

# 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

IDATU TRIMESTRAL 2019				
Institución	Calificación Final (0 - 10)			
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)	Trimestre 3 (jul-sept)	Trimestre 4 (oct-dic)
Banco Inbursa	9.47	9.55	9.87	9.90
American Express Bank (México)	9.96	N/A	N/A	9.84
Banco Santander México	7.83	9.37	7.34	9.81
Banco Invex	9.79	9.17	9.59	9.78
HSBC México	9.90	9.92	8.54	9.32
BBVA Bancomer	6.62	8.87	8.82	9.30
Banco Ahorro Famsa	10.00	9.76	9.76	9.22
Scotiabank Inverlat	9.78	9.79	8.58	9.17
Banco Azteca	7.03	9.42	9.90	9.02
BanCoppel	7.85	8.20	7.49	8.09
Banco Nacional de México	8.34	8.64	9.10	7.54
Banco Mercantil del Norte	9.07	9.37	9.00	6.24
ABC Capital	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



<b>IDATU TRIMESTRAL 2019</b>				
<b>Institución</b>	<b>Calificación Final (0 - 10)</b>			
	<b>Trimestre 1 (ene-mzo)</b>	<b>Trimestre 2 (abr-jun)</b>	<b>Trimestre 3 (jul-sept)</b>	<b>Trimestre 4 (oct-dic)</b>
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 Bancrea	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Base	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Compartamos	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Credit Suisse (México)	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco de Inversión Afirme	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco del Bajío	9.76	N/A	N/A	N/A
Banco Finterra	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 KEB Hana México	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 Pagatodo	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Regional	9.97	N/A	N/A	N/A
Banco S3 México	N/A	N/A	N/A	N/A
Banco Sabadell	N/A	N/A	N/A	N/A



IDATU TRIMESTRAL 2019					
Institución		Calificación Final (0 - 10)			
		Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)	Trimestre 3 (jul-sept)	Trimestre 4 (oct-dic)
Banco Shinhan de México	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	
Bank of China México	N/A	N/A	N/A	N/A	
Bankaool	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	
Consubanco	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	
Industrial and Commercial	N/A	N/A	N/A	N/A	
Intercam Banco	N/A	N/A	N/A	N/A	
Mizuho Bank México	N/A	N/A	N/A	N/A	
MUFG Bank México	N/A	N/A	N/A	N/A	
Volkswagen Bank	N/A	N/A	N/A	N/A	
<b>Promedio del sector</b>	<b>8.96</b>	<b>9.28</b>	<b>8.91</b>	<b>8.93</b>	