



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

Buró de Entidades Financieras

Periodo: Enero – Diciembre 2016

La información indicada corresponde únicamente a American Express Bank (Méjico), S.A. Institución de Banca Múltiple, para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio de [Buro de Entidades Financieras](#).

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Grupo de Bancos	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
			Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle													
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Totales del Sector			7,379,294	77.0	10	7.98	1,545	51,776,743	0	11	9.6							
Toda ▼																		
 AMERICAN EXPRESS	G-Consumo	Ficha	107,914	89.7	26	8.55	0	-	S/I	S/I	10.0	NO	Ver					

Se consideró la información de las SOFOM,E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOM para la comercialización de sus productos.

* "Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen de los contratos."

Sin Identificar (S/I)

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.

Ficha de Oferta de Productos Financieros

Subproducto

Nombre Comercial

BÁSICA

[LA TARJETA DE CRÉDITO BÁSICA AMERICAN EXPRESS](#)

ORO

[AMERICAN EXPRESS PAYBACK GOLD CREDIT CARD](#)

ORO

[THE GOLD ELITE CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS](#)

PLATINO

[THE PLATINUM CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS](#)

PLATINO

[THE PLATINUM SKYPLUS CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS](#)

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	<u>Consulta las principales causas</u>							
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Total	4,494,974	14,548,508,403	3,237	12,488,897,880	6,232,735,632	50	77.6	12
	106,942	225,521,493	2,109	180,373,058	144,726,311	80	90.1	26

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	No Entrega Cantidad Solicitada
	94,139	8,888	0

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Reclamaciones en Condusef			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso						
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	
Totales	141,203	48.4	28	30,478	21,668	9,048	176,546
	972	52.0	32	107	436	2	12,277



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratis	Asesoria Jurídico Penal
Totales	345,976	1,153	78,535	21,666	27,425	8,555	1,904	1,790	175
		2,827	26	377	436	121	12	0	0

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

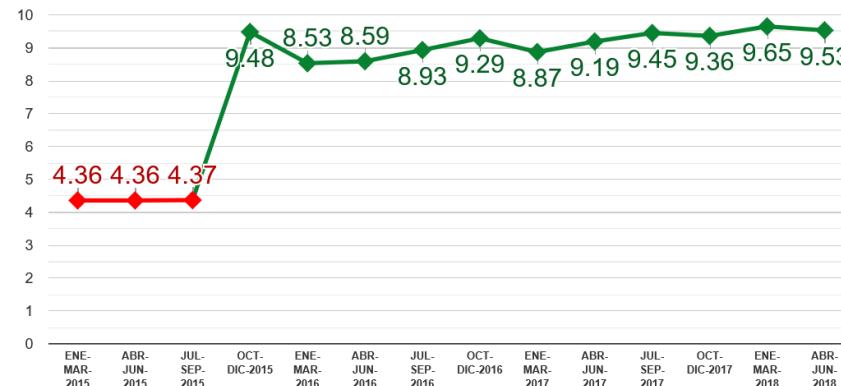


American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.

Acumulado Enero - Diciembre 2016		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	7.22	
Gestión Electrónica	8.77	
Conciliación	9.08	8.55

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016



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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	6.56	★★★★★	7 de 14

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10 mil contratos</small>	Total	Monto de Multa Promedio <small>(\$)</small>						
7		107,691	2,297.5	0	-	8.8	S/I	S/I	0	6.56	8.76

Conoce el CAT, Tasa de interés y Comisiones del producto en el: [Simulador Tarjeta de Crédito](#)

Nota: Algunos productos son ofertados por la SOFOM E.R. del Grupo Financiero.

Sin Evaluar (SE)

No Disponible (ND)

Sin Identificar (S/I)

* Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen los contratos."

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Bancos

Tarjeta de Crédito

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	749	16.0	53.9	107	254	97

BANCOS**CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS / INSTITUCIÓN FINANCIERA****Bancos****Periodo: Enero – Diciembre 2016****Tarjeta de Crédito**

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera									
	Consulta las principales causas									
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)		Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
	106,942	2,281.5	225,521,493	2,109		180,373,058	144,726,311	80	90.1	26



SANCIONES

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Bancos

Tarjeta de Crédito

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables			
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros	Ley de Instituciones de Crédito
		Motivos		Motivos	Motivos
	0	0	-	0	-

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**Periodo: Enero - Diciembre 2016****Bancos****Tarjeta de Crédito**

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2015	8.8