



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

Buró de Entidades Financieras
Periodo: Enero – Diciembre 2018

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 2018

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 (\$)										
Páginas Web Institucionales			Alerta			Calificación 0 - 10												
Totales del Sector			9,397,972	77.0	14	8.39	1,511	66,912,449	0	0	9.6							
Toda ✓																		
	G-Cons uno	Ficha	173,819	79.9	17	9.46	9	807,005	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	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

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	0	0	0	0	0	0
	172,697	295,361,712	1,710	251,380,921	159,782,462	64

BANCOS

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	No Entrega Cantidad Solicitada	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
Totales	0	0	0
 AMERICAN EXPRESS	154,693	0	14,743

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ 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	
Totales	156,385	50.4	25	38,576	23,741	11,602	193,291
	1,122	37.0	21	229	515	1	11,643

RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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	390,995	421	84,292	23,728	31,127	11,322	2,453	2,226	738	78	
	3,013	5	384	515	159	47	6	3	3	0	

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

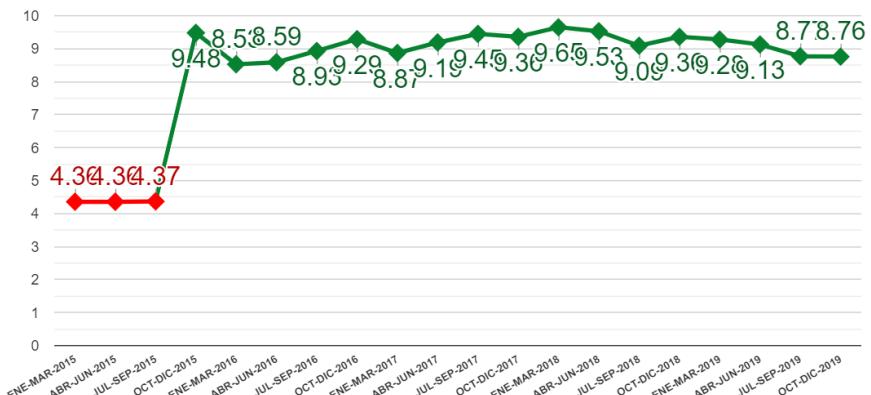


American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.

Del trimestre Octubre - Diciembre		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	9.99	
Gestión Electrónica	9.40	
Conciliación	9.22	9.46

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018



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	5.88		10 de 14

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

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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
AMERICAN EXPRESS	853	16.9	39.5	219	310	61

BANCOS**EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA****Periodo: Enero - Diciembre 2018****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 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 (%)
AMERICAN EXPRESS	172,697	3,415.8	295,361,712	1,710	251,380,921	159,782,462	64

BANCOS**SANCIONES****Periodo: Enero - Diciembre 2018****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 (\$)
AMERICAN EXPRESS	7	0	-	7	734,210	0	-

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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 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 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