



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

Buró de Entidades Financieras
Periodo: Enero – Diciembre 2019

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 **Buró de Entidades Financieras**

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			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 + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Páginas Web institucionales	Alerta														
Totales del Sector	7,415,860	56.4	9.10	4,438	195,068,428	0	0	9.6							
AMERICAN EXPRESS	57,386	304.7	8.76	7	221,983	S/I	S/I	10.0	✓	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 2019

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	7,271,898	26,666,060,119	3,667		23,360,963,213	10,199,463,111	44
	56,791	230,614,047	4,061		168,466,731	128,475,065	76

BANCOS**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA****Bancos****Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
Totales	2,409,694	1,857,095	424,283
	0	44,430	0



BANCOS**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Bancos****Periodo: Enero - Diciembre 2019**

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causes			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada		
	Totales	143,962	40.8	34	43,344	12,159	9,309	187,382
AMERICAN EXPRESS	595	38.7	58	243	3	85		12,073

BANCOS**RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO****Bancos****Periodo: Enero - Diciembre 2019**

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	
Total	448,138	266	108,822	23,069	34,874	11,137	2,619	2,269	719	123	
	2,636	1	462	530	132	41	12	10	4	1	

BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

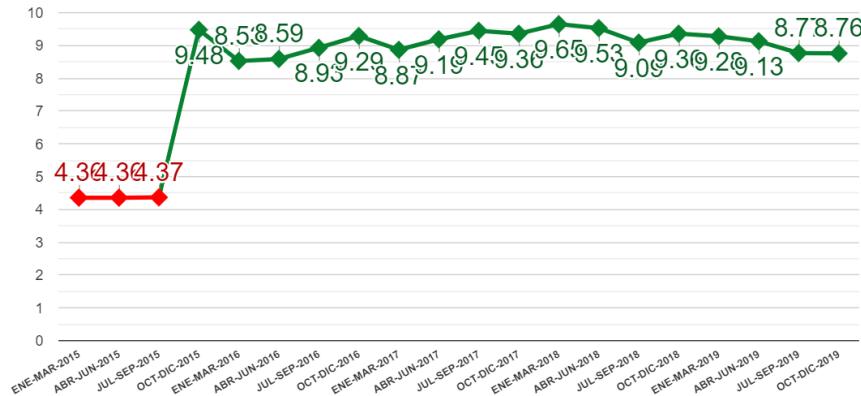


American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.

Del trimestre Octubre - Diciembre		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	9.10	
Gestión Electrónica	8.70	
Conciliación	8.65	8.76

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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 período 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 2019



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	7.67	A green rectangular box containing five yellow stars, representing a 5-star rating.	2 de 14

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

BANCOS**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Diciembre 2019****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	Actualización de historial crediticio no realizada
AMERICAN EXPRESS	543	10.2	39.0	234	83	45

BANCOS**EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA****Periodo: Enero - Diciembre 2019****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	56,789	1,071.4	230,614,047	4,061		168,466,731	128,475,065	76

BANCOS**SANCIONES****Periodo: Enero - Diciembre 2019****Bancos****Tarjeta de Crédito**Búsqueda:

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	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
AMERICAN EXPRESS	6	6	207,375	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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