

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 2017				
Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Banco del Bajío	N/A	N/A	10.00	10.00
Banco Regional de Monterrey	9.94	N/A	N/A	9.96
HSBC México	9.76	N/A	10.00	9.86
American Express Bank	9.70	N/A	N/A	9.82
Banca Afirme	9.64	N/A	N/A	9.79
Barclays Bank México	8.70	N/A	N/A	9.22
Scotiabank Inverlat	8.44	N/A	10.00	9.07
Banco Inbursa	8.35	N/A	9.66	8.88
Banco Mercantil del Norte	8.79	N/A	8.32	8.60
Banco Ahorro Famsa	9.65	N/A	6.34	8.33
BanCoppel	8.28	N/A	7.73	8.06
Banco Invex	7.74	N/A	8.53	8.05
Banco Nacional de México	7.86	N/A	7.90	7.88
Banco Azteca	7.41	N/A	7.51	7.45
Banco Santander (México)	5.97	N/A	9.16	7.25
BBVA Bancomer	7.85	N/A	6.31	7.24
Banco Bancrea	0.00	N/A	10.00	4.00
Banco Credit Suisse (México)	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Finterra	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Forjadores	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Pagatodo	0.00	N/A	N/A	N/A

Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Banco Sabadell	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Shinhan de México	0.00	N/A	N/A	N/A
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México)	0.00	N/A	N/A	N/A
Bansi	0.00	N/A	N/A	N/A
Industrial and Commercial Bank of China México	0.00	N/A	N/A	N/A
Mizuho Bank México	0.00	N/A	N/A	N/A
UBS Bank México	0.00	N/A	N/A	N/A
ABC Capital	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras 20 Instituciones Financieras	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del sector	4.74	N/A	8.57	8.44
Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).				