



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

Buró de Entidades Financieras

Periodo: Enero – Diciembre 2016

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 2015

Instituciones	Grupo de Bancos	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 desempeño de atención a usuarios (IDATU) [+] Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)			[+] Detalle	
Totaltes del Sector		5,615,826	77.3	13	8.08	1,943	53,843,779	0	189	9.7	
Toda ▼											
	G-Con sumo	70,938	88.3	20	9.20	9	176,299	S/I	S/I	10.0	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 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](#)



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2015

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	<u>Consulta las principales causas</u>						
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	5,470,812	15,229,989,079	2,784	7,637,079,695	54	78.0	13
AMERICAN EXPRESS	69,783	188,331,502	2,699	134,631,891	85	88.9	20

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	No Entrega Cantidad Solicitada	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
	61,312	0	3,302

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta <u>por proceso</u>			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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
Totales	145,014	48.2	29	34,545	24,646	8,392	207,310
AMERICAN EXPRESS	1,155	49.8	14	92	532	87	11,814

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

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	Arbitraje
Totales	304,159	2,359	82,245	24,635	25,146	6,882	1,986	1,625	134	1



2,903	463	51	532	89	13	3	3	1	0
-------	-----	----	-----	----	----	---	---	---	---



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	8.02	9.81	8.97	9.20

SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario	Art. 42, f. III Emplear modelos de Contratos que no cumplen los requisitos de Ley o DU (Art. 11)	Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta o comprobantes de operación sin cumplir requisitos de Ley o de DCG (Art. 13)	Otras causas
AMERICAN EXPRESS	6	138,415	2	-	-	4	3	37,884	3	-	-	-

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2015

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 Constitución de Unidades Especializadas e 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 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 2015



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	5.93		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		SANCIONES		Supervisión de Condusef [+] Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares *	Observaciones de Condusef [+] En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multas Promedio (\$)						
10		70,715	1,653.4	5	19,556	8.8	S/I	S/I	0	5.93	8.98

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."



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2015

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	932	21.8	52.6	90	377	82

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS / INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero – Diciembre 2015

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							
	<u>Consulta las principales causas</u>							
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
AMERICAN EXPRESS	69,783	1,631.6	188,331,502	2,699	134,631,891	85	88.9	20

SANCIONES**Periodo: Enero - Diciembre 2015****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 (\$)
	5	2	59,895	3	37,884	0	-

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2015
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 de la Información del Producto	Evaluación de Supervisión	Evaluación General
	2015	6.1	10.0	8.8