

# COMERCIO ELECTRÓNICO

## RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

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

<b>Enero-Diciembre 2018</b>			
<b>Institución</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Resolución Favorable (%)</b>	<b>Tiempo de Respuesta (días hábiles)</b>
BBVA Bancomer	333	69.3	22
BanCoppel	167	39.1	17
CitiBanamex	139	78.4	17
Banorte	120	52.9	25
Santander México	105	45.7	49
Azteca	58	76.4	27
Inbursa	53	68.6	20
HSBC	43	50.0	20
Scotiabank	18	45.0	26
Invex	16	46.7	25
Banco Ahorro Famsa	3	0.0	23
American Express	2	0.0	16
Bajío	2	0.0	16
Bankaool	1	0.0	21
Consubanco	1	100.0	22
<b>Total</b>	<b>1,061</b>	<b>59.6</b>	<b>24</b>

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