



COMERCIO ELECTRÓNICO RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

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

1

Enero-Diciembre 2021			
Institución	Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días hábiles)
BanCoppel	840	80.3	22
Banco Mercantil del Norte	811	39.8	22
BBVA México	744	48.7	23
HSBC México	675	28.5	14
Banco Santander México	605	42.4	19
Banco Nacional de México	561	70.2	21
Banco Azteca	529	28.8	18
Banco Inbursa	149	54.5	12
Scotiabank Inverlat	119	35.6	25
Banco Invex	92	36.4	23
Banco Regional	21	55.6	18
Banco del Bajío	9	75.0	10
American Express Bank	5	20.0	8
Cibanco	2	0.0	9
Banca Afirme	1	0.0	13
Banco Ve Por Más	1	0.0	2
Bank of America México	1	0.0	2
Total	5,165	49.1	20

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO).

