



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

Buró de Entidades Financieras

Periodo: Enero - Diciembre 2014

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 2014

Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares *	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera
	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		+ Detalle					
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de atención a usuarios + Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		+ En General	+ Detalle		
	52,534	92.3	7	6.06	4	98,917	S/I	S/I	✓	NO

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 y reclamaciones en el periodo no se genera Índice de Atención a Usuarios. 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>



**Bancos**  
**Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2014**



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

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	<b>6.03</b>		13 de 18

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

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS + Detalle		SANCIONES + Detalle		Supervisión de Condusef + Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares *	Observaciones de Condusef + En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
13		52,451	1,224	3	28,655	6.40	S/I	S/I	6	<b>6.03</b>

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."



**BANCOS****RECLAMACIONES EN CONDUSEF**

Periodo: Enero - Diciembre 2014

**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	Actualización de historial crediticio no realizada
	580	14	57	71	81	113

**BANCOS****SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**

Periodo: Enero - Diciembre 2014

**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	Evaluación de la Información del Producto	Evaluación de Supervisión	Evaluación General
	7.00	6.00	6.40



**SANCIONES****Periodo: Enero - Diciembre 2014****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	Sanciones (#)	Monto (\$)
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	3	3	85,965	0	-	0	-

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)

**Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:**

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE,
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio,
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio,
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada,
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia,
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE,
- Omite proporcionar información general.

**Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:**

- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario,
- No dar cumplimiento a requerimientos o dar cumplimiento de manera extemporánea,
- Contratos de Adhesión que incumplen con la normativa, no se realizan modificaciones y omite registrar en el RECA, estados de cuenta y otros elementos.
- Publicidad que no contiene la forma y términos establecidos en la normativa aplicable,
- Sin información de comisiones en página web o sucursal.

**Ley de Instituciones de Crédito:**

- No canalizar vía telefónica al usuario ante la compañía de seguros correspondiente para la cancelación inmediata del seguro que el banco le comercializó,
- No cumplir con el procedimiento para dar por terminado un contrato,
- Proporcionar al usuario información engañosa y que lo indujo a error sobre las operaciones y servicios financieros,
- Condicionar la contratación de una operación o servicio, a la contratación de otra operación o servicio



**BANCOS****RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Diciembre 2014****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 (\$)
	3	3	85,965	0	-	0	-

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)

**BANCOS****OBSERVACIONES DE CONDUSEF****Bancos****Periodo:Enero - Diciembre 2014****Tarjeta de Crédito**

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Tarjeta de Crédito	CARÁTULA DE LA PÓLIZA	No cumple con el monto o línea de crédito.	Vigente
	CARÁTULA DE LA PÓLIZA	No incluye fecha de corte.	Vigente
	CARÁTULA DE LA PÓLIZA	No incluye fecha límite de pago.	Vigente
	CONTRATO	No cumple con la denominación social, domicilio y pagina web de la institución.	Vigente
	CONTRATO	No cumple con tipografía mínima de 8 puntos.	Vigente
	PUBLICIDAD	No cumple con concepto y monto de comisiones.	Vigente

