

COMERCIO ELECTRÓNICO

RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

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

Enero-Diciembre 2020			
Institución	Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días hábiles)
Banco Mercantil del Norte	640	28.4	18
Banco Santander México	412	43.4	20
BBVA Bancomer	406	41.9	18
Banco Nacional de México	321	75.7	21
HSBC México	237	26.2	18
BanCoppel	158	60.8	23
Banco Azteca	129	32.7	12
Scotiabank Inverlat	102	34.8	22
Banco Inbursa	65	47.9	15
Banco Invex	45	41.9	20
Banca Afirme	3	0.0	23
Banco Ahorro Famsa	3	25.0	68
Banco Regional	3	33.3	16
Banco del Bajío	3	33.3	19
American Express Bank	2	50.0	9
Barclays Bank México	1	0.0	22
Total	2,530	42.5	19

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).

