

COMERCIO ELECTRÓNICO

RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

Reclamaciones en materia de comercio por internet presentadas ante Condusef por Institución

Reclamaciones 2015			
Institución	Total	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días hábiles)
Banco Nacional de México	267	59.1	44
BBVA Bancomer	211	53.2	23
Banco Coppel	174	43.4	17
Banco Azteca	118	28.0	20
Banco Santander	75	43.7	46
Banco Mercantil del Norte	74	47.8	37
HSBC México	42	62.9	16
Banco Inbursa	27	66.7	30
Scotiabank	18	12.5	22
American Express	11	40.0	22
Banco Ahorro Famsa	4	33.3	31
Banco Afirme	3	0.0	12
Banco Invex	3	50.0	17
Banco Monex	2	0.0	24
Total	1,029	49.2	30

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).