

# 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 2016				
Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Bank of America México, S.A.	10.00	N/A	N/A	10.00
Banco Inbursa, S. A.	9.85	N/A	10.00	9.91
Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.78	N/A	N/A	9.87
Banca Afirme, S.A.	9.65	N/A	N/A	9.79
Banco del Bajío, S.A.	9.64	N/A	N/A	9.79
Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.62	N/A	8.81	9.30
HSBC México, S.A.	9.42	N/A	8.81	9.18
Scotiabank Inverlat, S.A.	8.52	N/A	10.00	9.11
Banco Invex, S.A.	9.06	N/A	8.98	9.03
Banco Nacional de México, S. A.	8.65	N/A	7.16	8.05
BanCoppel, S.A.	8.67	N/A	6.90	7.96
Banco Santander (México), S.A.	6.82	N/A	8.04	7.31
Banco Azteca, S.A.	7.08	N/A	7.24	7.14
BBVA Bancomer, S.A.	7.06	N/A	6.22	6.72
Banco Mercantil del Norte, S.A.	5.00	N/A	7.45	5.98
Banco Bancrea, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Credit Suisse (México),	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Finterra, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Forjadores, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Pagatodo, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Sabadell, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A

Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Banco Shinhan de México, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Bansi, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Fundación Dondé Banco, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Industrial and Commercial Bank of China México, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Investa Bank, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Mizuho Bank México, S.A.	0.00	N/A	N/A	N/A
Otras 20 Instituciones Financieras	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Promedio del sector</b>	<b>4.44</b>	<b>N/A</b>	<b>8.15</b>	<b>8.61</b>

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