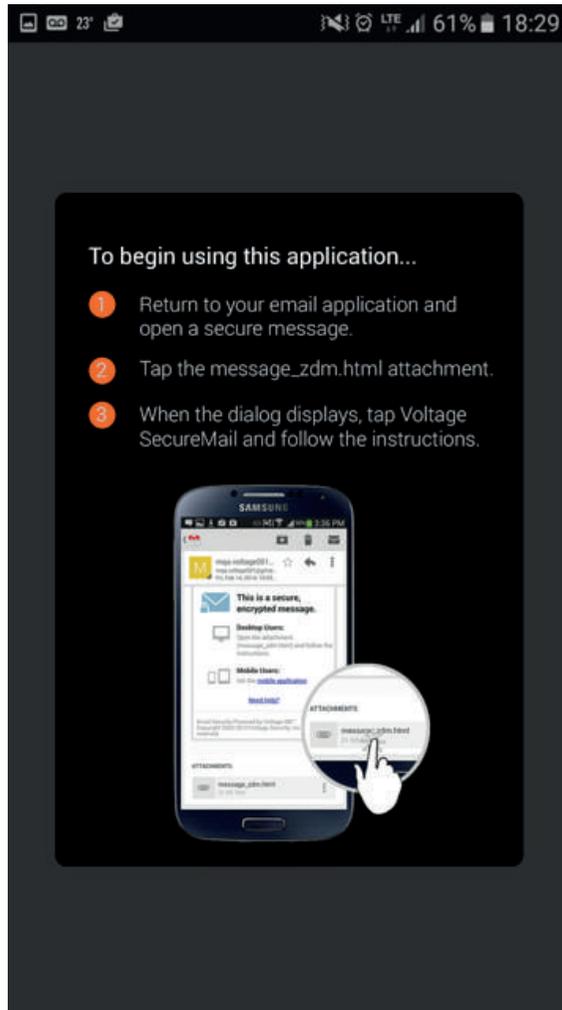
### 3.3 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

- Al abrir la APP, **se le solicitará ingresar un código de 4 dígitos**, el cual deberá utilizar cada vez que requiera abrir la APP para acceder a un Correo de Alta Seguridad de American Express.



## 3.4 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

- Finalizado el proceso, se le mostrará la siguiente pantalla, la cual indica que **ya puede acceder a Correos de Alta Seguridad**. Puede cerrar la APP.





- **Abra el archivo adjunto** que recibe en el Correo de Alta Seguridad de American Express.



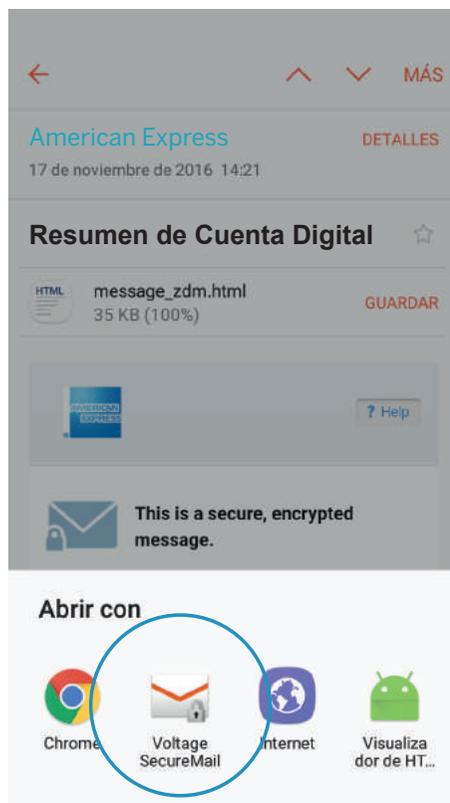
## 3.6



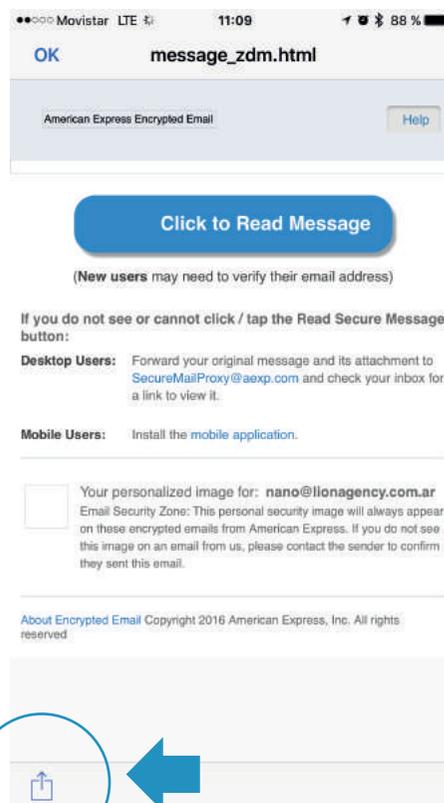
### ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

- Al seleccionar el archivo adjunto, se le solicitará que indique la herramienta con la cual prefiere abrirlo.
- Seleccione la APP “Voltage SecureMail”.

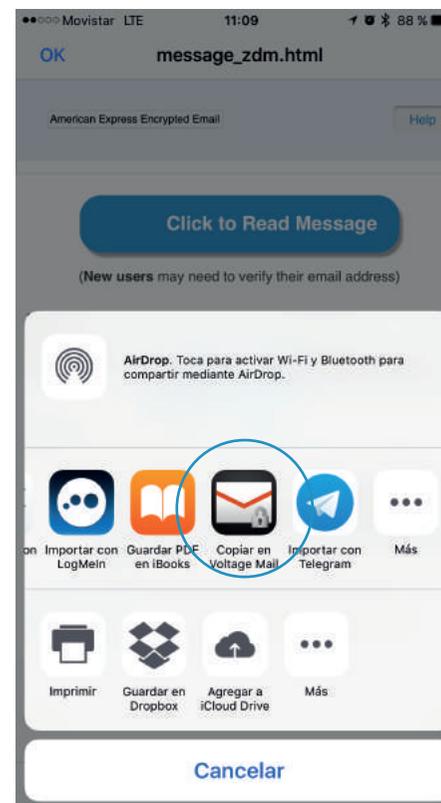
**NOTA:** Esta pregunta aparece solamente la primera vez que abre un Correo de Alta Seguridad. En los próximos correos que reciba directamente se abrirá la herramienta seleccionada en esta ocasión.



#### PASO 1



#### PASO 2



## iOS

En los dispositivos IOS, deberá abrir el menú de opciones desde el ícono que aparece en el margen inferior izquierdo de la pantalla.

## 3.7



### ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

- Ingrese su clave de 4 dígitos.



Voltage  
security

Enter passcode

1	2	3
4	5	6
7	8	9
⌫	0	OK



Voltage  
security

Enter Passcode

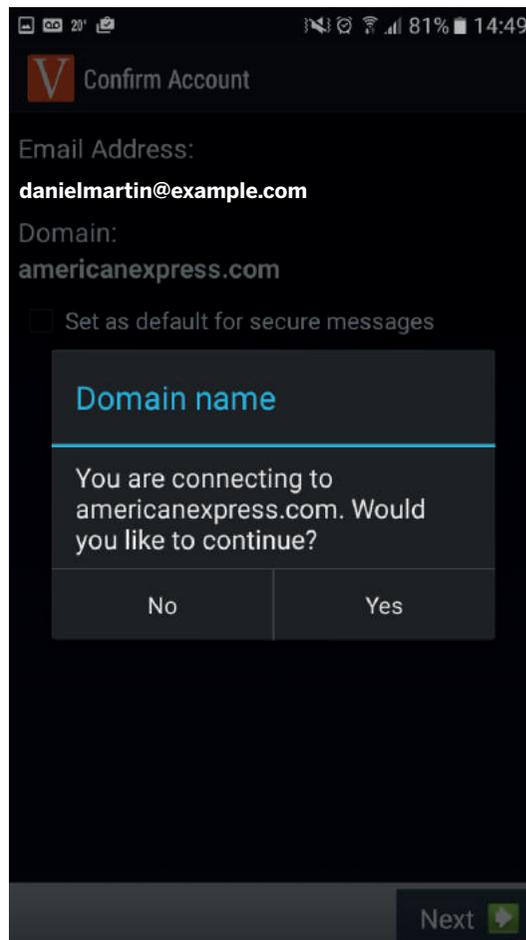
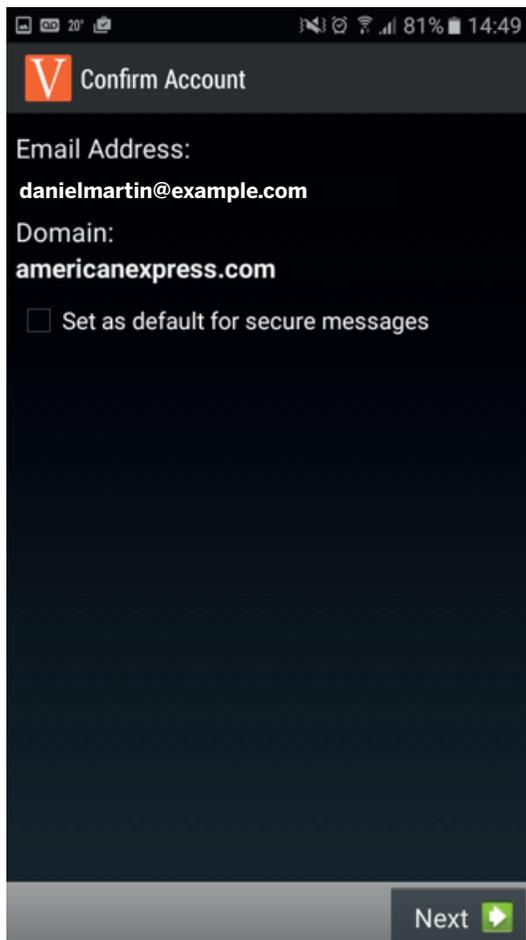
○ ○ ○ ○

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
0		

Delete



- A continuación, por única vez, deberá seleccionar el email de su cuenta y confirmar el dominio **americanexpress.com** como remitente seguro. Seleccione **"Yes"**.



iOS

## 3.9



### ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL VOLTAGE SECUREMAIL? - INSTALACIÓN

- Por último, **ingrese su contraseña** para acceder al Resumen de Cuenta Digital.



Voltage SecureMail  
americanexpress.com

AMERICAN EXPRESS Help

### Sign in to American Express Encrypted Email

danielmartin@example.com

Password

Sign In

[Forgot your password?](#)

[Terms of Service](#) | [Privacy Statement](#) | [Card Agreements](#) All users of our online services subject to Privacy Statement and agree to be bound by Terms of Service. Please read.

[About Encrypted Email](#) Copyright 2016 American Express, Inc. All rights reserved



Mail 09:51 100 %

Cancel americanexpress.com

AMERICAN EXPRESS Help

### Sign in to American Express Encrypted Email

danielmartin@example.com

Password

Sign In

[Forgot your password?](#)

[Terms of Service](#) | [Privacy Statement](#) | [Card Agreements](#) All users of our online services subject to Privacy Statement and agree to be bound by Terms of Service. Please read.

[About Encrypted Email](#) Copyright 2016 American Express, Inc. All rights reserved

¿CÓMO ACCEDER AL  
RESUMEN DE CUENTA DIGITAL CON LA  
**APLICACIÓN MÓVIL INSTALADA?**

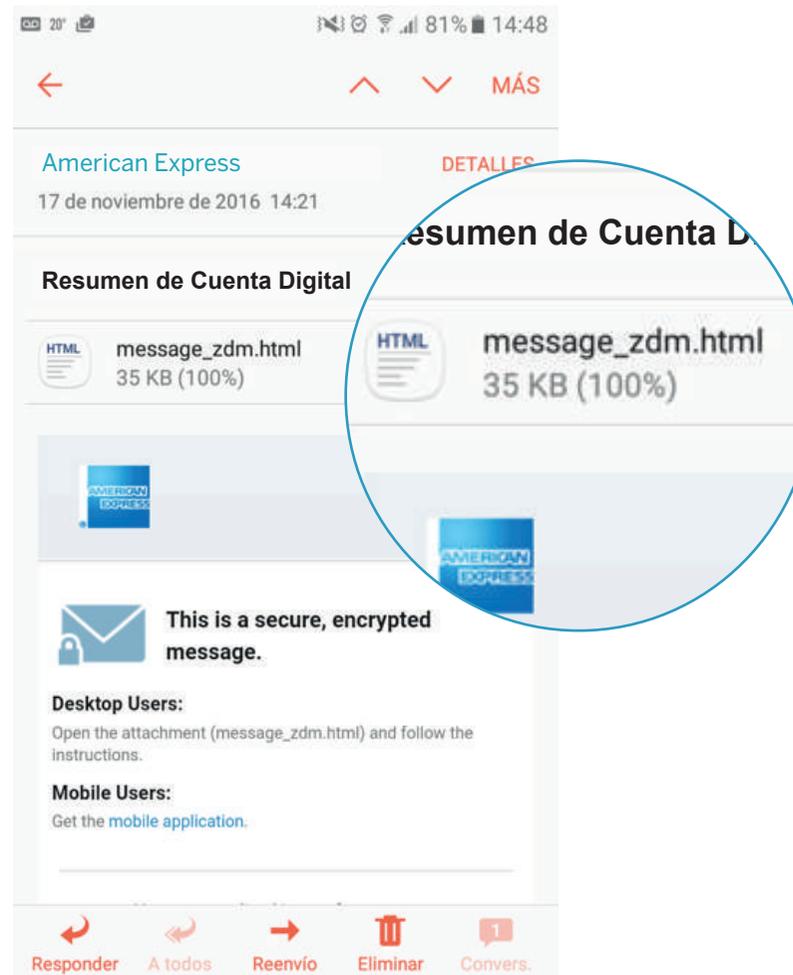


# 4.1



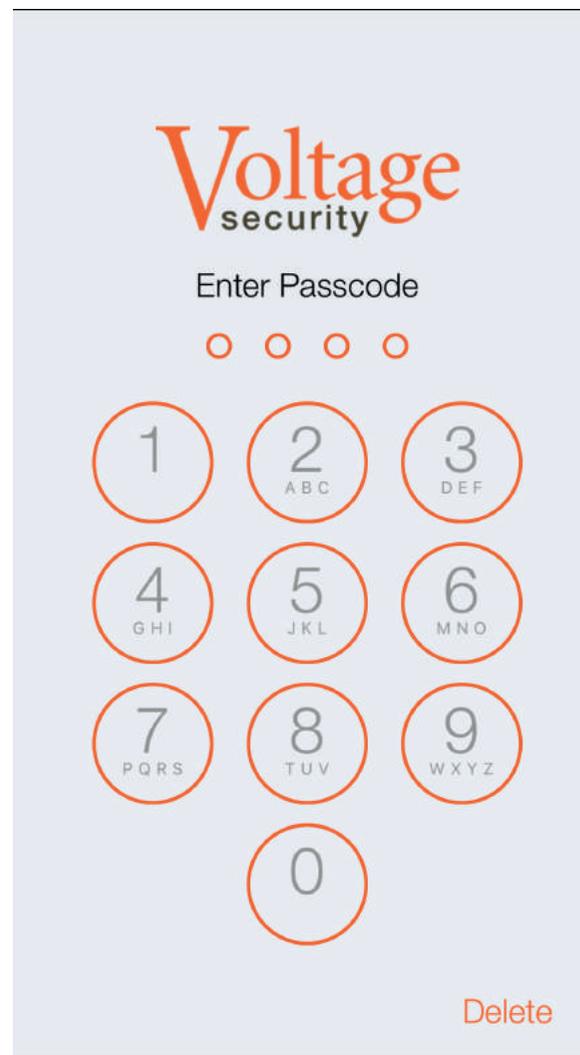
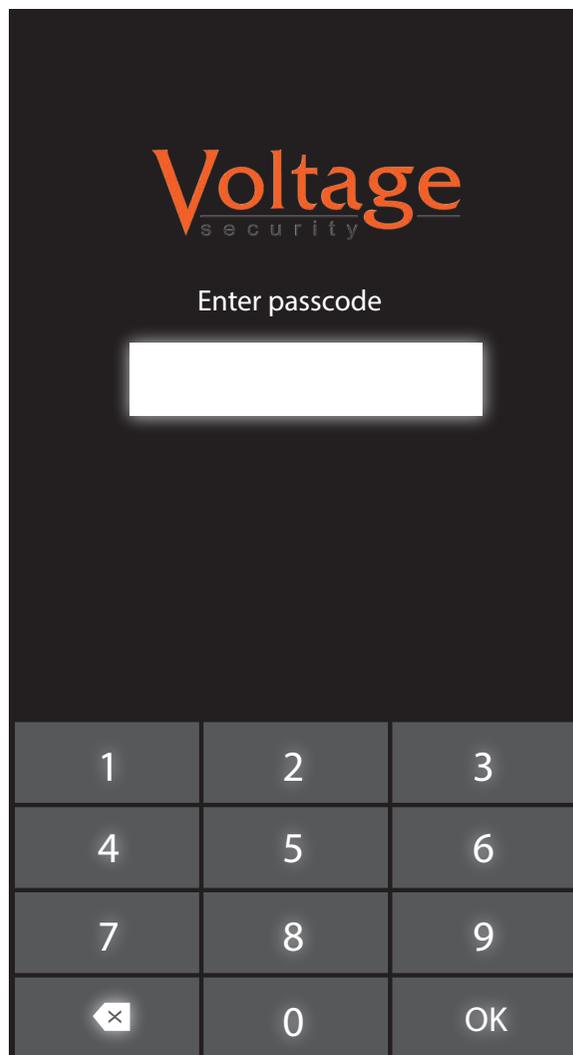
## ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL CON LA APLICACIÓN MÓVIL INSTALADA?

- **Abra el archivo adjunto** que recibe en el Correo de Alta Seguridad de American Express.



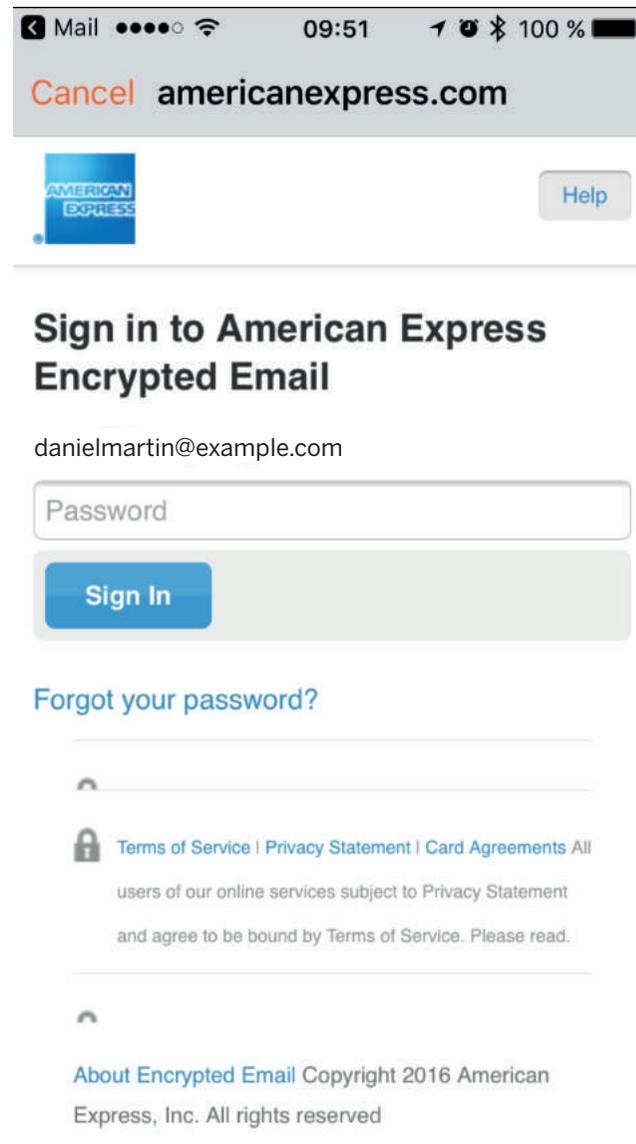
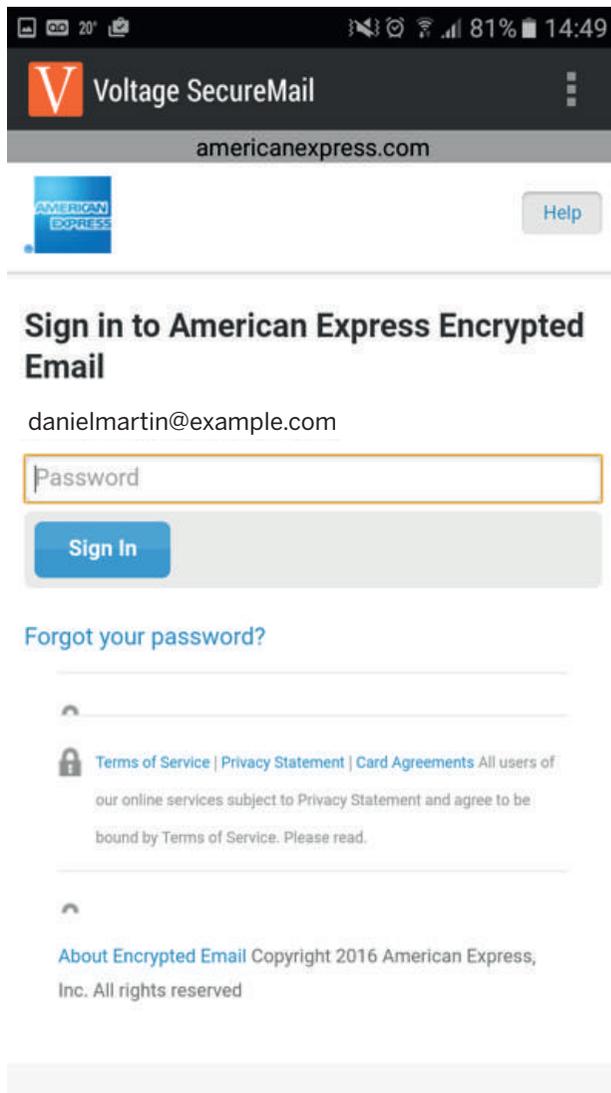
## 4.2 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL CON LA APLICACIÓN MÓVIL INSTALADA?

- Se abrirá automáticamente la APP **Voltage SecureMail**, y deberá ingresar su código de 4 dígitos.



## 4.3 ¿CÓMO ACCEDER AL RESUMEN DE CUENTA DIGITAL CON LA APLICACIÓN MÓVIL INSTALADA?

- Por último, **ingrese su contraseña** para acceder al Resumen de Cuenta Digital.

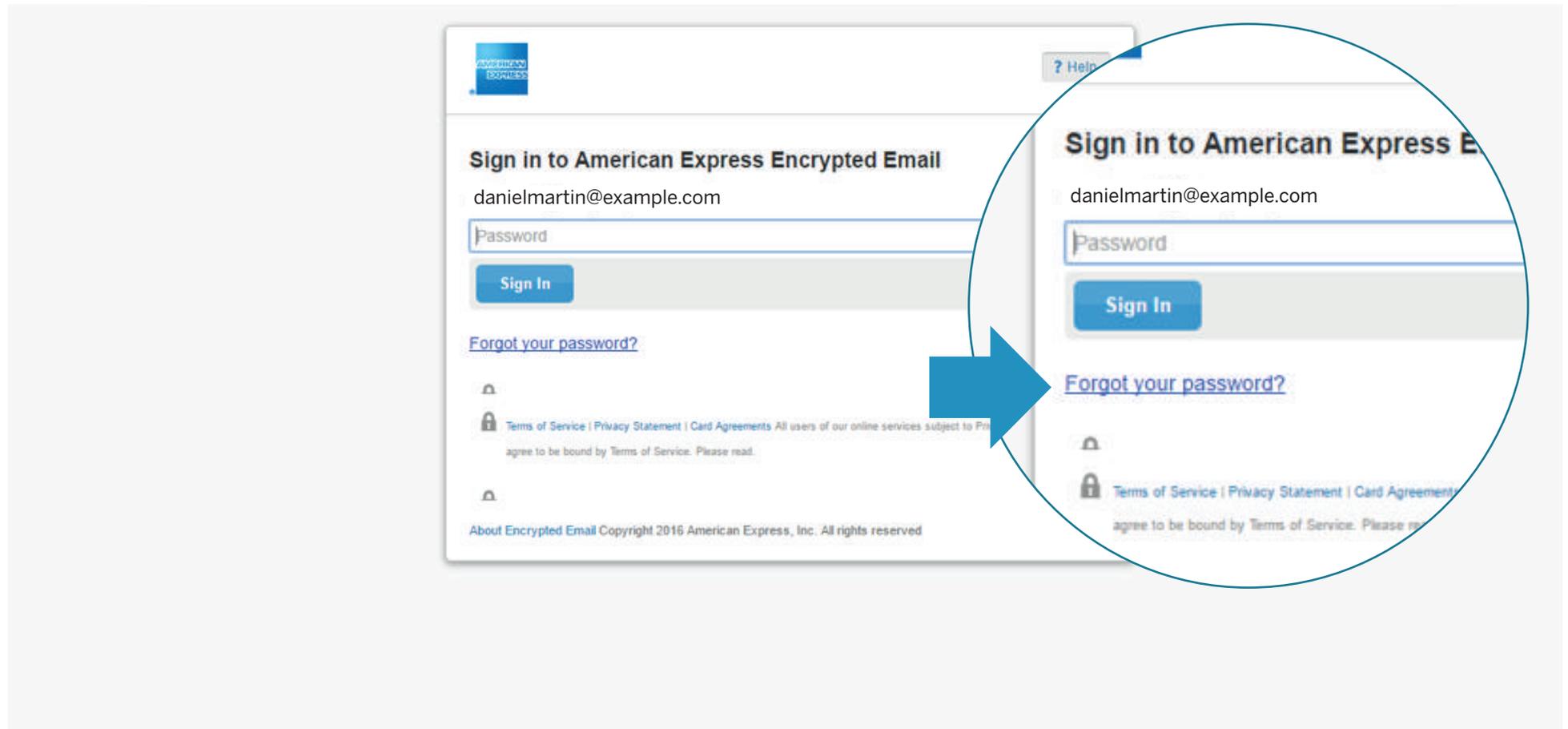


# ¿CÓMO RECUPERAR LA CONTRASEÑA?

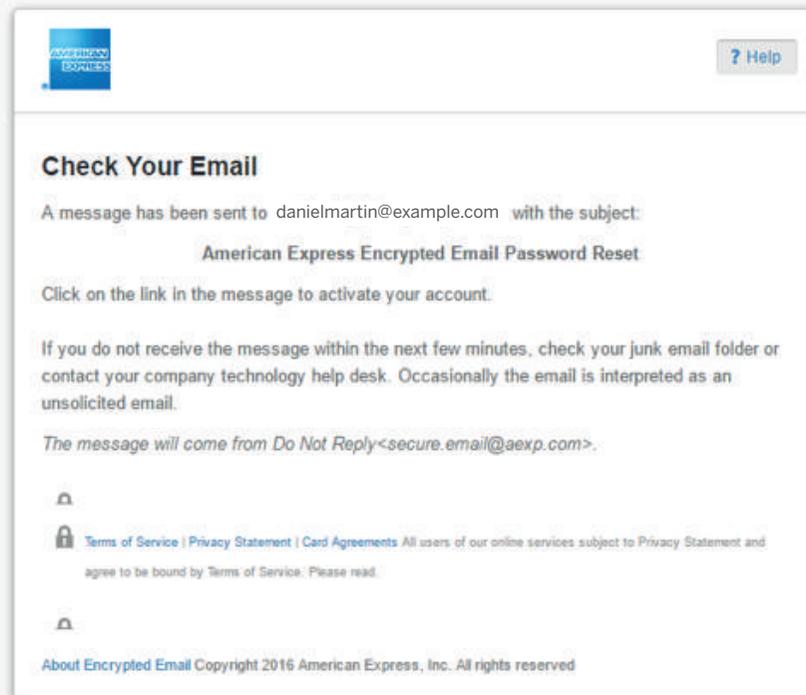


## 5.1 ¿CÓMO RECUPERAR LA CONTRASEÑA?

- Abra el archivo adjunto del Correo de Alta Seguridad. Al acceder al LOG IN, seleccione **"Olvidó su contraseña"**.

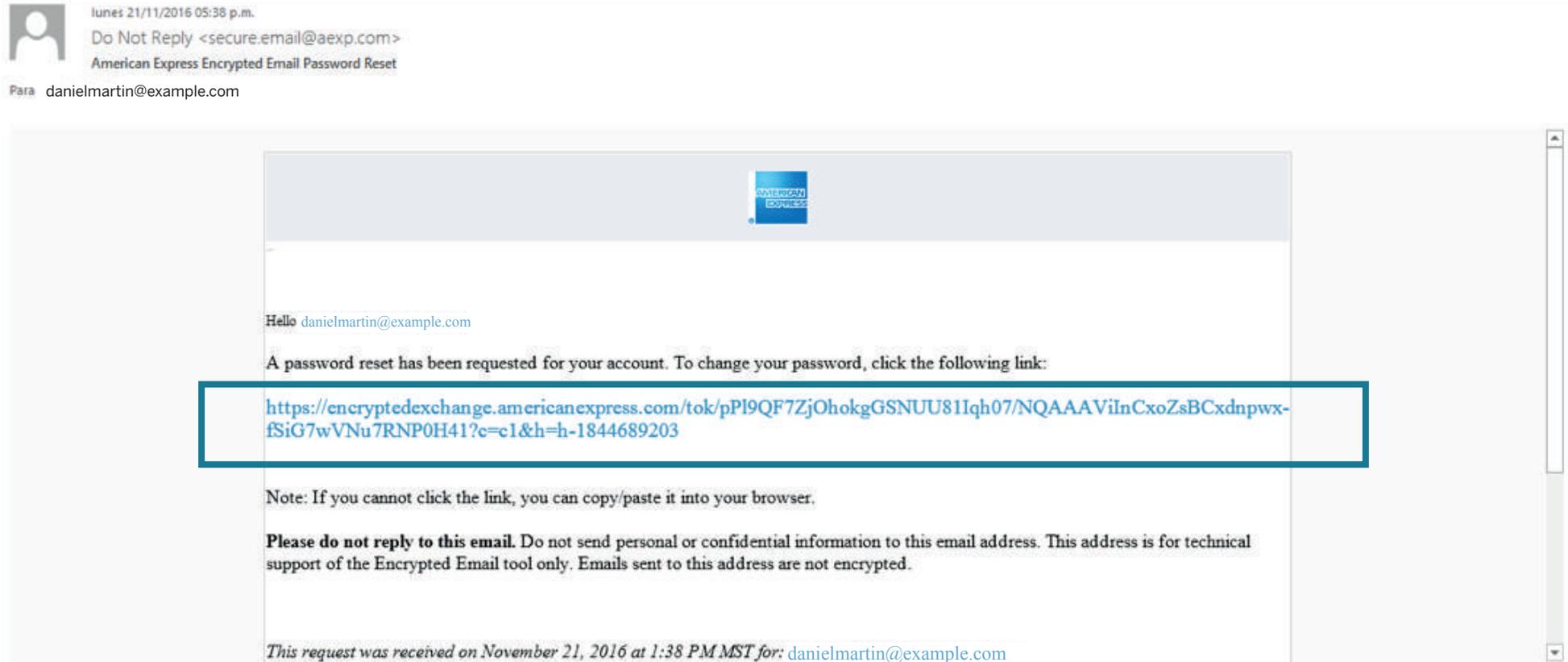


- **Será redirigido a una pantalla para recuperar su contraseña.**  
Como primera opción se le mostrará la pregunta de seguridad que usted ingresó en el proceso de registración. Conteste la pregunta y presione **“continuar”**.



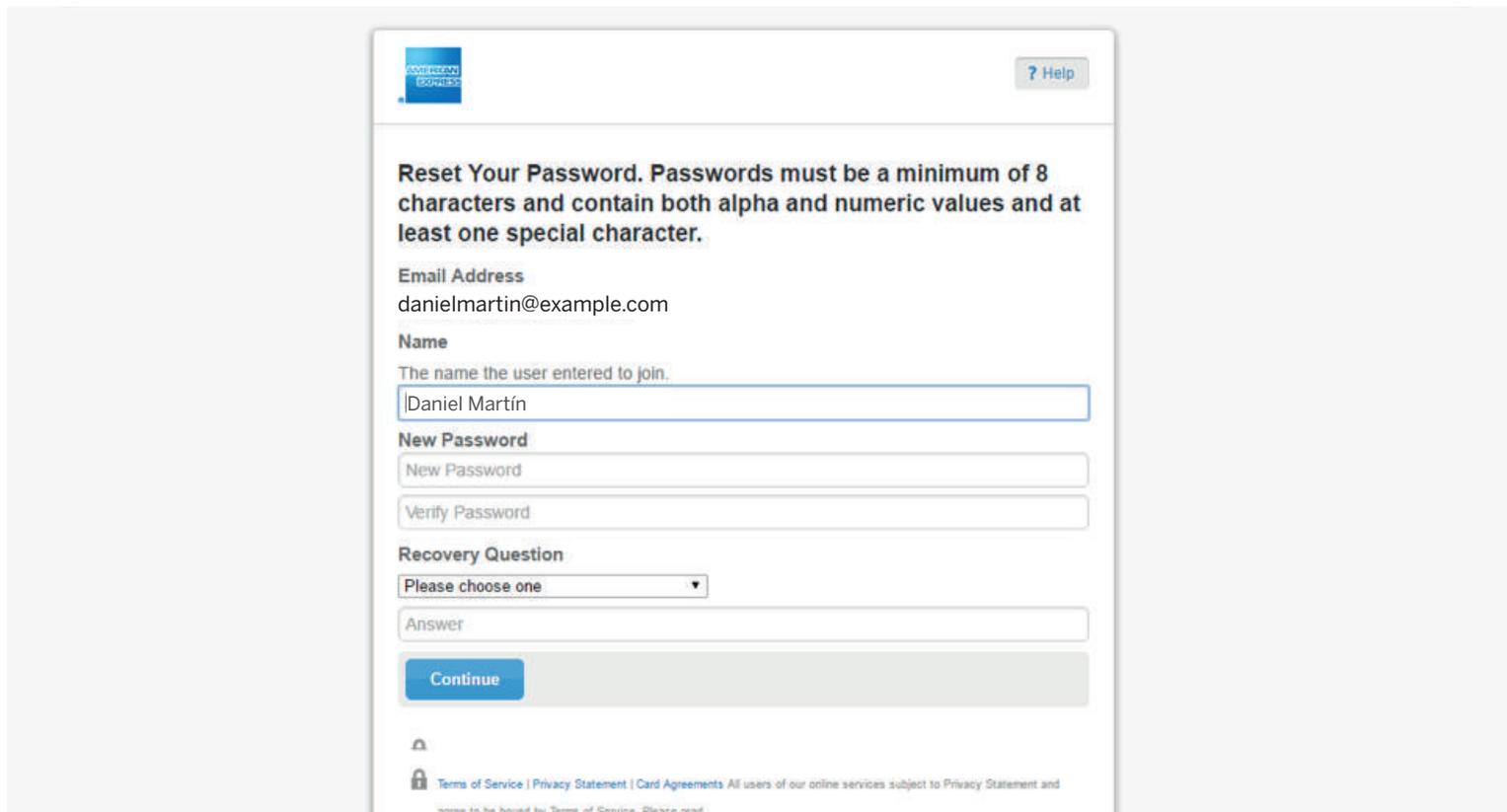
## 5.3 ¿CÓMO RECUPERAR LA CONTRASEÑA?

- Abra el email en su bandeja de entrada, seleccione el link que indica el correo para restablecer su contraseña.



- **Restablezca su contraseña y pregunta de seguridad:**

1. Elija una contraseña de acuerdo a las instrucciones que se encuentran en la parte superior de la pantalla; luego vuelva a escribir la contraseña para confirmarla.
2. Elija una pregunta para recuperar la contraseña y escriba la respuesta.
3. Cuando haya finalizado, presione el botón **«Continuar»**.



The screenshot shows a web form for resetting a password. At the top left is the 'Example Express' logo, and at the top right is a '? Help' button. The main heading reads: 'Reset Your Password. Passwords must be a minimum of 8 characters and contain both alpha and numeric values and at least one special character.' Below this, the form contains several fields: 'Email Address' with the value 'danielmartin@example.com', 'Name' with the value 'Daniel Martín', 'New Password' and 'Verify Password' text boxes, a 'Recovery Question' dropdown menu with the text 'Please choose one', and an 'Answer' text box. A blue 'Continue' button is positioned below the answer field. At the bottom of the form, there is a small bell icon and a link to 'Terms of Service | Privacy Statement | Card Agreements'. A footer note states: 'All users of our online services subject to Privacy Statement and agree to be bound by Terms of Service. Please read.'



Ante cualquier duda comuníquese con **Atención al Cliente de American Express**,  
consulte los teléfonos [aquí](#).