



COMERCIO ELECTRÓNICO

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Banca Múltiple en materia de comercio por internet

El "IDATU" mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional

IDATU TRIMESTRAL 2021		
Institución	Calificación Final (0 - 10)	
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)
Bank of America México	N/A	10.00
Banco Inbursa	9.98	9.98
Banco del Bajío	9.94	9.95
American Express Bank	N/A	9.94
Banco Regional	9.22	9.87
HSBC México	9.31	9.65
Scotiabank Inverlat	9.23	9.06
BBVA Bancomer	9.94	8.85
Banco Azteca	8.47	8.80
Banco Nacional de México	9.87	8.80
Banco Mercantil del Norte	6.72	8.32
BanCoppel	8.21	8.01
Banco Invex	9.84	7.74
Banco Santander México	7.26	7.07
ABC Capital	N/A	N/A





IDATU TRIMESTRAL 2021

Institución	Calificación Final (0 - 10)	
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)
Accendo Banco	N/A	N/A
BNP Paribas México	-	N/A
Banca Afirme	N/A	N/A
Banca Mifel	N/A	N/A
Banco Actinver	N/A	N/A
Banco Autofin México	N/A	N/A
Banco Bancrea	N/A	N/A
Banco Base	N/A	N/A
Banco Compartamos	N/A	N/A
Banco Credit Suisse (México)	N/A	N/A
Banco Finterra	N/A	N/A
Banco Forjadores	N/A	N/A
Banco Inmobiliario Mexicano	N/A	N/A
Banco J.P. Morgan	N/A	N/A
Banco KEB Hana México	N/A	N/A
Banco Monex	N/A	N/A
Banco Multiva	N/A	N/A
Banco Pagatodo	N/A	N/A
Banco S3 México	N/A	N/A
Banco Sabadell	N/A	N/A





IDATU TRIMESTRAL 2021

Institución	Calificación Final (0 - 10)	
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)
Banco Shinhan de México	N/A	N/A
Banco Ve Por Más	N/A	N/A
Banco de Inversión Afirme	N/A	N/A
Bank of China México	N/A	N/A
Bankaool	N/A	N/A
Bansi	N/A	N/A
Barclays Bank México	N/A	N/A
Cibanco	N/A	N/A
Consubanco	N/A	N/A
Deutsche Bank México	N/A	N/A
Fundación Dondé Banco	N/A	N/A
Industrial and Commercial Bank of China México	N/A	N/A
Intercam Banco	N/A	N/A
MUFG Bank México	N/A	N/A
Mizuho Bank México	N/A	N/A
Volkswagen Bank	N/A	N/A
Promedio del sector	9.00	9.00

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).

