



COMERCIO ELECTRONICO

RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE CONDUSEF

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

Enero-Diciembre 2024

Institución	Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días hábiles)
BBVA México	1,842	75.7	12
Citibanamex	1,543	48.8	14
Banorte	969	42.1	19
HSBC México	873	45.5	14
Banco Invex	853	33.2	24
BanCoppel	825	60.0	9
Banco Santander México	695	49.4	20
Banco Azteca	548	53.7	17
Scotiabank Inverlat	233	36.2	13
Banco Regional	91	31.0	16
Banco Inbursa	60	30.6	18
Ualá	59	63.8	19
Banco del Bajío	45	25.6	12
Banca Afirme	13	21.4	23
Hey Banco	6	20.0	11
Banca Mifel	5	80.0	19
Cibanco	5	40.0	23
Banco Actinver	4	0.0	21
Banco Bineo	4	50.0	10
Banco Compartamos	1	100.0	4
Banco Multiva	1	0.0	24
Banco Sabadell	1	0.0	2
Banco Shinhan de México	1	0.0	4
Barclays Bank México	1	0.0	2
CBM Banco S.A.	1	0.0	2
Consubanco	1	0.0	12
Fundación Dondé Banco	1	100.0	10
Openbank México	1	0.0	2
Total	8,682	52.8	15

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO)

