




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

Buró de Entidades Financieras
Periodo: Enero – Diciembre 2016

La información indicada corresponde únicamente a American Express Bank (México), S.A. Institución de Banca Múltiple, para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio de [Buró 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	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
			Alerta	(%)	(días)	Calificación 0 - 10	(\$)	Calificación (0-10)					
Totales del Sector			7,379,294	77.0	10	7.98	1,545	51,776,743	0	11	9.6		
	Toda ▼												
<div></div>	G-Con sumo	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

BANCOS

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera								
	Consulta las principales causas								
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)		Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	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

BANCOS

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

BANCOS

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 <u>por proceso</u>						
	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
<div></div>	972	52.0	32	107	436	2	12,277

BANCOS

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 Gratuita	Asesoría 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	0

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016



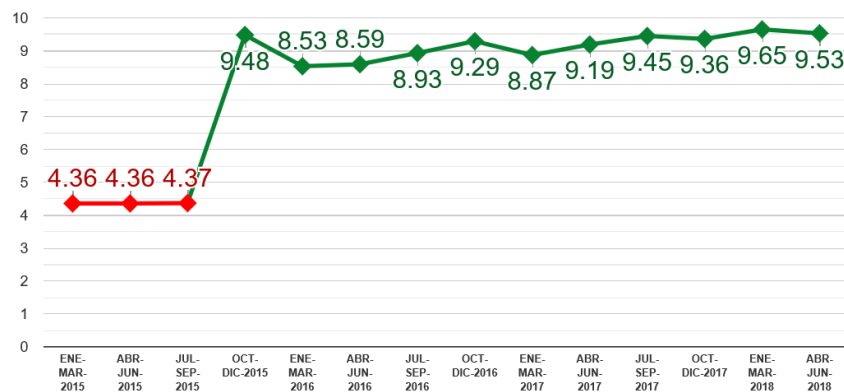
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.

Acumulado Enero - Diciembre 2016

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	7.22	8.55
Gestión Electrónica	8.77	
Conciliación	9.08	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES




BANCOS**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 Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	
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 de 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.

BANCOS**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	Resolución favorable	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
	749	16.0	53.9	107	254	97




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

BANCOS

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	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	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