

## COMERCIO ELECTRÓNICO

### RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

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

Enero-Diciembre 2019			
Institución	Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días hábiles)
BBVA Bancomer	441	59.1	40
BanCoppel	388	34.5	21
Banorte	232	35.3	23
Banamex	217	77.8	59
Banco Santander México	118	53.3	27
HSBC México	76	43.8	63
Banco Inbursa	48	48.8	15
Banco Invex	48	33.3	24
Scotiabank Inverlat	48	42.5	23
Banco Azteca	41	76.2	21
Banco Ahorro Famsa	9	16.7	30
American Express Bank (México)	3	25.0	10
Banco del Bajío	2	66.7	36
Banregio	1	100.0	4
<b>Total</b>	<b>1,672</b>	<b>50.2</b>	<b>33</b>

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).