



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

Buró de Entidades Financieras  
Periodo: Enero – Diciembre 2017

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 [Buro de Entidades Financieras](#).

# Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

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) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Páginas Web institucionales			Alerta	( % )	( días )	Calificación 0 - 10												
Totales del Sector			8,840,533	78.7	10	8.39	1,249	52,546,783	0	0	9.6							
Toda ✓																		
	G-Consumo	Ficha	119,089	86.4	18	9.12	5	134,580	S/I	S/I	10.0	X	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	<a href="#">LA TARJETA DE CRÉDITO BÁSICA AMERICAN EXPRESS</a>
ORO	<a href="#">AMERICAN EXPRESS PAYBACK GOLD CREDIT CARD</a>
ORO	<a href="#">THE GOLD ELITE CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS</a>
PLATINO	<a href="#">THE PLATINUM CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS</a>
PLATINO	<a href="#">THE PLATINUM SKYPLUS CREDIT CARD AMERICAN EXPRESS</a>

# CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

## Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

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)
<b>Totales</b>	<b>4,494,974</b>	<b>14,548,508,403</b>	<b>3,237</b>		<b>12,488,897,880</b>	<b>6,232,735,632</b>	<b>50</b>	<b>77.6</b>	<b>12</b>
AMERICAN EXPRESS	118,183	240,048,239	2,031		199,426,928	146,540,358	73	86.8	18

# PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

## Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	No Entrega Cantidad Solicitada
	104,304	10,415	0

BANCOS

## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable ( % )	Tiempo de Respuesta ( días )	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
<b>Total</b>	<b>141,620</b>	<b>48.2</b>	<b>27</b>	<b>31,621</b>	<b>21,146</b>	<b>9,095</b>	<b>176,286</b>
AMERICAN EXPRESS	906	42.6	31	119	443	0	11,105

# CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

## Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

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	Violaciones Administrativas	
Totales	384,136	732	75,037	21,133	29,961	10,409	2,070	1,827	379	72	
AMERICAN EXPRESS	3,415	9	313	442	121	21	0	0	0	0	

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

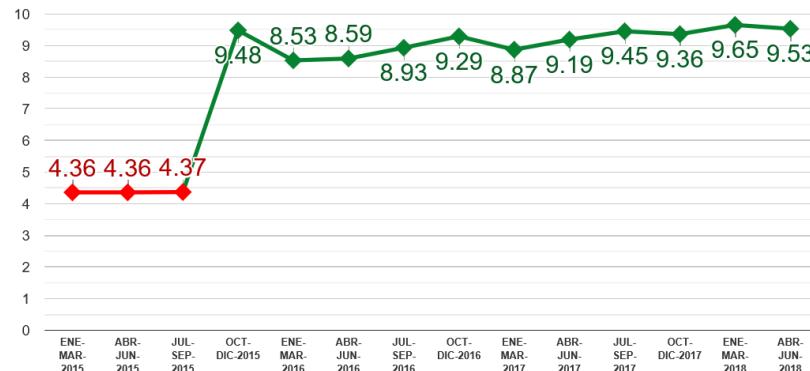


American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.

Acumulado Enero - Diciembre 2017		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	9.61	
Gestión Electrónica	9.01	
Conciliación	8.98	<b>9.12</b>

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



BANCOS

## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2017

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 2017



#### American Express Bank (Méjico), 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	5.72		10 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 <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	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>						
10		118,827	2,570.8	5	26,916	10.0	S/I	S/I	S/I	5.72	8.89

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 (SI)

\* 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 2017

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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO
AMERICAN EXPRESS	644	13.9	43.9	118	55	224



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS / INSTITUCIÓN FINANCIERA

### Bancos

Periodo: Enero – Diciembre 2017

### 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 )
AMERICAN EXPRESS	118,183	2,556.9	240,048,239	2,031		199,426,928	146,540,358	73	86.8	18

**BANCOS****SANCIONES****Periodo: Enero - Diciembre 2017****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	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
		5	4	121,122	1	13,458	0
							-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Diciembre 2017****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
	2017	10.0