



# 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 2020				
Institución	Calificación Final (0 - 10)			
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)	Trimestre 3 (jul-sep)	Trimestre 4 (oct-dic)
Banco del Bajío	9.76	N/A	9.86	10.00
Banco Inbursa	9.71	9.54	9.40	9.93
Banco Regional	N/A	10.00	N/A	9.92
American Express Bank (México)	9.97	N/A	N/A	9.87
BBVA Bancomer	7.58	9.91	9.95	9.63
HSBC México	9.72	9.94	9.96	9.60
Banco Azteca	9.75	9.91	9.93	9.47
Scotiabank Inverlat	9.61	9.89	9.35	8.82
BanCoppel	8.41	9.51	9.90	8.75
Banco Invex	9.09	9.94	9.82	8.41
Banco Mercantil del Norte	6.84	9.91	9.25	8.15
Banco Nacional de México	6.89	9.90	7.84	7.75
Banco Santander México	7.87	9.93	6.48	7.39
Banca Afirme	9.90	N/A	8.19	N/A
Barclays Bank México	9.22	N/A	N/A	N/A





## IDATU TRIMESTRAL 2020

Institución	Calificación Final (0 - 10)			
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)	Trimestre 3 (jul-sep)	Trimestre 4 (oct-dic)
Banco Ahorro Famsa	9.17	N/A	-	-
ABC Capital	N/A	N/A	N/A	N/A
Accendo Banco	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 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 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 S3 México	N/A	N/A	N/A	N/A





## IDATU TRIMESTRAL 2020

Institución	Calificación Final (0 - 10)			
	Trimestre 1 (ene-mzo)	Trimestre 2 (abr-jun)	Trimestre 3 (jul-sep)	Trimestre 4 (oct-dic)
Banco Sabadell	N/A	N/A	N/A	N/A
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
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 Bank of China México	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>8.90</b>	<b>9.85</b>	<b>9.16</b>	<b>9.05</b>

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).

