

# 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

Enero – Diciembre 2015				
Institución	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Conciliación	IDATU
Banco Monex, S.A.	-	-	10.00	10.00
Banca Afirme, S.A.	9.82	-	-	9.89
Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.64	-	10.00	9.79
Banco Invex, S.A.	9.18	-	10.00	9.51
Scotiabank Inverlat, S.A.	9.08	-	10.00	9.45
Banco Santander (México), S.A.	8.66	-	9.12	8.84
HSBC México, S.A.	8.82	-	8.50	8.69
American Express Bank (México), S.A.	-	9.10	8.18	8.60
Banco Inbursa, S. A.	8.07	-	8.38	8.19
Banco Azteca, S.A.	7.60	-	8.45	7.94
Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.49	-	7.22	7.38
BanCoppel, S.A.	6.80	-	7.83	7.21
BBVA Bancomer, S.A.	5.74	-	7.42	6.41
Banco Nacional de México, S. A.	2.77	-	0.77	1.97
Otras 31 instituciones	-	-	-	-
<b>Promedio del sector</b>	<b>3.75</b>	<b>9.10</b>	<b>8.14</b>	<b>8.13</b>

**Fuente:** Sistema de Información Operativa (SIO).