

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 2018				
Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
American Express Bank (México)	9.81	N/A	N/A	9.89
Banco del Bajío	9.73	N/A	N/A	9.84
Bankaool	9.62	N/A	N/A	9.77
Banco Ahorro Famsa	9.60	N/A	N/A	9.76
Consubanco	9.60	N/A	N/A	9.76
HSBC México	9.61	N/A	8.42	9.13
Scotiabank Inverlat	8.26	N/A	10.00	8.96
Banco Invex	9.24	N/A	7.43	8.51
Banco Inbursa	7.36	N/A	10.00	8.42
Banco Nacional de México	7.56	N/A	9.48	8.33
Banco Azteca	8.54	N/A	7.59	8.16
BBVA Bancomer	7.93	N/A	7.42	7.72
BanCoppel	8.08	N/A	5.17	6.91
Banco Mercantil del Norte	5.93	N/A	7.96	6.74
Banco Santander México	6.46	N/A	6.64	6.53

Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Banco Bancrea	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Credit Suisse (México)	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Finterra	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco KEB Hana México	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Pagatodo	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco S3 México	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Sabadell	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco Shinhan de México	0.00	N/A	N/A	N/A
Banco de Inversión Afirme	0.00	N/A	N/A	N/A
Bank of China México	0.00	N/A	N/A	N/A
Industrial and Commercial Bank of China México	0.00	N/A	N/A	N/A
MUFG Bank México	0.00	N/A	N/A	N/A
Mizuho Bank México	0.00	N/A	N/A	N/A
ABC Capital, S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A
Accendo Banco	N/A	N/A	N/A	N/A
Banca Afirme	N/A	N/A	N/A	N/A
Banca Mifel	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Actinver	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Autofin México	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Base	N/A	N/A	N/A	N/A

Institución	Proceso			Calificación Final (0 - 10)
	Gestión Electrónica	Gestión Ordinaria	Conciliación	
Banco Compartamos	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Forjadores	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Inmobiliario Mexicano	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco J.P. Morgan	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Monex	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Multiva	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Regional	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Ve Por Más	N/A	N/A	N/A	N/A
Bank of America México	N/A	N/A	N/A	N/A
Bansi	N/A	N/A	N/A	N/A
Barclays Bank México	N/A	N/A	N/A	N/A
Cibanco	N/A	N/A	N/A	N/A
Deutsche Bank México	N/A	N/A	N/A	N/A
Fundación Dondé Banco	N/A	N/A	N/A	N/A
Intercam Banco	N/A	N/A	N/A	N/A
Volkswagen Bank	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del sector	4.55	N/A	8.01	8.56
Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).				