

# ANUARIO ESTADÍSTICO 2004

---

Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros



Anuario Estadístico  
2004



# Índice

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>I. ASISTENCIAS TÉCNICAS Y JURÍDICAS</b>	<b>9</b>
Por Sector y Delegación	10
Sector Instituciones de Crédito	12
Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	14
Sector Bursátil	16
Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	18
Sector Seguros (Principales Ramos)	20
Sector Fianzas	22
Sector SAR	24
Afore (Principales Servicios)	26
Distribución de causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	28
Distribución de causas (Principales Ramos de Seguros)	28
Distribución de causas (Principales Servicios de las Afore)	29
Por medios de recepción	29
<b>II. RECLAMACIONES</b>	<b>31</b>
Recibidas por Sector y Delegación	32
Recibidas Sector Instituciones de Crédito	34
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	36
Recibidas Sector Bursátil	38
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	40
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	42
Recibidas Sector Fianzas	44
Recibidas Sector SAR	46
Recibidas Afore (Principales Servicios)	48
Atendidas por Delegación	50
Conciliadas por Sector y Delegación	52
No conciliadas por Sector y Delegación	54
Concluidas por otros motivos por Sector y Delegación	56
Conciliación en Instituciones de Banca Múltiple	58
Conciliación en Instituciones de Seguros	65
Conciliación en Afore	71
Recibidas Distribución de causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	77
Recibidas Distribución de causas (Principales Ramos de Seguros)	77
Recibidas Distribución de causas (Principales Servicios de Afore)	78
Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	79
Atendidas (Principales Ramos de Seguros)	80
Atendidas (Principales Servicios de las Afore)	81
<b>III. ARBITRAJE</b>	<b>83</b>
Recibidos por Sector y Delegación	84
Laudos emitidos por Sector	85
<b>IV. SOLICITUDES DE DICTAMEN TÉCNICO</b>	<b>87</b>
Recibidas por Sector	88
Acuerdos Administrativos y Dictámenes Técnicos emitidos	89



<b>V. DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>91</b>
Solicitudes recibidas por Sector y Delegación	92
Resultado de las solicitudes por Delegación	94
Resultados de las solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Producto y/o Servicios)	96
Resultados de las solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos)	97
Defensorías iniciadas por Sector y Delegación	98
<b>VI. ÍNDICES DE RECLAMACIONES</b>	<b>101</b>
Instituciones de Banca Múltiple	102
Instituciones de Seguros	106
Afore	112
Glosario	115
Estructura y distribución del sector financiero regulado	119

## I Asistencias Técnicas y Jurídicas

## Por Sector y Delegación 2003

Delegación	Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte		3,148	20	22	991	46	2,501	91	6,819
Metropolitana Oriente		1,358	5	9	482	11	600	367	2,832
Metropolitana Sur		1,754	5	12	535	18	312	19	2,655
Oficinas Centrales		22,304	488	298	9,110	318	90,837	7,565	130,920
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>28,564</b>	<b>518</b>	<b>341</b>	<b>11,118</b>	<b>393</b>	<b>94,250</b>	<b>8,042</b>	<b>143,226</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes		1,164	2	18	189	17	6,287	115	7,792
Baja California		239	4	1	116	2	6,290	25	6,677
Baja California Sur		366	0	2	99	6	1,080	106	1,659
Campeche		281	0	1	77	3	653	7	1,022
Chiapas		894	0	11	297	16	703	81	2,002
Chihuahua		539	2	2	163	3	9,613	5	10,327
Ciudad Juárez		22	0	0	6	1	4,225	0	4,254
Coahuila		825	3	2	210	5	9,691	21	10,757
Colima		954	0	2	153	3	904	39	2,055
Durango		1,029	2	30	231	25	2,060	476	3,853
Estado de México		542	0	6	133	5	2,237	15	2,938
Guanajuato		1,963	11	58	375	21	4,386	108	6,922
Guerrero		955	6	7	213	5	1,153	72	2,411
Hidalgo		244	1	0	64	3	663	33	1,008
Jalisco		4,258	36	60	1,056	29	5,233	207	10,879
Michoacán		595	0	3	179	0	1,331	9	2,117
Morelos		762	7	10	205	5	877	88	1,954
Nayarit		299	1	3	102	15	730	6	1,156
Nuevo León		1,510	3	10	858	25	9,532	30	11,968
Oaxaca		434	1	15	445	9	536	74	1,514
Puebla		1,602	5	18	518	7	1,243	54	3,447
Querétaro		786	7	1	215	9	1,241	29	2,288
Quintana Roo		587	0	4	177	5	1,952	6	2,731
Saltillo		43	0	0	8	0	312	2	365
San Luis Potosí		718	1	19	143	2	1,373	29	2,285
Sinaloa		914	0	6	228	7	3,630	6	4,791
Sonora		1,137	8	13	261	9	5,194	108	6,730
Tabasco		1,275	3	6	371	19	945	21	2,640
Tamaulipas		1,456	0	1	334	7	2,121	20	3,939
Tlaxcala		527	16	47	140	8	1,360	15	2,113
Veracruz		998	4	5	307	5	1,539	18	2,876
Yucatán		573	0	0	76	0	1,396	14	2,059
Zacatecas		1,336	0	18	421	7	653	877	3,312
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>29,827</b>	<b>123</b>	<b>379</b>	<b>8,370</b>	<b>283</b>	<b>91,143</b>	<b>2,716</b>	<b>132,841</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>58,391</b>	<b>641</b>	<b>720</b>	<b>19,488</b>	<b>676</b>	<b>185,393</b>	<b>10,758</b>	<b>276,067</b>





## Por Sector y Delegación 2004

Delegación	Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte		2,573	11	8	1,041	34	4,911	90	8,668
Metropolitana Oriente		1,627	19	8	516	10	1,464	171	3,815
Metropolitana Sur		2,013	25	22	614	19	391	107	3,191
Oficinas Centrales		20,370	370	466	8,557	230	152,429	7,417	189,839
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>26,583</b>	<b>425</b>	<b>504</b>	<b>10,728</b>	<b>293</b>	<b>159,195</b>	<b>7,785</b>	<b>205,513</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes		1,697	11	36	256	10	6,341	22	8,373
Baja California		598	5	2	186	13	5,920	171	6,895
Baja California Sur		356	0	3	73	8	647	45	1,132
Campeche		413	0	4	101	2	1,990	30	2,540
Chiapas		1,126	0	7	317	17	748	109	2,324
Chihuahua		659	1	3	184	3	7,217	2	8,069
Ciudad Juárez		138	0	0	25	0	3,411	1	3,575
Coahuila		1,269	2	3	253	15	10,707	32	12,281
Colima		2,033	1	5	181	6	1,675	47	3,948
Durango		949	2	20	233	15	1,632	729	3,580
Estado de México		483	0	2	121	3	2,471	6	3,086
Guanajuato		2,701	7	53	421	26	5,567	130	8,905
Guerrero		1,148	6	14	252	5	2,074	18	3,517
Hidalgo		285	1	2	66	5	957	3	1,319
Jalisco		3,989	41	30	1,098	26	6,671	112	11,967
Michoacán		976	2	2	331	2	1,785	20	3,118
Morelos		865	5	16	198	8	855	84	2,031
Nayarit		416	0	3	71	0	1,093	9	1,592
Nuevo León		1,522	6	4	552	9	11,100	14	13,207
Oaxaca		529	2	6	446	9	639	31	1,662
Puebla		1,065	0	4	163	6	1,171	9	2,418
Querétaro		1,036	6	16	339	8	1,101	38	2,544
Quintana Roo		672	0	3	155	5	2,013	22	2,870
San Luis Potosí		1,260	2	36	231	3	1,443	22	2,997
Sinaloa		970	0	3	241	10	3,254	4	4,482
Sonora		1,187	6	19	377	13	5,703	116	7,421
Tabasco		1,731	1	3	424	15	1,192	29	3,395
Tamaulipas		1,220	1	9	174	2	2,906	30	4,342
Tlaxcala		865	2	13	179	2	1,835	13	2,909
Veracruz		1,242	4	6	327	8	2,227	59	3,873
Yucatán		734	2	6	173	5	2,170	38	3,128
Zacatecas		1,730	0	17	421	9	709	441	3,327
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>35,864</b>	<b>116</b>	<b>350</b>	<b>8,569</b>	<b>268</b>	<b>99,224</b>	<b>2,436</b>	<b>146,827</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>62,447</b>	<b>541</b>	<b>854</b>	<b>19,297</b>	<b>561</b>	<b>258,419</b>	<b>10,221</b>	<b>352,340</b>

## Sector Instituciones de Crédito 2003

Delegación	Clase de Institución	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Norte		2,985	5	127	31	3,148
Metropolitana Oriente		1,240	9	80	29	1,358
Metropolitana Sur		1,671	3	44	36	1,754
Oficinas Centrales		19,698	150	890	1,566	22,304
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>25,594</b>	<b>167</b>	<b>1,141</b>	<b>1,662</b>	<b>28,564</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes		930	9	51	174	1,164
Baja California		209	1	12	17	239
Baja California Sur		290	6	8	62	366
Campeche		218	7	15	41	281
Chiapas		762	24	11	97	894
Chihuahua		503	6	15	15	539
Ciudad Juárez		19	0	2	1	22
Coahuila		721	8	28	68	825
Colima		420	13	6	515	954
Durango		728	114	76	111	1,029
Estado de México		527	0	8	7	542
Guanajuato		1,499	19	91	354	1,963
Guerrero		844	11	22	78	955
Hidalgo		217	5	6	16	244
Jalisco		3,967	20	121	150	4,258
Michoacán		536	6	27	26	595
Morelos		656	3	38	65	762
Nayarit		281	4	3	11	299
Nuevo León		1,390	4	60	56	1,510
Oaxaca		409	10	7	8	434
Puebla		1,456	29	30	87	1,602
Querétaro		694	5	77	10	786
Quintana Roo		538	3	21	25	587
Saltillo		35	0	1	7	43
San Luis Potosí		590	1	66	61	718
Sinaloa		877	8	17	12	914
Sonora		1,034	16	20	67	1,137
Tabasco		909	7	20	339	1,275
Tamaulipas		932	12	55	457	1,456
Tlaxcala		406	74	21	26	527
Veracruz		959	10	16	13	998
Yucatán		552	2	13	6	573
Zacatecas		1,000	44	35	257	1,336
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>25,108</b>	<b>481</b>	<b>999</b>	<b>3,239</b>	<b>29,827</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>50,702</b>	<b>648</b>	<b>2,140</b>	<b>4,901</b>	<b>58,391</b>





## Sector Instituciones de Crédito 2004

Clase de Institución Delegación	BANSEFI	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Norte	2	2,410	15	106	40	2,573
Metropolitana Oriente	2	1,439	6	145	35	1,627
Metropolitana Sur	5	1,910	7	60	31	2,013
Oficinas Centrales	42	18,332	104	923	969	20,370
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>51</b>	<b>24,091</b>	<b>132</b>	<b>1,234</b>	<b>1,075</b>	<b>26,583</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	3	1,183	11	108	392	1,697
Baja California	1	535	4	40	18	598
Baja California Sur	0	304	4	17	31	356
Campeche	2	264	4	16	127	413
Chilapas	2	895	12	37	180	1,126
Chihuahua	0	584	8	15	52	659
Ciudad Juárez	0	121	0	4	13	138
Coahuila	1	1,054	1	71	142	1,269
Colima	0	865	12	93	1,063	2,033
Durango	16	783	22	93	35	949
Estado de México	0	455	4	21	3	483
Guanajuato	1	1,826	12	165	697	2,701
Guerrero	1	954	7	22	164	1,148
Hidalgo	0	281	0	4	0	285
Jalisco	4	3,503	14	207	261	3,989
Michoacán	1	909	2	31	33	976
Morelos	1	756	10	38	60	865
Nayarit	0	377	7	11	21	416
Nuevo León	0	1,359	7	84	72	1,522
Oaxaca	1	486	17	15	10	529
Puebla	1	986	8	19	50	1,065
Querétaro	0	944	2	72	18	1,036
Quintana Roo	0	536	6	30	100	672
San Luis Potosí	0	976	5	115	164	1,260
Sinaloa	0	920	2	31	17	970
Sonora	0	1,032	3	55	97	1,187
Tabasco	1	1,005	5	26	694	1,731
Tamaulipas	1	642	3	33	541	1,220
Tlaxcala	4	453	290	26	92	865
Veracruz	1	1,175	12	27	27	1,242
Yucatán	1	695	0	15	23	734
Zacatecas	2	1,315	83	50	280	1,730
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>45</b>	<b>28,173</b>	<b>578</b>	<b>1,591</b>	<b>5,477</b>	<b>35,864</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>96</b>	<b>52,264</b>	<b>710</b>	<b>2,825</b>	<b>6,552</b>	<b>62,447</b>

## Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2003

Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total General
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Préstamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Fidelcomisos	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	823	315	496	581	106	218	5	61	380	2,985
Metropolitana Oriente	467	140	156	109	84	111	1	92	80	1,240
Metropolitana Sur	639	164	318	242	126	109	2	50	21	1,671
Oficinas Centrales	5,657	1,842	3,162	2,572	1,353	1,479	42	1,808	2,183	19,698
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>7,586</b>	<b>2,261</b>	<b>4,132</b>	<b>3,504</b>	<b>1,669</b>	<b>1,917</b>	<b>50</b>	<b>1,811</b>	<b>2,664</b>	<b>25,594</b>
<b>Delegaciones</b>										
Agua Calientes	268	89	15	72	93	58	0	164	171	930
Baja California	50	27	32	19	16	6	3	22	34	209
Baja California Sur	69	28	25	23	36	15	2	72	20	290
Campeche	64	12	15	18	23	7	2	45	32	218
Chiapas	257	152	65	66	32	45	0	95	50	762
Chihuahua	159	40	70	54	18	29	1	131	1	503
Ciudad Juárez	9	1	2	1	1	0	0	3	2	19
Coahuila	303	70	63	53	70	50	2	54	56	721
Colima	161	88	29	54	35	10	0	35	8	420
Durango	229	69	50	44	62	11	0	19	244	728
Estado de México	157	56	67	76	59	45	0	53	14	527
Guanajuato	416	286	125	236	104	44	7	169	112	1,499
Guerrero	312	73	75	40	124	39	1	91	89	844
Hidalgo	42	22	23	33	15	22	0	54	6	217
Jalisco	1,478	382	276	279	273	127	9	188	955	3,967
Michoacán	225	108	34	58	56	12	2	32	9	536
Morelos	221	60	66	66	66	40	1	97	37	656
Nayarit	97	69	31	18	18	12	0	26	10	281
Nuevo León	506	150	138	183	57	157	3	175	41	1,390
Oaxaca	110	66	63	60	60	5	2	29	14	408
Puebla	481	191	252	155	112	79	5	101	80	1,458
Querétaro	245	108	163	54	49	13	2	42	18	694
Quintana Roo	181	72	109	90	26	9	5	26	20	538
Saltillo	5	7	3	1	3	5	1	7	3	35
San Luis Potosí	197	75	53	71	54	29	0	96	13	590
Sinaloa	271	67	166	76	64	19	7	200	7	877
Sonora	302	197	139	82	41	43	13	179	38	1,034
Tabasco	180	135	206	65	64	47	2	181	29	909
Tamaulipas	321	105	44	74	91	25	2	230	40	932
Tlaxcala	21	7	7	12	8	2	0	8	343	406
Veracruz	297	137	116	78	76	51	1	138	65	959
Yucatán	288	50	45	48	47	1	1	66	6	552
Zacatecas	289	105	39	60	149	119	1	229	9	1,000
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>8,211</b>	<b>3,104</b>	<b>2,608</b>	<b>2,299</b>	<b>2,000</b>	<b>1,176</b>	<b>76</b>	<b>3,059</b>	<b>2,576</b>	<b>26,108</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>15,797</b>	<b>5,365</b>	<b>6,740</b>	<b>5,803</b>	<b>3,669</b>	<b>3,093</b>	<b>126</b>	<b>4,870</b>	<b>5,240</b>	<b>50,702</b>

\* Incluye cuentas de ahorro y depósitos a plazo.

\*\* Se refiere principalmente a cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.





## Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2004

Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total General
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Préstamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otras*	Cajero Automático	Fidelcomisos	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	631	240	362	455	91	128	3	80	420	2,410
Metropolitana Oriente	562	146	203	100	121	104	2	87	134	1,439
Metropolitana Sur	710	249	174	225	155	175	3	39	180	1,910
Oficinas Centrales	5,820	1,725	2,655	2,102	1,623	801	35	1,054	2,517	18,332
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>7,723</b>	<b>2,360</b>	<b>3,394</b>	<b>2,882</b>	<b>1,990</b>	<b>1,208</b>	<b>43</b>	<b>1,240</b>	<b>3,251</b>	<b>24,091</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguaascalientes	237	88	1	87	80	84	0	193	433	1,183
Baja California	105	48	15	33	28	30	2	5	289	535
Baja California Sur	73	31	25	41	39	7	1	68	19	304
Campeche	95	27	27	11	11	22	0	42	29	264
Chiapas	375	130	85	85	38	51	2	39	90	895
Chihuahua	212	43	82	42	25	14	2	154	10	584
Ciudad Juárez	75	11	9	10	5	1	0	10	0	121
Cosahuila	299	109	34	53	48	73	2	57	379	1,054
Colima	488	181	36	59	66	1	0	32	2	865
Durango	362	74	53	41	62	12	1	20	158	783
Estado de México	200	47	43	37	51	36	1	31	9	455
Guanajuato	761	322	125	151	174	50	15	157	71	1,826
Guerrero	363	51	220	28	104	35	7	80	88	954
Hidalgo	81	35	8	34	26	57	3	19	18	281
Jalisco	1,525	327	342	320	275	110	9	152	443	3,503
Michoacán	397	146	79	94	73	19	1	71	29	909
Morelos	207	145	55	52	84	41	2	71	99	756
Nayarit	217	45	42	17	15	8	1	21	11	377
Nuevo León	605	178	87	71	113	122	2	125	56	1,359
Oaxaca	175	50	86	48	31	29	0	25	42	486
Puebla	443	102	97	81	56	20	5	99	83	986
Querétaro	369	141	153	78	73	23	1	35	71	944
Quintana Roo	196	87	84	46	41	8	1	36	39	536
San Luis Potosí	455	109	103	51	62	44	5	128	19	976
Sinaloa	374	97	140	60	33	22	2	184	8	920
Sonora	380	165	111	58	74	22	10	119	93	1,032
Tabasco	384	152	61	44	128	86	0	147	22	1,005
Tamaulipas	363	70	69	24	30	4	1	28	53	642
Tlaxcala	98	26	9	20	40	9	0	27	224	453
Veracruz	487	92	111	66	53	18	0	56	292	1,175
Yucatán	302	65	43	48	53	28	0	141	15	695
Zacatecas	356	174	1	79	155	167	1	275	107	1,315
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>11,059</b>	<b>3,368</b>	<b>2,436</b>	<b>1,967</b>	<b>2,147</b>	<b>1,211</b>	<b>77</b>	<b>2,647</b>	<b>3,281</b>	<b>28,173</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>18,782</b>	<b>5,728</b>	<b>5,830</b>	<b>4,849</b>	<b>4,137</b>	<b>2,419</b>	<b>120</b>	<b>3,887</b>	<b>6,512</b>	<b>52,264</b>

\* Incluye cuentas de ahorro y depósitos a plazo.

\*\* Se refiere principalmente a cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.



## Sector Bursátil 2003

Clase de Institución  Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	13	7	0	20
Metropolitana Oriente	1	4	0	5
Metropolitana Sur	0	5	0	5
Oficinas Centrales	88	400	0	488
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>102</b>	<b>416</b>	<b>0</b>	<b>518</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	1	1	0	2
Baja California	2	2	0	4
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	2	0	0	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	2	0	3
Colima	0	0	0	0
Durango	0	1	1	2
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	6	5	0	11
Guerrero	2	4	0	6
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	11	24	1	36
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	4	3	0	7
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	2	1	0	3
Oaxaca	1	0	0	1
Puebla	1	4	0	5
Querétaro	4	3	0	7
Quintana Roo	0	0	0	0
Saltillo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	1	0	1
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	4	4	0	8
Tabasco	3	0	0	3
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	13	2	1	16
Veracruz	3	1	0	4
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>123</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>162</b>	<b>476</b>	<b>3</b>	<b>641</b>



## Sector Bursátil 2004

Clase de Institución  Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	4	7	0	11
Metropolitana Oriente	2	17	0	19
Metropolitana Sur	6	17	2	25
Oficinas Centrales	61	307	2	370
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>73</b>	<b>348</b>	<b>4</b>	<b>425</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	3	8	0	11
Baja California	2	3	0	5
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	1	0	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	1	0	2
Collima	0	1	0	1
Durango	0	2	0	2
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	3	4	0	7
Guerrero	2	4	0	6
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	13	28	0	41
Michoacán	2	0	0	2
Morelos	3	2	0	5
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	5	1	0	6
Oaxaca	2	0	0	2
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	1	5	0	6
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	2	0	2
Sonora	3	3	0	6
Tabasco	1	0	0	1
Tamaulipas	1	0	0	1
Tlaxcala	1	1	0	2
Veracruz	4	0	0	4
Yucatán	2	0	0	2
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>50</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>116</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>123</b>	<b>414</b>	<b>4</b>	<b>541</b>

## Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2003

Clase de Institución  Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	2	2	9	2	5	2	22
Metropolitana Oriente	1	3	1	0	1	3	9
Metropolitana Sur	0	2	3	2	2	3	12
Oficinas Centrales	9	23	52	12	89	113	298
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>97</b>	<b>121</b>	<b>341</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	1	1	0	14	2	18
Baja California	0	0	0	0	0	1	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	2	2
Campeche	0	1	0	0	0	0	1
Chiapas	0	0	0	0	1	10	11
Chihuahua	0	0	0	0	0	2	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	2	0	2
Colima	0	0	0	0	1	1	2
Durango	0	1	1	1	13	14	30
Estado de México	0	1	1	0	1	3	6
Guanajuato	0	7	2	2	45	2	58
Guerrero	0	3	0	0	4	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	6	14	10	8	15	7	60
Michoacán	0	0	1	0	1	1	3
Morelos	0	1	1	1	7	0	10
Nayarit	0	0	2	0	0	1	3
Nuevo León	0	4	1	0	2	3	10
Oaxaca	0	0	1	0	11	3	15
Puebla	0	3	3	0	12	0	18
Querétaro	0	0	0	0	0	1	1
Quintana Roo	0	0	1	0	0	3	4
Saltillo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	1	1	0	16	1	19
Sinaloa	3	0	0	0	0	3	6
Sonora	1	1	1	0	7	3	13
Tabasco	0	1	0	0	0	5	6
Tamaulipas	0	0	0	0	0	1	1
Tlaxcala	0	2	15	0	8	22	47
Veracruz	0	2	1	1	1	0	5
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	12	6	18
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>173</b>	<b>97</b>	<b>379</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>108</b>	<b>29</b>	<b>270</b>	<b>218</b>	<b>720</b>





## Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2004

Clase de Institución  Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	0	1	4	1	1	1	8
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	3	4	8
Metropolitana Sur	4	2	5	3	6	2	22
Oficinas Centrales	7	24	31	10	351	43	466
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>361</b>	<b>50</b>	<b>504</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	0	2	0	29	5	36
Baja California	0	0	0	0	2	0	2
Baja California Sur	0	0	0	0	2	1	3
Campeche	0	0	0	0	3	1	4
Chiapas	0	0	0	0	0	7	7
Chihuahua	0	0	0	0	0	3	3
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	1	0	0	1	3
Colima	0	1	1	0	2	1	5
Durango	0	1	1	0	14	4	20
Estado de México	0	1	1	0	0	0	2
Guanajuato	0	4	1	0	46	2	53
Guerrero	0	1	1	0	12	0	14
Hidalgo	0	0	0	0	1	1	2
Jalisco	2	5	0	0	20	3	30
Michoacán	0	1	0	0	1	0	2
Morelos	0	0	5	0	8	3	16
Nayarit	0	0	1	0	1	1	3
Nuevo León	0	2	1	1	0	0	4
Oaxaca	0	0	0	0	5	1	6
Puebla	0	1	0	1	1	1	4
Querétaro	6	0	0	0	5	5	16
Quintana Roo	0	1	0	0	1	1	3
San Luis Potosí	0	0	0	1	32	3	36
Sinaloa	0	0	0	0	0	3	3
Sonora	0	2	1	1	15	0	19
Tabasco	0	0	0	1	0	2	3
Tamaulipas	0	2	1	0	6	0	9
Tlaxcala	0	0	0	0	7	6	13
Veracruz	0	1	0	0	1	4	6
Yucatán	0	1	0	0	4	1	6
Zacatecas	0	0	0	0	14	3	17
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>232</b>	<b>63</b>	<b>350</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>593</b>	<b>113</b>	<b>854</b>

## Sector Seguros (Principales Ramos) 2003

Ramo Delegación	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Información General	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivadas de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	154	85	14	4	534	65	8	3	124	991
Metropolitana Oriente	77	17	11	3	312	6	8	1	47	482
Metropolitana Sur	96	59	13	4	335	8	10	2	8	535
Oficinas Centrales	1,426	575	104	18	4,886	244	129	3	1,725	9,110
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,753</b>	<b>736</b>	<b>142</b>	<b>29</b>	<b>6,067</b>	<b>323</b>	<b>155</b>	<b>9</b>	<b>1,904</b>	<b>11,118</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	57	3	0	0	65	3	3	0	58	189
Baja California	10	3	4	2	77	5	2	0	13	116
Baja California Sur	23	4	3	0	44	9	3	3	10	99
Campeche	17	0	2	0	33	3	1	0	21	77
Chiapas	85	3	3	1	148	27	7	1	22	297
Chihuahua	39	15	8	0	82	15	3	0	1	163
Ciudad Juárez	5	0	0	0	0	0	0	0	1	6
Coahuila	55	11	0	3	84	9	4	0	44	210
Colima	41	2	2	0	51	40	6	0	11	153
Durango	59	1	6	0	39	18	3	0	105	231
Estado de México	43	10	4	1	63	5	3	1	3	133
Guanajuato	82	16	26	2	117	17	21	2	92	375
Guerrero	76	5	10	1	71	6	0	0	44	213
Hidalgo	22	1	0	0	30	8	0	0	3	64
Jalisco	121	52	52	5	462	34	5	8	317	1,056
Michoacán	47	7	2	0	92	21	0	0	10	179
Morelos	24	21	1	1	115	17	5	3	18	205
Nayarit	48	1	2	0	38	5	4	1	3	102
Nuevo León	108	49	5	1	352	29	71	1	242	858
Oaxaca	327	5	1	1	68	33	3	2	5	445
Puebla	80	24	6	2	309	7	43	2	45	518
Querétaro	34	11	4	0	144	9	4	2	7	215
Quintana Roo	46	12	2	1	102	6	5	0	3	177
Sanluis Potosí	55	6	1	0	61	1	4	1	14	143
Sinaloa	67	8	2	0	121	17	6	1	6	228
Sonora	92	9	3	0	89	34	2	1	31	261
Tabasco	105	9	8	2	230	7	3	1	6	371
Tamaulipas	103	16	12	2	115	10	13	9	54	334
Tlaxcala	21	0	1	0	3	0	1	1	113	140
Veracruz	105	6	1	1	130	35	14	1	14	307
Yucatán	40	1	1	0	28	6	0	0	0	76
Zacatecas	143	5	0	0	215	15	9	0	34	421
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,183</b>	<b>316</b>	<b>172</b>	<b>26</b>	<b>3,580</b>	<b>454</b>	<b>248</b>	<b>41</b>	<b>1,350</b>	<b>8,370</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3,936</b>	<b>1,052</b>	<b>314</b>	<b>55</b>	<b>9,647</b>	<b>777</b>	<b>403</b>	<b>50</b>	<b>3,254</b>	<b>19,488</b>





## Sector Seguros (Principales Ramos) 2004

Delegación	Ramo	Accidentes y Enfermedades				Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Información General	Total
		Vida	Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivadas de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte	129	75	7	5	486	44	9	5	281	1,041	
Metropolitana Oriente	69	20	12	4	312	1	10	2	86	516	
Metropolitana Sur	134	60	16	1	337	17	10	2	37	614	
Oficinas Centrales	1,359	436	84	25	4,525	208	71	5	1,844	8,557	
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,691</b>	<b>591</b>	<b>119</b>	<b>35</b>	<b>5,660</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>2,248</b>	<b>10,728</b>	
<b>Delegaciones</b>											
Aguascalientes	63	8	1	2	42	5	3	0	132	256	
Baja California	10	4	4	2	45	3	1	0	117	186	
Baja California Sur	12	4	2	0	33	11	2	1	8	73	
Campeche	37	1	6	3	34	2	2	0	16	101	
Chiapas	111	9	3	1	157	17	6	0	13	317	
Chihuahua	58	20	3	1	82	14	1	0	5	184	
Ciudad Juárez	9	2	0	0	8	2	1	0	3	25	
Coahuila	49	5	4	1	87	8	0	0	99	253	
Colima	55	7	3	0	83	24	5	0	4	181	
Durango	103	4	3	8	53	3	6	0	53	233	
Estado de México	37	6	2	0	62	4	1	1	8	121	
Guanajuato	111	19	38	8	142	21	16	4	62	421	
Guerrero	149	2	2	0	79	3	7	0	10	252	
Hidalgo	32	0	0	0	29	0	2	0	3	66	
Jalisco	162	98	38	10	609	51	19	11	100	1,098	
Michoacán	84	6	2	1	213	15	0	2	8	331	
Morelos	29	9	22	2	74	14	3	3	42	198	
Nayarit	26	1	4	0	26	3	3	0	8	71	
Nuevo León	94	76	6	6	299	19	29	2	21	552	
Oaxaca	318	4	7	2	99	2	3	2	9	446	
Puebla	56	4	5	3	75	3	2	1	14	163	
Querétaro	59	23	25	0	194	17	4	2	15	339	
Quintana Roo	30	6	7	1	88	5	6	0	12	155	
San Luis Potosí	71	13	8	1	110	3	6	0	19	231	
Sinaloa	57	4	1	0	152	9	7	1	10	241	
Sonora	93	43	3	3	130	50	4	2	49	377	
Tabasco	137	11	10	1	241	11	1	1	11	424	
Tamaulipas	36	2	4	0	71	2	5	1	53	174	
Tlaxcala	79	2	2	0	21	4	2	0	69	179	
Veracruz	65	5	5	0	115	23	3	0	111	327	
Yucatán	56	9	0	0	93	7	4	0	4	173	
Zacatecas	176	3	1	0	198	18	2	0	23	421	
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,464</b>	<b>410</b>	<b>221</b>	<b>56</b>	<b>3,744</b>	<b>373</b>	<b>156</b>	<b>34</b>	<b>1,111</b>	<b>8,569</b>	
<b>Total Nacional</b>	<b>4,155</b>	<b>1,001</b>	<b>340</b>	<b>91</b>	<b>9,404</b>	<b>643</b>	<b>256</b>	<b>48</b>	<b>3,359</b>	<b>18,297</b>	

## Sector Fianzas 2003

Delegación	Ramo	Administrativas	Crédito	Fidelcomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte		32	4	0	2	4	4	46
Metropolitana Oriente		1	2	1	0	3	4	11
Metropolitana Sur		6	3	1	0	6	2	18
Oficinas Centrales		118	26	14	6	28	126	318
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>157</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>136</b>	<b>393</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes		0	2	1	0	10	4	17
Baja California		0	0	1	0	1	0	2
Baja California Sur		3	0	0	0	0	3	6
Campeche		1	0	0	0	1	1	3
Chiapas		5	2	1	3	5	0	16
Chihuahua		0	1	2	0	0	0	3
Ciudad Juárez		0	0	1	0	0	0	1
Coahuila		0	1	0	0	2	2	5
Colima		0	1	0	0	2	0	3
Durango		1	1	0	0	1	22	25
Estado de México		1	0	1	0	2	1	5
Guanajuato		2	2	4	1	1	11	21
Guerrero		2	0	1	0	0	2	5
Hidalgo		0	0	0	1	1	1	3
Jalisco		5	2	0	0	2	20	29
Michoacán		0	0	0	0	0	0	0
Morelos		2	1	0	0	1	1	5
Nayarit		12	0	1	1	1	0	15
Nuevo León		20	0	0	1	1	3	25
Oaxaca		2	0	0	1	4	2	9
Puebla		0	0	2	3	0	2	7
Querétaro		1	2	0	0	0	6	9
Quintana Roo		0	0	0	1	3	1	5
Saltillo		0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí		0	0	0	0	0	2	2
Sinaloa		0	0	1	1	5	0	7
Sonora		4	0	1	0	2	2	9
Tabasco		2	10	3	0	3	1	19
Tamaulipas		2	0	4	1	0	0	7
Tlaxcala		0	0	0	0	0	8	8
Veracruz		4	0	0	0	1	0	5
Yucatán		0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas		6	0	0	0	1	0	7
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>75</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>95</b>	<b>283</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>232</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	<b>91</b>	<b>231</b>	<b>676</b>





## Sector Fianzas 2004

Delegación	Ramo	Administrativas	Crédito	Fidelcomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte		19	0	0	1	4	10	34
Metropolitana Oriente		0	1	2	0	3	4	10
Metropolitana Sur		5	1	1	0	9	3	19
Oficinas Centrales		58	9	10	3	26	124	230
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>82</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>141</b>	<b>293</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes		1	0	1	1	1	6	10
Baja California		0	0	0	0	0	13	13
Baja California Sur		2	0	0	0	6	0	8
Campeche		0	0	1	1	0	0	2
Chiapas		6	3	0	1	2	5	17
Chihuahua		1	0	0	0	2	0	3
Ciudad Juárez		0	0	0	0	0	0	0
Coahuila		0	0	0	0	3	12	15
Colima		1	1	1	2	1	0	6
Durango		0	0	0	0	5	10	15
Estado de México		0	0	1	1	1	0	3
Guanajuato		0	5	8	1	1	11	26
Guerrero		0	0	1	0	1	3	5
Hidalgo		3	0	1	0	0	1	5
Jalisco		4	2	3	3	9	5	26
Michoacán		0	0	2	0	0	0	2
Morelos		0	1	0	2	1	4	8
Nayarit		0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León		7	0	0	0	0	2	9
Oaxaca		2	2	2	0	2	1	9
Puebla		3	1	0	0	1	1	6
Querétaro		0	1	0	0	2	5	8
Quintana Roo		1	1	0	1	0	2	5
San Luis Potosí		1	0	0	0	1	1	3
Sinaloa		3	1	0	4	2	0	10
Sonora		6	0	0	0	2	5	13
Tabasco		0	6	3	0	5	1	15
Tamaulipas		0	0	0	0	0	2	2
Tlaxcala		0	0	0	0	0	2	2
Veracruz		1	0	1	0	1	5	8
Yucatán		4	0	0	0	0	1	5
Zacatecas		5	0	0	2	1	1	9
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>51</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>99</b>	<b>268</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>133</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>92</b>	<b>240</b>	<b>561</b>



## Sector SAR 2003

Clase de Institución Delegación	AFORE	ICEFA	PROCESAR	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	479	100	1,922	2,501
Metropolitana Oriente	363	78	159	600
Metropolitana Sur	294	17	1	312
Oficinas Centrales	14,694	4,028	72,115	90,837
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>15,830</b>	<b>4,223</b>	<b>74,197</b>	<b>94,250</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	182	64	6,041	6,287
Baja California	129	24	6,137	6,290
Baja California Sur	119	23	938	1,080
Campeche	152	14	487	653
Chiapas	218	42	443	703
Chihuahua	139	38	9,436	9,613
Ciudad Juárez	38	1	4,186	4,225
Coahuila	87	3	9,601	9,691
Colima	167	26	711	904
Durango	305	117	1,638	2,060
Estado de México	134	36	2,067	2,237
Guanajuato	2,015	41	2,330	4,386
Guerrero	315	24	814	1,153
Hidalgo	73	2	588	663
Jalisco	1,340	259	3,634	5,233
Michoacán	132	35	1,164	1,331
Morelos	232	62	583	877
Nayarit	104	8	618	730
Nuevo León	443	17	9,072	9,532
Oaxaca	220	25	291	536
Puebla	338	26	879	1,243
Querétaro	1,214	7	20	1,241
Quintana Roo	91	3	1,858	1,952
Saltillo	5	3	304	312
San Luis Potosí	176	84	1,113	1,373
Sinaloa	162	6	3,462	3,630
Sonora	336	52	4,806	5,194
Tabasco	372	1	572	945
Tamaulipas	262	41	1,818	2,121
Tlaxcala	643	41	676	1,360
Veracruz	248	88	1,203	1,539
Yucatán	97	15	1,284	1,396
Zacatecas	314	0	339	653
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>10,802</b>	<b>1,228</b>	<b>79,113</b>	<b>91,143</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>26,632</b>	<b>5,451</b>	<b>153,310</b>	<b>185,393</b>



## Sector SAR 2004

Clase de Institución Delegación	AFORE	ICEFA	PROCESAR	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	537	104	4,270	4,911
Metropolitana Oriente	453	119	892	1,464
Metropolitana Sur	385	3	3	391
Oficinas Centrales	13,811	3,146	135,472	152,429
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>15,186</b>	<b>3,372</b>	<b>140,637</b>	<b>159,195</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	221	110	6,010	6,341
Baja California	108	8	5,804	5,920
Baja California Sur	82	20	545	647
Campeche	289	17	1,684	1,990
Chiapas	206	34	508	748
Chihuahua	139	26	7,052	7,217
Ciudad Juárez	37	4	3,370	3,411
Coahuila	81	3	10,623	10,707
Colima	178	32	1,465	1,675
Durango	284	93	1,255	1,632
Estado de México	102	28	2,341	2,471
Guanajuato	268	19	5,280	5,567
Guerrero	248	48	1,778	2,074
Hidalgo	29	18	910	957
Jalisco	904	108	5,659	6,671
Michoacán	124	27	1,634	1,785
Morelos	268	62	525	855
Nayarit	159	37	897	1,093
Nuevo León	421	28	10,851	11,100
Oaxaca	87	12	540	639
Puebla	127	0	1,044	1,171
Querétaro	1,064	4	33	1,101
Quintana Roo	102	7	1,904	2,013
San Luis Potosí	172	13	1,258	1,443
Sinaloa	76	15	3,163	3,254
Sonora	865	36	4,802	5,703
Tabasco	224	10	958	1,192
Tamaulipas	219	28	2,659	2,906
Tlaxcala	814	21	1,000	1,835
Veracruz	362	22	1,843	2,227
Yucatán	183	15	1,972	2,170
Zacatecas	430	0	279	709
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>8,873</b>	<b>905</b>	<b>89,446</b>	<b>99,224</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>24,059</b>	<b>4,277</b>	<b>230,083</b>	<b>258,419</b>



## Afore (Principales Servicios) 2003

Delegación	Servicio	Actualización de datos	Devolución de cuentas	Emisión de estado de cuenta	Registro de trabajadores	Retiros parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Unificación de cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte		58	68	3	6	2	7	22	154	159	479
Metropolitana Oriente		172	7	7	2	6	52	4	47	68	363
Metropolitana Sur		49	55	62	8	4	9	0	65	42	294
Oficinas Centrales		724	300	648	708	1,205	2,314	466	2,802	5,527	14,094
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>1,003</b>	<b>430</b>	<b>720</b>	<b>724</b>	<b>1,217</b>	<b>2,362</b>	<b>492</b>	<b>3,068</b>	<b>5,794</b>	<b>15,830</b>
<b>Delegaciones</b>											
Agua Calientes		57	3	20	5	3	22	11	25	36	182
Baja California		14	19	9	4	0	18	16	36	13	129
Baja California Sur		24	1	13	0	4	26	11	19	21	119
Campeche		23	4	49	1	2	7	1	17	48	152
Chiapas		15	21	68	10	12	14	9	49	20	218
Chihuahua		7	54	1	34	0	0	9	33	1	139
Ciudad Juárez		24	0	0	0	1	2	2	9	0	38
Coahuila		5	0	2	52	3	8	1	12	4	87
Colima		28	35	46	1	2	11	15	17	11	167
Durango		19	80	21	0	1	3	2	24	155	305
Estado de México		8	15	16	5	12	9	10	29	30	134
Guanajuato		57	75	10	1,704	5	10	7	58	89	2,015
Guerrero		31	6	103	1	4	5	2	63	100	315
Hidalgo		2	3	8	0	0	16	1	37	6	73
Jalisco		94	128	28	5	24	198	63	237	585	1,340
Michoacán		9	2	4	2	14	25	3	59	14	132
Morales		14	76	22	6	2	11	7	42	52	232
Nayarit		22	3	35	1	0	11	2	27	3	104
Nuevo León		20	10	7	11	8	69	22	151	145	443
Oaxaca		5	5	9	0	2	30	2	24	143	220
Puebla		47	42	18	10	9	13	11	126	62	338
Querétaro		63	6	0	0	0	225	637	49	234	1,214
Quintana Roo		15	4	36	0	1	4	7	21	3	91
Saltijo		1	1	0	0	0	2	0	1	0	5
San Luis Potosí		30	4	4	0	3	71	18	24	22	176
Sinaloa		10	4	7	9	1	16	13	58	44	162
Sonora		29	104	28	0	10	2	31	94	38	336
Tabasco		26	30	252	1	0	1	9	49	4	372
Tamaulipas		45	48	66	7	0	13	19	39	25	262
Tlaxcala		35	2	98	6	0	13	5	41	445	643
Veracruz		30	7	19	9	8	63	30	77	6	248
Yucatán		9	32	14	1	0	4	0	37	0	97
Zacatecas		17	0	20	35	2	101	6	117	16	314
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>836</b>	<b>824</b>	<b>1,029</b>	<b>1,920</b>	<b>133</b>	<b>1,023</b>	<b>982</b>	<b>1,701</b>	<b>2,354</b>	<b>10,802</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>1,839</b>	<b>1,254</b>	<b>1,749</b>	<b>2,644</b>	<b>1,350</b>	<b>3,405</b>	<b>1,474</b>	<b>4,769</b>	<b>8,148</b>	<b>26,632</b>

\* Incluye principalmente corrección o aclaración del Número de Seguridad Social, traspasos ICEFA-Afore y Afore-Afore, aportaciones voluntarias



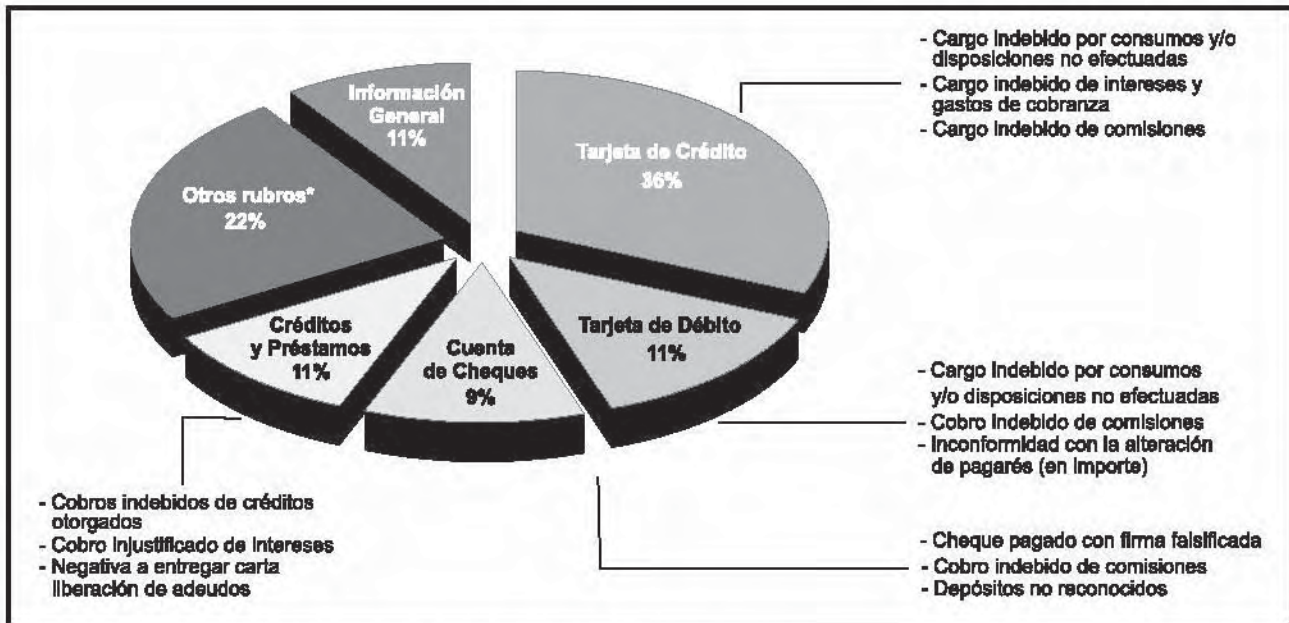
## Afore (Principales Servicios) 2004

Delegación	Servicio Actualización de datos	Devolución de cuentas	Emisión de estado de cuentas	Registro de trabajadores	Retros parciales (SAR 97)	Retros SAR 92-97	Unificación de cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	42	71	3	3	0	8	17	227	166	537
Metropolitana Oriente	133	11	9	2	13	58	3	88	136	453
Metropolitana Sur	22	68	85	20	2	31	1	74	82	385
Oficinas Centrales	574	900	2,089	756	794	1,293	280	2,091	5,034	13,811
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>771</b>	<b>1,050</b>	<b>2,186</b>	<b>781</b>	<b>809</b>	<b>1,390</b>	<b>301</b>	<b>2,480</b>	<b>5,418</b>	<b>15,186</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	44	0	33	10	8	17	3	16	90	221
Baja California	20	15	0	3	1	11	16	27	15	108
Baja California Sur	4	1	4	2	3	22	6	9	31	82
Campeche	24	3	40	1	20	30	0	61	110	289
Chiapas	42	21	27	1	4	6	20	63	22	206
Chihuahua	9	45	0	23	0	0	7	54	1	139
Ciudad Juárez	11	1	0	1	3	2	3	15	1	37
Coahuila	3	3	2	4	0	2	1	55	11	81
Colima	19	71	28	1	7	16	5	31	0	178
Durango	19	73	28	1	3	1	4	17	138	284
Estado de México	12	19	12	0	6	2	2	25	24	102
Guanajuato	20	79	3	9	6	7	19	61	64	268
Guerrero	18	1	99	2	2	0	8	109	9	248
Hidalgo	2	6	0	0	0	5	0	9	7	29
Jalisco	38	67	13	5	43	272	67	225	174	904
Michoacán	2	13	4	3	2	11	12	45	32	124
Morelos	28	51	8	3	0	3	7	13	157	268
Nayarit	35	2	27	1	3	8	8	65	10	159
Nuevo León	63	13	4	43	7	40	53	158	40	421
Oaxaca	7	17	1	1	0	7	6	13	35	87
Puebla	19	38	3	2	4	9	3	37	12	127
Querétaro	313	5	0	0	0	186	388	14	158	1,064
Quintana Roo	36	6	10	3	4	7	11	10	15	102
San Luis Potosí	13	18	2	0	2	26	6	61	44	172
Sinaloa	7	2	1	1	0	3	7	54	1	76
Sonora	55	116	36	0	26	14	27	114	477	665
Tabasco	18	56	95	4	1	3	0	32	15	224
Tamaulipas	35	34	32	1	4	25	11	50	27	219
Tlaxcala	12	5	50	7	3	14	2	18	703	814
Veracruz	12	42	8	1	3	13	7	48	228	362
Yucatán	22	19	1	15	0	3	14	96	13	183
Zacatecas	20	0	66	8	6	92	5	94	139	430
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>980</b>	<b>842</b>	<b>637</b>	<b>156</b>	<b>171</b>	<b>857</b>	<b>728</b>	<b>1,699</b>	<b>2,803</b>	<b>8,873</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,751</b>	<b>1,892</b>	<b>2,823</b>	<b>937</b>	<b>980</b>	<b>2,247</b>	<b>1,029</b>	<b>4,179</b>	<b>8,221</b>	<b>24,059</b>

\* Incluye principalmente corrección o aclaración del Numero de Seguridad Social, traspasos ICEFA-Afore y Afore-Afore, aportaciones voluntarias

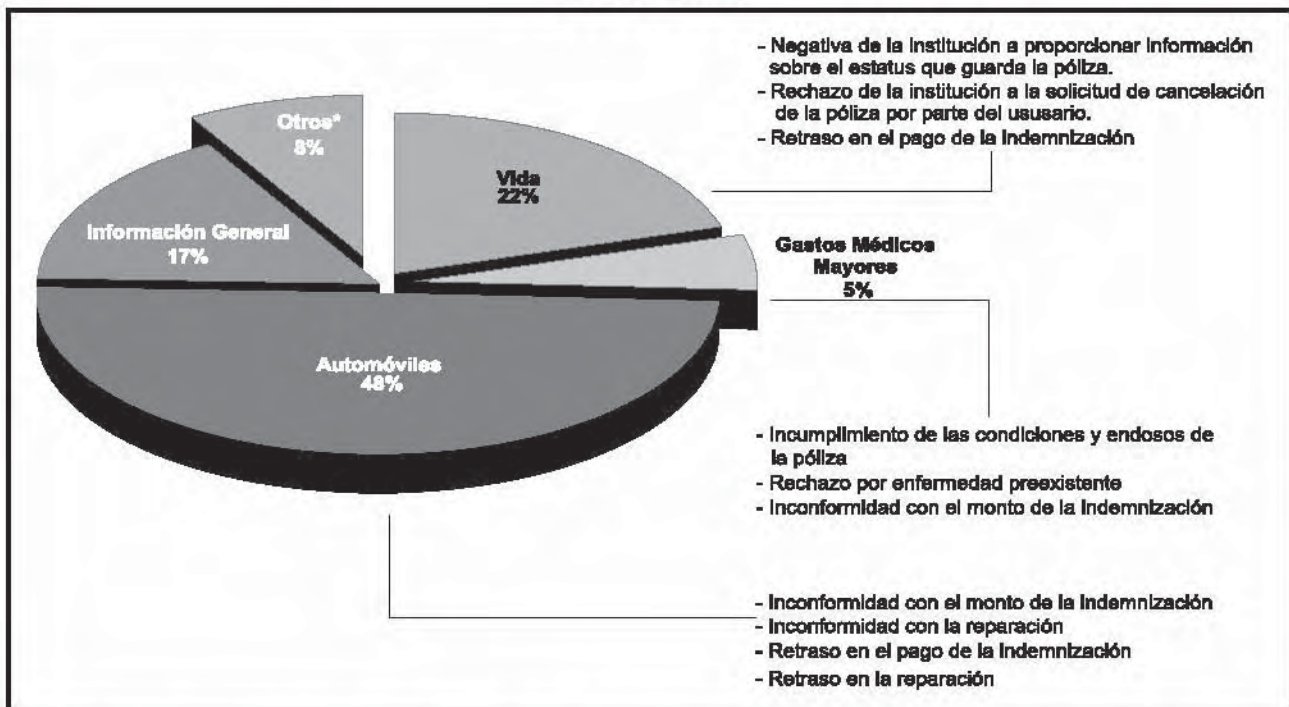


### Distribución de causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2003-2004



\* Incluye fideicomiso, cajero automático, cuentas de ahorro, depósitos a plazos y varios.

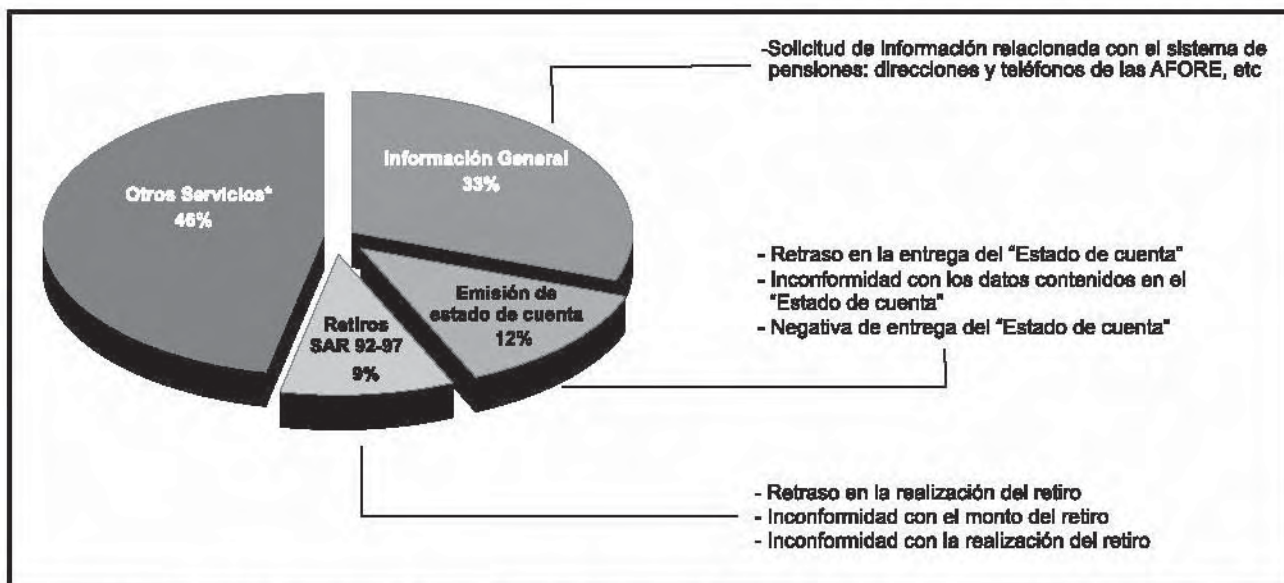
### Distribución de causas (Principales Ramos de Seguros) 2003-2004



\*Otros incluye accidentes personales, salud, responsabilidad civil, marítimo y transporte, incendio, terremoto y otros riesgos catastróficos, agrícola y de animales, crédito, diversos y pensiones.



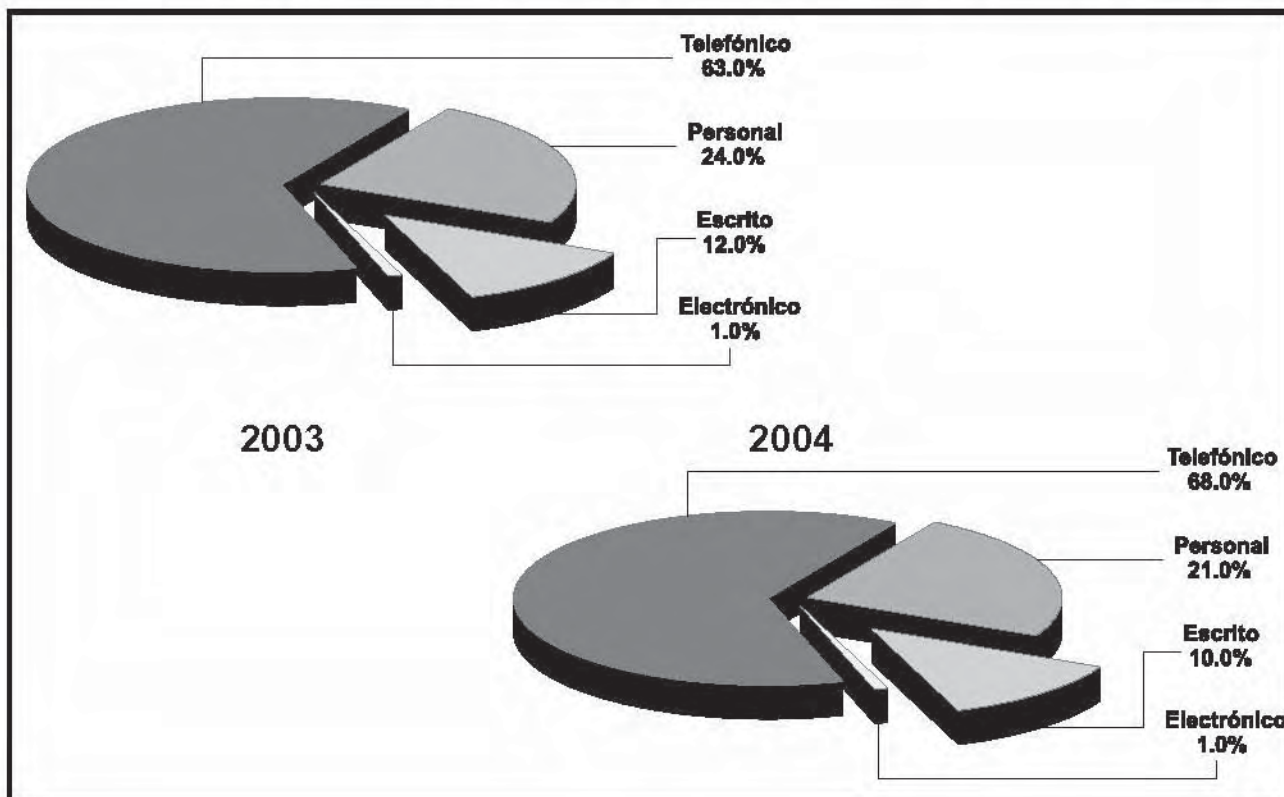
### Distribución de causas (Principales Servicios de las Afore) 2003-2004



\* Incluye actualización de datos, unificación de cuentas, retiros parciales SAR 97, devolución de cuentas y traspasos afore-afore



### Asistencias Técnicas y Jurídicas por Medios de Recepción





## **II Reclamaciones**



## Por Sector y Delegación 2003

Delegación	Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte		1,237	8	7	457	37	164	16	1,926
Metropolitana Oriente		339	2	0	211	6	29	2	589
Metropolitana Sur		717	0	5	220	9	28	0	979
Oficinas Centrales		3,701	18	18	1,033	73	198	19	5,060
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>5,994</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>1,921</b>	<b>125</b>	<b>419</b>	<b>37</b>	<b>8,554</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes		197	1	1	98	3	24	5	329
Baja California		235	0	0	83	0	4	3	325
Baja California Sur		42	0	0	16	1	3	1	63
Campeche		67	0	0	69	1	1	0	138
Chiapas		168	0	4	85	6	18	0	281
Chihuahua		525	2	2	158	3	174	0	864
Ciudad Juárez		199	0	0	91	1	89	0	380
Coahuila		140	1	0	70	1	9	2	223
Colima		118	0	2	77	2	0	3	202
Durango		56	0	4	47	1	4	1	113
Estado de México		134	1	3	91	5	8	0	242
Guanajuato		272	1	6	105	8	29	3	424
Guerrero		219	1	3	90	5	10	2	330
Hidalgo		92	0	1	60	7	5	2	167
Jalisco		995	4	2	607	40	188	23	1,859
Michoacán		181	0	0	143	2	6	9	341
Morelos		169	0	1	60	3	11	2	246
Nayarit		106	1	0	44	4	9	0	164
Nuevo León		421	2	0	317	18	39	2	799
Oaxaca		97	0	3	92	0	5	13	210
Puebla		609	0	5	343	7	61	3	1,028
Querétaro		166	2	0	82	3	10	0	263
Quintana Roo		238	0	2	89	2	3	0	334
Saltillo		12	0	0	2	0	0	0	14
San Luis Potosí		295	0	9	86	4	42	0	436
Sinaloa		244	0	3	134	4	25	0	410
Sonora		220	2	2	209	4	18	0	455
Tabasco		308	1	0	135	12	12	0	468
Tamaulipas		420	0	2	199	3	73	1	698
Tlaxcala		102	0	1	35	0	11	0	149
Veracruz		367	1	1	262	32	65	2	730
Yucatán		206	0	0	160	8	7	2	383
Zacatecas		116	0	1	35	0	3	0	155
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>7,736</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>4,174</b>	<b>190</b>	<b>966</b>	<b>79</b>	<b>13,223</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>13,730</b>	<b>48</b>	<b>88</b>	<b>6,095</b>	<b>315</b>	<b>1,385</b>	<b>116</b>	<b>21,777</b>



## Por Sector y Delegación 2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte	1,286	2	2	560	23	199	21	2,093
Metropolitana Oriente	438	2	5	255	1	24	4	729
Metropolitana Sur	763	3	3	277	9	36	1	1,092
Oficinas Centrales	3,858	21	11	1,066	57	153	13	5,179
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>6,345</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>2,158</b>	<b>90</b>	<b>412</b>	<b>39</b>	<b>9,093</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes	304	1	2	141	5	24	1	478
Baja California	204	0	0	96	0	2	7	309
Baja California Sur	58	0	0	19	0	2	0	79
Campeche	112	0	0	86	0	3	0	201
Chiapas	215	0	0	97	3	14	0	329
Chihuahua	694	1	3	190	5	122	0	1,015
Ciudad Juárez	247	0	0	73	1	72	0	393
Coahuila	122	0	1	64	1	2	1	191
Collima	120	0	0	55	1	2	1	179
Durango	92	0	1	50	5	5	2	155
Estado de México	202	0	0	110	3	11	0	326
Guanajuato	391	1	9	133	4	22	6	566
Guerrero	283	1	2	129	4	19	4	442
Hidalgo	85	0	1	50	3	2	0	141
Jalisco	1,355	9	1	602	23	165	41	2,196
Michoacán	208	0	1	142	2	10	0	363
Morelos	286	2	3	100	7	10	0	408
Nayarit	170	0	0	67	9	5	0	251
Nuevo León	589	3	3	366	13	110	9	1,093
Oaxaca	156	1	1	110	2	12	2	284
Puebla	742	3	8	374	9	87	15	1,238
Querétaro	115	0	2	92	1	4	0	214
Quintana Roo	281	0	0	115	4	15	3	418
San Luis Potosí	371	0	9	108	3	34	1	526
Sinaloa	237	0	1	148	4	15	0	405
Sonora	216	0	0	218	1	13	0	448
Tabasco	312	0	1	184	11	23	0	531
Tamaulipas	631	1	2	188	4	85	13	924
Tlaxcala	98	1	1	32	0	6	0	138
Veracruz	381	1	0	277	38	41	2	740
Yucatán	260	1	1	124	9	11	0	406
Zacatecas	135	0	1	42	1	1	0	180
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>9,672</b>	<b>26</b>	<b>54</b>	<b>4,582</b>	<b>176</b>	<b>949</b>	<b>108</b>	<b>15,567</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>16,017</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>6,740</b>	<b>266</b>	<b>1,361</b>	<b>147</b>	<b>24,660</b>



## Sector Instituciones de Crédito 2003

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	1,179	1	46	11	1,237
Metropolitana Oriente	326	2	11	0	339
Metropolitana Sur	693	1	15	8	717
Oficinas Centrales	3,609	11	68	13	3,701
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5,807</b>	<b>15</b>	<b>140</b>	<b>32</b>	<b>5,994</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	186	1	9	1	197
Baja California	227	1	6	1	235
Baja California Sur	42	0	0	0	42
Campeche	61	2	3	1	67
Chiapas	161	4	1	2	168
Chihuahua	498	3	15	9	525
Ciudad Juárez	191	0	3	5	199
Coahuila	130	0	4	6	140
Colima	106	5	7	0	118
Durango	51	0	5	0	56
Estado de México	125	0	9	0	134
Guanajuato	249	2	20	1	272
Guerrero	208	2	7	2	219
Hidalgo	89	1	2	0	92
Jalisco	928	7	44	16	995
Michoacán	177	4	0	0	181
Morelos	168	0	1	0	169
Nayarit	104	0	0	2	106
Nuevo León	406	1	13	1	421
Oaxaca	96	1	0	0	97
Puebla	570	10	21	8	609
Querétaro	155	0	11	0	166
Quintana Roo	235	1	2	0	238
Saltillo	12	0	0	0	12
San Luis Potosí	284	1	9	1	295
Sinaloa	236	3	4	1	244
Sonora	210	0	10	0	220
Tabasco	303	0	5	0	308
Tamaulipas	356	7	36	21	420
Tlaxcala	97	3	1	1	102
Veracruz	365	0	2	0	367
Yucatán	201	0	5	0	206
Zacatecas	114	1	1	0	116
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>7,341</b>	<b>60</b>	<b>256</b>	<b>79</b>	<b>7,736</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>13,148</b>	<b>75</b>	<b>396</b>	<b>111</b>	<b>13,730</b>



## Sector Instituciones de Crédito 2004

Clase de Institución Delegación	BANSEFI	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Norte	1	1,209	8	47	21	1,286
Metropolitana Oriente	0	409	0	26	3	438
Metropolitana Sur	1	740	2	17	3	763
Oficinas Centrales	5	3,777	12	50	14	3,858
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>7</b>	<b>6,135</b>	<b>22</b>	<b>140</b>	<b>41</b>	<b>6,345</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	2	288	1	13	0	304
Baja California	0	193	0	9	2	204
Baja California Sur	0	57	0	1	0	58
Campeche	0	108	1	3	0	112
Chiapas	0	201	3	10	1	215
Chihuahua	0	615	9	18	52	694
Ciudad Juárez	0	238	0	3	6	247
Coahuila	0	117	0	4	1	122
Collima	0	99	0	14	7	120
Durango	0	88	2	2	0	92
Estado de México	0	194	0	5	3	202
Guanajuato	0	333	2	50	6	391
Guerrero	0	272	0	10	1	283
Hidalgo	1	83	0	1	0	85
Jalisco	0	1,277	5	63	10	1,355
Michoacán	0	200	2	5	1	208
Morelos	0	275	0	9	2	286
Nayarit	0	167	0	2	1	170
Nuevo León	0	547	2	25	15	589
Oaxaca	1	153	1	0	1	156
Puebla	1	702	4	26	9	742
Querétaro	0	110	0	5	0	115
Quintana Roo	0	272	0	8	1	281
San Luis Potosí	0	341	0	22	8	371
Sinaloa	0	228	0	7	2	237
Sonora	0	203	0	13	0	216
Tabasco	0	297	0	6	9	312
Tamaulipas	0	541	6	35	49	631
Tlaxcala	0	92	0	5	1	98
Veracruz	0	369	3	8	1	381
Yucatán	1	249	2	7	1	260
Zacatecas	0	130	3	2	0	135
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>6</b>	<b>9,039</b>	<b>46</b>	<b>391</b>	<b>190</b>	<b>9,672</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>13</b>	<b>15,174</b>	<b>68</b>	<b>531</b>	<b>231</b>	<b>16,017</b>



## Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2003

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total General
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Préstamos	Cuenta de Cheques	Tarjeta de Débito	Otras*	Cajero Automático	Fidelcomisos	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	324	93	371	204	37	100	1	27	22	1,179
Metropolitana Oriente	82	23	76	29	44	53	0	16	3	326
Metropolitana Sur	241	67	140	144	38	36	1	22	2	693
Oficinas Centrales	1,072	216	804	782	264	216	16	230	9	3,809
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,719</b>	<b>399</b>	<b>1,391</b>	<b>1,159</b>	<b>383</b>	<b>407</b>	<b>18</b>	<b>295</b>	<b>36</b>	<b>5,907</b>
<b>Delegaciones</b>										
Agascalientes	45	15	36	2	26	21	1	35	5	166
Baja California	62	17	50	16	7	65	2	8	0	227
Baja California Sur	21	3	3	7	2	0	0	6	0	42
Campeche	20	6	4	6	8	8	0	8	1	61
Chiapas	38	39	22	25	8	12	0	15	0	161
Chihuahua	156	38	53	66	17	29	1	132	2	496
Ciudad Juárez	82	15	15	23	16	0	0	40	0	191
Coahuila	49	15	27	4	15	3	0	12	5	130
Colima	33	30	20	7	5	2	2	6	1	106
Durango	15	6	13	3	10	0	0	3	1	51
Estado de México	32	17	25	13	25	4	2	5	2	125
Guanajuato	62	36	53	13	44	5	3	30	1	249
Guerrero	69	20	19	25	36	18	0	21	0	208
Hidalgo	14	10	22	7	6	16	0	14	0	89
Jalisco	351	131	121	84	133	45	6	46	11	928
Michoacán	62	29	39	15	16	5	1	8	2	177
Morelos	49	10	30	21	21	12	0	25	0	168
Nayarit	32	5	12	24	10	8	0	11	2	104
Nuevo León	122	37	102	34	14	17	1	70	9	406
Oaxaca	23	13	24	19	12	0	0	3	2	96
Puebla	176	100	112	71	43	26	5	31	6	570
Querétaro	36	23	25	41	13	8	0	9	0	155
Quintana Roo	69	29	50	53	16	3	2	12	1	235
Saltillo	2	7	1	0	0	0	0	2	0	12
San Luis Potosí	72	37	43	40	32	28	1	28	3	284
Sinaloa	54	27	33	59	17	4	4	35	3	236
Sonora	33	31	40	55	7	10	7	25	2	210
Tabasco	56	17	27	132	12	11	0	48	0	303
Tamaulipas	127	42	34	17	37	6	0	85	8	356
Tlaxcala	24	13	15	11	13	5	1	12	3	87
Veracruz	79	40	91	56	27	21	2	44	3	365
Yucatán	83	21	35	16	18	5	1	22	0	201
Zacatecas	25	17	11	5	7	5	0	44	0	114
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,176</b>	<b>698</b>	<b>1,207</b>	<b>874</b>	<b>674</b>	<b>402</b>	<b>42</b>	<b>595</b>	<b>73</b>	<b>7,341</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3,895</b>	<b>1,297</b>	<b>2,598</b>	<b>2,133</b>	<b>1,057</b>	<b>809</b>	<b>60</b>	<b>1,190</b>	<b>109</b>	<b>13,148</b>

\* Incluye cuentas de ahorro y depósito a plazo.

\*\* Se refiere principalmente a cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.



## Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2004

Producto y/o Servicios Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total General
	Tarjetas de Crédito	Créditos y Préstamos	Cuenta de Cheques	Tarjetas de Débito	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	355	90	338	217	35	82	2	36	54	1,208
Metropolitana Oriente	130	37	57	91	55	14	1	19	5	408
Metropolitana Sur	275	83	125	89	60	71	0	18	19	740
Oficinas Centrales	1,229	279	966	675	256	155	12	128	79	3,777
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,989</b>	<b>489</b>	<b>1,486</b>	<b>1,072</b>	<b>406</b>	<b>322</b>	<b>15</b>	<b>199</b>	<b>157</b>	<b>6,135</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	78	28	49	1	25	41	0	61	5	288
Baja California	74	21	43	2	3	34	4	3	8	193
Baja California Sur	15	4	19	6	5	2	0	8	0	57
Campeche	34	8	17	18	6	10	3	10	2	108
Chiapas	81	24	31	25	6	8	1	9	6	201
Chihuahua	228	46	47	65	28	14	2	157	8	615
Ciudad Juárez	122	25	15	20	16	3	0	37	0	238
Coahuila	38	15	16	10	10	11	1	14	2	117
Colima	41	29	12	7	8	0	0	0	2	98
Durango	33	5	15	14	15	3	0	1	2	88
Estado de México	68	30	24	12	23	15	0	12	10	194
Guanajuato	135	52	28	28	39	8	12	27	4	333
Guerrero	89	22	18	36	48	41	3	13	4	272
Hidalgo	22	6	28	3	9	9	1	4	1	83
Jalisco	500	115	205	148	121	41	8	92	47	1,277
Michoacán	82	25	37	20	24	3	0	9	0	200
Morelos	94	36	42	28	37	15	0	20	3	275
Nayarit	63	41	26	16	7	4	0	9	1	167
Nuevo León	167	84	99	39	57	59	3	29	10	547
Oaxaca	44	17	21	29	10	15	0	7	10	153
Puebla	252	93	105	87	37	25	10	50	43	702
Querétaro	36	15	21	18	12	2	0	3	1	110
Quintana Roo	103	34	51	41	20	5	1	14	3	272
San Luis Potosí	120	37	32	93	19	18	1	16	5	341
Sinaloa	67	35	26	51	14	9	0	20	6	228
Sonora	71	29	9	34	25	3	6	18	10	203
Tabasco	110	27	28	26	34	16	0	56	0	297
Tamaulipas	226	84	27	74	30	9	1	59	31	541
Tlaxcala	26	5	10	4	29	6	0	10	0	92
Veracruz	126	48	56	74	30	1	2	22	10	369
Yucatán	81	19	22	21	16	15	4	60	1	249
Zacatecas	46	9	7	1	11	25	0	27	4	130
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,286</b>	<b>1,068</b>	<b>1,186</b>	<b>1,071</b>	<b>772</b>	<b>470</b>	<b>63</b>	<b>873</b>	<b>240</b>	<b>8,038</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,285</b>	<b>1,557</b>	<b>2,672</b>	<b>2,143</b>	<b>1,178</b>	<b>792</b>	<b>78</b>	<b>1,072</b>	<b>397</b>	<b>15,174</b>

\* Incluye cuentas de ahorro y depósito a plazo.

\*\* Se refiere principalmente a cajas de seguridad, giros y órdenes de pago y compra-venta de divisas.



## Sector Bursátil 2003

Clase de Institución	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Delegación</b>				
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	6	2	0	8
Metropolitana Oriente	0	2	0	2
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	14	4	0	18
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>28</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	0	1	0	1
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	2	0	0	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	1	0	0	1
Guanajuato	1	0	0	1
Guerrero	1	0	0	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	1	3	0	4
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	2	0	0	2
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	1	1	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0
Saltillo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	2	0	0	2
Tabasco	1	0	0	1
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>48</b>



## Sector Bursátil 2004

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	1	1	0	2
Metropolitana Oriente	1	1	0	2
Metropolitana Sur	2	1	0	3
Oficinas Centrales	16	5	0	21
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>28</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	0	1	0	1
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	1	0	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	1	0	0	1
Guerrero	1	0	0	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	4	5	0	9
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	2	0	0	2
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	3	0	0	3
Oaxaca	1	0	0	1
Puebla	2	1	0	3
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	1	1
Tlaxcala	1	0	0	1
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	1	0	0	1
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>54</b>



## Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2003

Clase de Institución  Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	2	1	4	0	0	0	7
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	1	1	0	3	5
Oficinas Centrales	0	3	5	2	1	7	18
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	0	0	0	0	1	1
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chlapas	0	0	0	0	0	4	4
Chihuahua	0	0	0	0	0	2	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	2	0	2
Durango	0	0	0	0	0	4	4
Estado de México	0	2	0	0	1	0	3
Guanajuato	0	0	1	0	5	0	6
Guerrero	0	2	0	0	1	0	3
Hidalgo	0	0	1	0	0	0	1
Jalisco	0	1	1	0	0	0	2
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	1	1
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	3	0	3
Puebla	2	2	0	0	0	1	5
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	2	2
Saillilo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	2	0	6	1	9
Sinaloa	2	0	0	0	0	1	3
Sonora	1	0	0	0	0	1	2
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	2	0	0	0	0	2
Tlaxcala	0	1	0	0	0	0	1
Veracruz	0	0	0	0	0	1	1
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0
Zacatacas	0	0	0	0	1	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>58</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>88</b>



## Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2004

Clase de Institución  Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	0	0	1	0	0	1	2
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	1	3	5
Metropolitana Sur	0	0	1	0	1	1	3
Oficinas Centrales	2	1	3	0	2	3	11
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>21</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	0	0	0	2	0	2
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	3	3
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	0	0	1
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	1	1
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	9	0	9
Guerrero	0	2	0	0	0	0	2
Hidalgo	0	0	0	0	1	0	1
Jalisco	1	0	0	0	0	0	1
Michoacán	0	1	0	0	0	0	1
Morelos	0	0	0	0	3	0	3
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	2	1	0	0	0	3
Oaxaca	0	0	0	0	1	0	1
Puebla	0	1	1	2	0	4	8
Querétaro	0	0	0	0	2	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	9	0	9
Sinaloa	0	0	0	0	0	1	1
Sonora	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	1	0	0	1
Tamaulipas	0	1	0	0	1	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0	0	1	1
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	1	0	1
Zacatecas	0	0	0	0	1	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>54</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>75</b>



## Sector Seguros (Principales Ramos) 2003

Delegación	Ramo	Accidentes y Enfermedades				Automóviles	Daños en Automóviles	Pensiones		Relacionadas con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud	Derivadas de la Seguridad Social			Privadas			
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte	86	49	1	1	256	41	3	1	19	457	
Metropolitana Oriente	42	9	6	0	126	18	3	0	7	211	
Metropolitana Sur	32	35	5	4	134	3	5	1	1	220	
Oficinas Centrales	208	83	13	4	613	86	3	4	6	1,033	
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>369</b>	<b>186</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>1,129</b>	<b>150</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>1,921</b>	
<b>Delegaciones</b>											
Agua Calientes	29	5	0	0	57	2	0	0	5	98	
Baja California	12	2	15	4	37	12	1	0	0	83	
Baja California Sur	6	1	0	0	8	1	0	0	0	16	
Campeche	14	1	2	0	44	7	1	0	0	69	
Chiapas	25	1	2	0	41	13	1	0	2	86	
Chihuahua	36	15	8	0	79	15	3	0	2	158	
Ciudad Juárez	30	8	3	0	39	7	4	0	0	81	
Cosahuila	18	1	1	0	36	10	1	0	3	70	
Colima	9	3	1	1	33	27	0	0	3	77	
Durango	12	2	0	0	21	11	0	0	1	47	
Estado de México	14	13	1	2	53	7	0	0	1	91	
Guanajuato	20	8	3	0	51	17	3	0	5	105	
Guerrero	25	3	3	0	55	4	0	0	0	90	
Hidalgo	13	4	1	0	38	3	0	0	1	60	
Jalisco	91	53	21	2	342	67	5	7	19	607	
Michoacán	28	6	1	1	77	30	0	0	0	143	
Morelos	4	15	0	1	36	3	1	0	0	60	
Nayarit	12	0	0	0	24	7	1	0	0	44	
Nuevo León	66	33	0	3	175	39	1	0	0	317	
Oaxaca	54	0	1	0	21	16	0	0	0	92	
Puebla	80	26	6	0	203	14	6	4	4	343	
Querétaro	17	11	2	0	47	3	0	1	1	62	
Quintana Roo	17	9	1	2	56	3	1	0	0	89	
Saltillo	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	
San Luis Potosí	19	6	1	0	53	3	1	0	3	86	
Sinaloa	39	5	2	0	69	15	1	0	3	134	
Sonora	47	15	2	1	97	45	1	0	1	209	
Tabasco	23	5	3	0	100	4	0	0	0	135	
Tamaulipas	81	9	17	0	66	8	7	5	4	190	
Tlaxcala	10	0	2	0	22	0	0	0	1	35	
Veracruz	46	10	2	0	122	73	2	0	7	262	
Yucatán	40	6	2	0	76	36	0	0	0	160	
Zacatecas	5	2	0	0	25	3	0	0	0	35	
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>942</b>	<b>286</b>	<b>103</b>	<b>17</b>	<b>2,397</b>	<b>498</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>66</b>	<b>4,174</b>	
<b>Total Nacional</b>	<b>1,311</b>	<b>472</b>	<b>128</b>	<b>26</b>	<b>3,336</b>	<b>648</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>99</b>	<b>6,095</b>	





## Sector Seguros (Principales Ramos) 2004

Delegación	Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionadas con otro Sector	Total
			Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivadas de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte		81	59	4	4	364	31	2	2	13	560
Metropolitana Oriente		43	8	7	2	164	17	7	2	5	265
Metropolitana Sur		83	32	8	0	136	9	6	2	1	277
Oficinas Centrales		216	114	18	6	594	109	6	1	2	1,068
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>423</b>	<b>213</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>1,258</b>	<b>166</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>2,158</b>
<b>Delegaciones</b>											
Aguascalientes		32	15	1	0	81	5	2	0	5	141
Baja California		9	9	9	9	47	10	1	0	2	98
Baja California Sur		1	2	1	0	11	3	0	1	0	19
Campeche		14	0	3	3	60	5	0	0	1	86
Chiapas		22	5	1	0	66	11	2	0	0	97
Chihuahua		69	22	3	1	84	14	1	0	6	190
Ciudad Juárez		23	7	0	1	34	7	1	0	0	73
Coahuila		22	2	2	1	30	8	0	0	1	64
Colima		9	3	0	0	32	8	1	0	2	55
Durango		17	3	1	3	23	2	0	0	1	50
Estado de México		20	11	2	0	71	2	0	0	4	110
Guanajuato		31	12	8	3	54	11	4	2	8	133
Guerrero		46	1	1	0	73	4	3	0	1	129
Hidalgo		13	4	1	2	28	1	0	0	1	50
Jalisco		102	93	13	5	305	39	9	8	28	602
Michoacán		34	2	1	1	93	8	0	2	1	142
Morelos		15	12	4	0	83	4	1	1	0	100
Nayarit		11	3	2	0	37	4	8	0	2	67
Nuevo León		77	44	2	3	208	25	3	0	4	366
Oaxaca		35	3	2	1	61	2	3	1	2	110
Puebla		98	26	9	2	223	7	2	1	6	374
Querétaro		14	7	3	0	58	8	1	0	1	92
Quintana Roo		16	5	1	0	85	7	0	0	1	115
San Luis Potosí		33	10	0	0	81	0	3	0	1	109
Sinaloa		38	4	1	0	91	7	2	1	6	148
Sonora		51	19	2	4	72	60	3	0	7	218
Tabasco		46	6	6	0	119	6	1	0	0	184
Tamaulipas		88	15	4	0	79	10	5	0	7	188
Tlaxcala		10	1	0	0	19	1	0	0	1	32
Veracruz		63	5	2	2	146	56	4	0	9	277
Yucatán		38	8	1	2	61	13	1	0	0	124
Zacatecas		8	2	0	0	30	2	0	0	0	42
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>1,963</b>	<b>381</b>	<b>88</b>	<b>43</b>	<b>2,495</b>	<b>348</b>	<b>61</b>	<b>17</b>	<b>108</b>	<b>4,582</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>1,488</b>	<b>574</b>	<b>123</b>	<b>55</b>	<b>3,753</b>	<b>514</b>	<b>82</b>	<b>24</b>	<b>129</b>	<b>6,740</b>

## Sector Fianzas 2003

Delegación	Ramo	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro sector	Total
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte		31	3	0	1	2	0	37
Metropolitana Oriente		0	2	0	2	2	0	6
Metropolitana Sur		4	0	0	0	4	1	9
Oficinas Centrales		44	6	10	4	7	2	73
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>79</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>125</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes		0	1	1	0	1	0	3
Baja California		0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur		1	0	0	0	0	0	1
Campeche		1	0	0	0	0	0	1
Chiapas		3	1	1	0	1	0	6
Chihuahua		0	1	2	0	0	0	3
Ciudad Juárez		1	0	0	0	0	0	1
Coahuila		0	0	0	0	1	0	1
Colima		1	0	0	0	1	0	2
Durango		1	0	0	0	0	0	1
Estado de México		1	0	0	2	2	0	5
Guanajuato		0	2	2	1	2	1	8
Guerrero		4	1	0	0	0	0	5
Hidalgo		2	0	1	0	1	3	7
Jalisco		31	1	0	4	1	3	40
Michoacán		0	1	1	0	0	0	2
Morelos		1	1	1	0	0	0	3
Nayarit		1	0	2	1	0	0	4
Nuevo León		14	1	2	0	1	0	18
Oaxaca		0	0	0	0	0	0	0
Puebla		1	0	2	4	0	0	7
Querétaro		1	1	0	0	0	1	3
Quintana Roo		0	0	0	1	0	1	2
Saltillo		0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí		3	0	0	1	0	0	4
Sinaloa		0	0	1	1	1	1	4
Sonora		2	0	0	2	0	0	4
Tabasco		2	7	2	0	1	0	12
Tamaulipas		0	0	2	1	0	0	3
Tlaxcala		0	0	0	0	0	0	0
Veracruz		26	1	0	0	1	4	32
Yucatán		5	0	0	0	0	3	8
Zacatecas		0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>102</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>190</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>181</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>315</b>





## Sector Fianzas 2004

Delegación	Ramo	Administrativas	Crédito	Fidelcomisos en garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro sector	Total
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte		19	0	0	1	3	0	23
Metropolitana Oriente		0	0	0	1	0	0	1
Metropolitana Sur		2	0	0	0	6	1	9
Oficinas Centrales		35	3	4	8	7	0	57
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>56</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>90</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes		1	1	1	1	1	0	5
Baja California		0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur		0	0	0	0	0	0	0
Campeche		0	0	0	0	0	0	0
Chiapas		0	1	0	0	1	1	3
Chihuahua		1	0	0	0	4	0	5
Ciudad Juárez		1	0	0	0	0	0	1
Coahuila		0	0	0	0	0	1	1
Colima		0	0	0	1	0	0	1
Durango		0	0	0	0	5	0	5
Estado de México		0	0	1	1	1	0	3
Guanajuato		0	1	3	0	0	0	4
Guerrero		2	0	1	0	1	0	4
Hidalgo		3	0	0	0	0	0	3
Jalisco		12	2	1	3	4	1	23
Michoacán		0	0	2	0	0	0	2
Morelos		3	1	1	2	0	0	7
Nayarit		9	0	0	0	0	0	9
Nuevo León		10	0	1	0	0	2	13
Oaxaca		1	0	1	0	0	0	2
Puebla		5	1	1	0	1	1	9
Querétaro		0	0	0	0	0	1	1
Quintana Roo		2	0	0	1	0	1	4
San Luis Potosí		2	0	0	0	1	0	3
Sinaloa		2	0	0	1	1	0	4
Sonora		1	0	0	0	0	0	1
Tabasco		2	5	3	0	1	0	11
Tamaulipas		0	2	1	0	0	1	4
Tlaxcala		0	0	0	0	0	0	0
Veracruz		34	1	0	1	1	1	38
Yucatán		5	0	0	1	0	3	9
Zacatecas		0	0	0	0	1	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>96</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>176</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>152</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>266</b>



## Sector SAR 2003

Clase de Institución	AFORE	ICEFA	PROCESAR	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	128	33	3	164
Metropolitana Oriente	17	12	0	29
Metropolitana Sur	27	1	0	28
Oficinas Centrales	120	78	0	198
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>292</b>	<b>124</b>	<b>3</b>	<b>419</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	19	5	0	24
Baja California	4	0	0	4
Baja California Sur	2	1	0	3
Campeche	1	0	0	1
Chiapas	5	1	12	18
Chihuahua	135	38	1	174
Ciudad Juárez	73	15	1	89
Coahuila	9	0	0	9
Colima	0	0	0	0
Durango	3	1	0	4
Estado de México	6	2	0	8
Guanajuato	25	3	1	29
Guerrero	8	1	1	10
Hidalgo	5	0	0	5
Jalisco	121	64	3	188
Michoacán	4	2	0	6
Morelos	7	4	0	11
Nayarit	8	1	0	9
Nuevo León	37	1	1	39
Oaxaca	3	2	0	5
Puebla	58	0	3	61
Querétaro	9	1	0	10
Quintana Roo	3	0	0	3
Saltillo	0	0	0	0
San Luis Potosí	22	20	0	42
Sinaloa	25	0	0	25
Sonora	18	0	0	18
Tabasco	12	0	0	12
Tamaulipas	63	6	4	73
Tlaxcala	10	1	0	11
Veracruz	56	9	0	65
Yucatán	7	0	0	7
Zacatecas	3	0	0	3
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>761</b>	<b>178</b>	<b>27</b>	<b>966</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,053</b>	<b>302</b>	<b>30</b>	<b>1,385</b>



## Sector SAR 2004

Clase de Institución	AFORE	ICEFA	PROCESAR	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	168	30	1	199
Metropolitana Oriente	22	2	0	24
Metropolitana Sur	36	0	0	36
Oficinas Centrales	119	33	1	153
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>345</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>412</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	17	7	0	24
Baja California	2	0	0	2
Baja California Sur	2	0	0	2
Campeche	3	0	0	3
Chilapas	11	1	2	14
Chihuahua	97	24	1	122
Ciudad Juárez	68	4	0	72
Coahuila	2	0	0	2
Colima	0	1	1	2
Durango	5	0	0	5
Estado de México	8	3	0	11
Guanajuato	16	4	2	22
Guerrero	16	1	2	19
Hidalgo	2	0	0	2
Jalisco	85	74	6	165
Michoacán	6	4	0	10
Morelos	7	3	0	10
Nayarit	5	0	0	5
Nuevo León	104	4	2	110
Oaxaca	12	0	0	12
Puebla	86	0	1	87
Querétaro	4	0	0	4
Quintana Roo	12	2	1	15
San Luis Potosí	28	6	0	34
Sinaloa	15	0	0	15
Sonora	13	0	0	13
Tabasco	22	0	1	23
Tamaulipas	80	4	1	85
Tlaxcala	6	0	0	6
Veracruz	41	0	0	41
Yucatán	9	2	0	11
Zacatecas	1	0	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>785</b>	<b>144</b>	<b>20</b>	<b>949</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,130</b>	<b>209</b>	<b>22</b>	<b>1,361</b>

## Afore (Principales Servicios) 2003

Delegación	Servicio	Actualización de datos	Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)	Devolución de cuentas	Registro de trabajadoras	Retiros SAR 82-87	Trasposos Afore-Afore	Unificación de cuentas	Otros Servicios *	Relaciones con otro sector	Total
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte		10	17	41	2	3	23	12	20	0	128
Metropolitana Oriente		2	4	0	0	5	1	0	5	0	17
Metropolitana Sur		2	1	5	5	1	4	0	9	0	27
Oficinas Centrales		5	8	4	34	8	32	4	25	0	120
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>19</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>292</b>
<b>Delegaciones</b>											
Aguascalientes		8	0	0	1	1	0	0	9	0	19
Baja California		1	0	2	0	1	0	0	0	0	4
Baja California Sur		1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Campeche		0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Chiapas		2	0	0	0	0	0	1	2	0	5
Chihuahua		7	5	54	34	0	24	9	2	0	135
Ciudad Juárez		43	8	1	1	4	5	1	10	0	73
Coahuila		0	0	0	1	0	4	0	4	0	9
Colima		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango		0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Estado de México		0	0	1	0	0	4	1	0	0	6
Guanajuato		4	3	1	7	0	1	1	8	0	25
Guerrero		0	1	0	0	3	0	0	4	0	8
Hidalgo		0	1	1	2	0	1	0	0	0	5
Jalisco		13	19	40	1	2	5	16	21	4	121
Michoacán		0	1	0	1	0	2	0	0	0	4
Morelos		0	0	5	0	0	0	0	2	0	7
Nayarit		1	0	0	1	0	0	2	4	0	8
Nuevo León		0	5	4	0	4	10	3	9	2	37
Oaxaca		0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Puebla		3	14	14	1	3	2	6	15	0	58
Querétaro		0	1	1	0	0	1	0	6	0	9
Quintana Roo		2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Saltillo		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí		1	7	0	0	9	0	4	1	0	22
Sinaloa		1	0	1	2	2	9	3	7	0	25
Sonora		2	2	10	0	0	3	0	1	0	18
Tabasco		1	0	1	1	0	0	1	8	0	12
Tamaulipas		8	4	22	1	3	7	7	11	0	63
Tlaxcala		2	1	1	1	2	0	0	3	0	10
Veracruz		3	4	1	6	7	19	4	12	0	56
Yucatán		1	0	1	0	0	2	0	3	0	7
Zacatecas		0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>104</b>	<b>77</b>	<b>165</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>101</b>	<b>59</b>	<b>146</b>	<b>6</b>	<b>761</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>123</b>	<b>107</b>	<b>215</b>	<b>102</b>	<b>59</b>	<b>161</b>	<b>75</b>	<b>205</b>	<b>6</b>	<b>1,053</b>

\* Incluye principalmente emisión del estado de cuenta, trasposos ICEFA-Afore y disposición del saldo de la cuenta individual por negativa de pensión





## Afore (Principales Servicios) 2004

Delegación	Servicio	Actualización de datos	Corrección o aclaración del NSS (Homonimia)	Devolución de cuentas	Registro de trabajadoras	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de cuentas	Otros Servicios *	Relacionadas con otro sector	Total
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte		12	20	30	1	4	35	10	23	33	168
Metropolitana Oriente		0	5	4	0	3	6	0	4	0	22
Metropolitana Sur		3	1	7	6	5	5	0	6	3	36
Oficinas Centrales		1	5	10	40	22	23	1	11	6	119
<b>Subtotal D.F.</b>		<b>16</b>	<b>31</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>345</b>
<b>Delegaciones</b>											
Aguascalientes		9	1	0	3	0	0	1	1	2	17
Baja California		0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Baja California Sur		0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Campeche		1	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Chiapas		0	1	1	0	0	3	3	3	0	11
Chihuahua		10	0	48	22	0	10	6	1	0	97
Ciudad Juárez		12	13	3	3	2	5	16	14	0	68
Coahuila		1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Colima		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango		0	0	3	0	0	0	1	1	0	5
Estado de México		1	0	1	0	0	5	0	0	1	8
Guanajuato		3	2	0	1	0	5	4	1	0	16
Guerrero		0	2	0	1	4	2	3	3	1	16
Hidalgo		0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Jalisco		7	13	25	0	2	10	2	11	15	85
Michoacán		0	1	1	1	0	0	0	3	0	6
Morelos		2	0	1	0	0	0	2	2	0	7
Nayarit		1	1	0	0	1	0	0	2	0	5
Nuevo León		18	3	2	11	9	23	17	15	6	104
Oaxaca		1	1	4	0	0	4	0	1	1	12
Puebla		13	5	27	0	8	3	2	23	5	86
Querétaro		0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
Quintana Roo		2	0	1	0	0	0	8	0	1	12
San Luis Potosí		3	7	0	0	6	3	4	5	0	28
Sinaloa		0	2	0	0	1	3	4	5	0	15
Sonora		1	0	7	0	0	0	0	5	0	13
Tabasco		3	0	10	3	0	4	0	2	0	22
Tamaulipas		8	5	31	1	6	9	4	9	7	80
Tlaxcala		0	0	0	4	1	0	0	1	0	6
Veracruz		2	5	9	0	3	1	7	8	6	41
Yucatán		4	1	1	1	0	0	1	1	0	9
Zacatecas		0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>		<b>102</b>	<b>63</b>	<b>175</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>91</b>	<b>86</b>	<b>123</b>	<b>46</b>	<b>785</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>118</b>	<b>94</b>	<b>226</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>97</b>	<b>167</b>	<b>88</b>	<b>1,130</b>

\* Incluye principalmente emisión del estado de cuenta, trasposos ICEFA-Afore y disposición del saldo de la cuenta individual por negativa de pensión

## Por Delegación 2003

Delegación	Conciliadas	No Conciliadas	Concluidas por otros motivos
<b>Distrito Federal</b>			
Metropolitana Norte	416	907	231
Metropolitana Oriente	107	332	93
Metropolitana Sur	259	536	189
Oficinas Centrales	1,306	2,793	357
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2,088</b>	<b>4,568</b>	<b>870</b>
<b>Delegaciones</b>			
Aguascalientes	138	92	59
Baja California	94	139	73
Baja California Sur	29	16	19
Campeche	3	58	64
Chiapas	70	97	41
Chihuahua	449	310	163
Ciudad Juárez	71	68	22
Coahuila	84	79	42
Colima	95	48	40
Durango	17	71	17
Estado de México	77	148	25
Guanajuato	142	181	81
Guerrero	48	135	126
Hidalgo	63	94	36
Jalisco	376	874	430
Michoacán	87	119	90
Morelos	51	134	41
Nayarit	64	56	32
Nuevo León	216	382	176
Oaxaca	18	63	44
Puebla	339	359	117
Querétaro	71	133	51
Quintana Roo	102	147	102
Saltillo	5	2	0
San Luis Potosí	132	157	116
Sinaloa	109	182	119
Sonora	73	217	181
Tabasco	173	165	159
Tamaulipas	161	174	111
Tlaxcala	79	29	24
Veracruz	106	324	149
Yucatán	12	175	182
Zacatecas	98	37	16
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,650</b>	<b>5,265</b>	<b>2,948</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,738</b>	<b>9,833</b>	<b>3,818</b>





## Por Delegación 2004

Delegación	Conciliadas	No Conciliadas	Concluidas por otros motivos
<b>DISTRITO FEDERAL</b>			
Metropolitana Norte	459	1,333	214
Metropolitana Oriente	181	408	113
Metropolitana Sur	206	619	133
Oficinas Centrales	681	2,692	264
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,527</b>	<b>5,052</b>	<b>724</b>
<b>DELEGACIONES</b>			
Aguascalientes	203	177	75
Baja California	87	139	76
Baja California Sur	29	35	15
Campeche	7	65	96
Ciudad Juárez	40	84	68
Coahuila	65	105	30
Colima	89	55	57
Chiapas	107	149	58
Chihuahua	505	343	53
Durango	13	70	28
Estado de México	89	172	52
Guanajuato	130	231	76
Guerrero	31	193	163
Hidalgo	43	78	26
Jalisco	443	1,035	507
Michoacán	80	210	42
Morelos	86	232	59
Nayarit	102	90	47
Nuevo León	99	557	123
Oaxaca	71	86	83
Puebla	185	504	104
Querétaro	45	114	22
Quintana Roo	133	150	63
San Luis Potosí	158	198	145
Sinaloa	72	174	118
Sonora	50	219	130
Tabasco	154	160	163
Tamaulipas	368	363	277
Tlaxcala	80	47	20
Veracruz	97	344	280
Yucatán	73	186	120
Zacatecas	111	49	18
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,785</b>	<b>6,614</b>	<b>3,194</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,312</b>	<b>11,666</b>	<b>3,918</b>



## Conciliadas por Sector y Delegación 2003

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	272	0	1	62	12	69	416
Metropolitana Oriente	70	0	0	25	0	12	107
Metropolitana Sur	190	0	1	56	0	12	259
Oficinas Centrales	1,069	1	7	119	8	102	1,306
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,601</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>262</b>	<b>20</b>	<b>195</b>	<b>2,088</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	91	1	1	32	1	12	138
Baja California	77	0	0	13	0	4	94
Baja California Sur	23	0	0	4	0	2	29
Campeche	1	0	0	1	1	0	3
Chiapas	45	0	2	22	0	1	70
Chihuahua	283	1	1	51	1	112	449
Ciudad Juárez	30	0	0	15	1	25	71
Coahuila	54	0	0	24	0	6	84
Colima	53	0	2	39	1	0	95
Durango	8	0	0	9	0	0	17
Estado de México	51	0	0	23	1	2	77
Guanajuato	92	0	4	22	1	23	142
Guerrero	38	0	1	6	0	3	48
Hidalgo	35	0	0	20	1	7	63
Jalisco	274	1	1	47	9	44	376
Michoacán	51	0	0	33	0	3	87
Morelos	31	0	1	10	0	9	51
Nayarit	48	0	0	13	0	3	64
Nuevo León	177	0	0	31	3	5	216
Oaxaca	11	0	2	5	0	0	18
Puebla	218	0	2	76	3	40	339
Querétaro	47	1	0	17	0	6	71
Quintana Roo	67	0	1	33	1	0	102
Saltillo	4	0	0	1	0	0	5
San Luis Potosí	90	0	5	13	0	24	132
Sinaloa	80	0	0	18	1	10	109
Sonora	51	1	1	18	0	2	73
Tabasco	137	0	0	31	3	2	173
Tamaulipas	101	0	1	27	0	32	161
Tlaxcala	58	0	1	12	0	8	79
Veracruz	52	0	0	27	2	25	106
Yucatán	4	0	0	8	0	0	12
Zacatecas	82	0	0	13	0	1	96
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,464</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>714</b>	<b>30</b>	<b>411</b>	<b>3,650</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>4,065</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>976</b>	<b>50</b>	<b>606</b>	<b>5,738</b>



## Conciliadas por Sector y Delegación 2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	273	0	1	86	9	90	459
Metropolitana Oriente	125	0	2	47	0	7	181
Metropolitana Sur	153	0	0	48	1	4	206
Oficinas Centrales	565	9	0	67	6	34	681
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,116</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>248</b>	<b>16</b>	<b>135</b>	<b>1,527</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	142	0	2	48	0	11	203
Baja California	75	0	0	11	0	1	87
Baja California Sur	20	0	0	7	0	2	29
Campeche	4	0	0	3	0	0	7
Ciudad Juárez	20	0	0	10	0	10	40
Coahuila	52	0	0	11	0	2	65
Colima	53	0	0	15	1	0	69
Chiapas	76	0	0	25	0	6	107
Chihuahua	377	0	0	42	1	85	505
Durango	11	0	0	2	0	0	13
Estado de México	46	0	0	20	1	2	69
Guanajuato	104	0	4	13	0	9	130
Guerrero	23	0	0	6	0	2	31
Hidalgo	28	0	1	14	0	0	43
Jalisco	314	0	0	77	2	50	443
Michoacán	46	0	1	30	0	3	80
Morelos	56	0	1	21	1	7	86
Nayarit	72	1	0	22	2	5	102
Nuevo León	69	0	0	23	0	7	99
Oaxaca	37	1	0	29	0	4	71
Puebla	118	0	1	58	0	8	185
Querétaro	28	0	0	16	1	0	45
Quintana Roo	109	0	0	19	0	5	133
San Luis Potosí	126	0	2	20	1	9	158
Sinaloa	58	0	0	10	0	4	72
Sonora	39	0	0	8	0	3	50
Tabasco	86	0	0	60	2	6	154
Tamaulipas	272	0	2	53	1	40	368
Tlaxcala	48	0	0	9	0	3	60
Veracruz	61	0	0	25	5	6	97
Yucatán	67	0	0	4	0	2	73
Zacatecas	91	0	1	17	1	1	111
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,728</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>728</b>	<b>19</b>	<b>293</b>	<b>3,785</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3,844</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>976</b>	<b>35</b>	<b>428</b>	<b>5,312</b>



## No Conciliadas por Sector y Delegación 2003

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	605	4	2	262	19	15	907
Metropolitana Oriente	195	2	0	117	3	15	332
Metropolitana Sur	398	0	2	122	4	10	536
Oficinas Centrales	2,017	9	10	680	43	34	2,793
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3,215</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1,181</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>4,568</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	50	0	0	41	0	1	92
Baja California	89	0	0	49	0	1	139
Baja California Sur	7	0	0	8	0	1	16
Campeche	24	0	0	33	0	1	58
Chiapas	54	0	2	37	4	0	97
Chihuahua	178	1	1	91	1	38	310
Ciudad Juárez	30	0	0	32	0	6	68
Coahuila	46	0	0	32	0	1	79
Colima	25	0	0	22	1	0	48
Durango	33	0	3	31	1	3	71
Estado de México	82	1	2	58	1	4	148
Guanajuato	112	1	2	55	4	7	181
Guerrero	72	0	1	56	3	3	135
Hidalgo	49	0	0	37	8	0	94
Jalisco	495	2	0	325	22	30	874
Michoacán	52	0	0	62	3	2	119
Morelos	90	0	0	42	2	0	134
Nayarit	30	0	1	22	3	0	56
Nuevo León	147	1	0	209	14	11	382
Oaxaca	39	0	0	24	0	0	63
Puebla	195	0	1	158	2	3	359
Querétaro	82	1	0	46	3	1	133
Quintana Roo	107	0	0	36	2	2	147
Saltillo	1	0	1	0	0	0	2
San Luis Potosí	96	0	3	50	2	6	157
Sinaloa	95	0	2	81	3	1	182
Sonora	97	1	2	111	3	3	217
Tabasco	90	1	0	67	6	1	165
Tamaulipas	110	0	0	57	1	6	174
Tlaxcala	16	0	0	13	0	0	29
Veracruz	162	0	1	139	11	11	324
Yucatán	87	0	0	84	4	0	175
Zacatecas	17	0	1	18	0	1	37
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,859</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>2,126</b>	<b>104</b>	<b>144</b>	<b>5,265</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>6,074</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>3,307</b>	<b>173</b>	<b>218</b>	<b>9,833</b>





## No Conciliadas por Sector y Delegación 2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	896	3	1	360	20	53	1,333
Metropolitana Oriente	256	2	2	132	2	14	408
Metropolitana Sur	425	1	2	182	2	7	619
Oficinas Centrales	2,046	9	6	575	22	34	2,692
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3,623</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>1,249</b>	<b>46</b>	<b>108</b>	<b>5,052</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	94	0	0	75	3	5	177
Baja California	69	0	0	70	0	0	139
Baja California Sur	27	0	0	7	0	1	35
Campeche	34	0	0	31	0	0	65
Ciudad Juárez	52	0	0	32	0	0	84
Coahuila	55	0	0	49	1	0	105
Colima	33	0	0	22	0	0	55
Chiapas	81	0	0	67	0	1	149
Chihuahua	215	1	3	105	3	16	343
Durango	33	0	0	32	1	4	70
Estado de México	103	0	0	65	1	3	172
Guanajuato	137	0	1	88	0	5	231
Guerrero	111	1	2	70	0	9	193
Hidalgo	43	0	1	30	3	1	78
Jalisco	639	6	0	317	5	68	1,035
Michoacán	128	0	0	80	1	1	210
Morelos	164	1	2	58	3	4	232
Nayarit	55	0	0	32	3	0	90
Nuevo León	312	2	1	221	9	12	557
Oaxaca	46	0	1	38	1	0	86
Puebla	325	1	1	163	4	10	504
Querétaro	55	0	2	55	0	2	114
Quintana Roo	98	0	0	46	3	3	150
San Luis Potosí	130	0	0	60	3	5	198
Sinaloa	88	0	1	83	1	1	174
Sonora	94	0	0	123	0	2	219
Tabasco	71	0	1	78	3	7	160
Tamaulipas	215	1	0	131	2	14	363
Tlaxcala	30	0	0	16	0	1	47
Veracruz	163	2	0	149	21	9	344
Yucatán	111	0	0	67	4	4	186
Zacatecas	27	0	0	22	0	0	49
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,838</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>2,482</b>	<b>75</b>	<b>188</b>	<b>6,614</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>7,461</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>3,731</b>	<b>121</b>	<b>296</b>	<b>11,666</b>

## Concluidas por otros motivos por Sector y Delegación 2003

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	127	1	1	68	6	28	231
Metropolitana Oriente	35	0	0	46	0	12	93
Metropolitana Sur	127	0	2	49	1	10	189
Oficinas Centrales	251	1	1	81	8	15	357
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>540</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>244</b>	<b>15</b>	<b>65</b>	<b>870</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	39	0	1	13	2	4	59
Baja California	61	0	0	11	1	0	73
Baja California Sur	13	0	0	5	1	0	19
Campeche	34	0	0	29	1	0	64
Chiapas	23	0	0	16	0	2	41
Chihuahua	101	0	6	37	3	16	163
Ciudad Juárez	12	0	0	5	0	5	22
Coahuila	30	1	0	9	0	2	42
Colima	26	0	0	14	0	0	40
Durango	7	0	0	6	4	0	17
Estado de México	14	0	1	7	2	1	25
Guanajuato	61	1	1	12	1	5	81
Guerrero	88	0	1	29	2	6	126
Hidalgo	20	0	0	16	0	0	36
Jalisco	203	0	1	167	9	50	430
Michoacán	54	0	0	35	0	1	90
Morelos	31	0	0	8	1	1	41
Nayarit	22	0	0	8	0	2	32
Nuevo León	79	1	0	63	4	29	176
Oaxaca	23	0	3	13	1	4	44
Puebla	68	0	7	37	1	4	117
Querétaro	31	0	0	14	0	6	51
Quintana Roo	69	0	0	28	5	0	102
Saltillo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	85	0	0	23	1	7	116
Sinaloa	77	0	1	29	0	12	119
Sonora	92	0	0	70	2	17	181
Tabasco	117	0	0	36	1	5	159
Tamaulipas	53	0	0	47	1	10	111
Tlaxcala	14	0	0	5	0	5	24
Veracruz	71	0	1	62	8	7	149
Yucatán	111	0	0	64	1	6	182
Zacatecas	12	0	0	3	0	1	16
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,741</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>921</b>	<b>52</b>	<b>208</b>	<b>2,948</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>2,281</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>1,165</b>	<b>67</b>	<b>273</b>	<b>3,818</b>





## Concluidas por otros motivos por Sector y Delegación 2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Flanzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	110	0	2	86	5	11	214
Metropolitana Oriente	56	0	0	50	1	6	113
Metropolitana Sur	86	1	1	35	3	7	133
Oficinas Centrales	177	0	1	75	3	8	264
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>429</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>246</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>724</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	45	1	0	22	1	6	75
Baja California	56	0	0	20	0	0	76
Baja California Sur	11	0	0	4	0	0	15
Campeche	58	0	0	37	0	1	96
Ciudad Juárez	49	0	0	16	0	3	68
Coahuila	23	0	0	7	0	0	30
Colima	36	0	0	20	0	1	57
Chiapas	44	0	0	13	0	1	58
Chihuahua	38	0	0	9	0	8	53
Durango	17	0	0	10	0	1	28
Estado de México	28	0	0	23	1	0	52
Guanajuato	60	0	1	10	2	3	76
Guerrero	119	1	0	37	3	3	163
Hidalgo	17	0	0	7	0	2	26
Jalisco	254	2	1	180	6	64	507
Michoacán	20	0	0	21	0	1	42
Morelos	44	1	0	12	1	1	59
Nayarit	32	0	0	9	4	2	47
Nuevo León	46	0	1	57	0	19	123
Oaxaca	54	0	0	28	0	1	83
Puebla	57	0	1	38	1	7	104
Querétaro	9	0	0	10	0	3	22
Quintana Roo	42	0	0	18	1	2	63
San Luis Potosí	99	0	7	29	1	9	145
Sinaloa	72	0	0	39	2	5	118
Sonora	55	1	0	70	1	3	130
Tabasco	109	0	0	44	2	8	163
Tamaulipas	180	0	0	71	1	25	277
Tlaxcala	10	0	0	8	0	2	20
Veracruz	133	0	0	102	18	27	280
Yucatán	68	1	0	46	4	1	120
Zacatecas	15	0	0	3	0	0	18
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,898</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1,020</b>	<b>49</b>	<b>209</b>	<b>3,194</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>2,327</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>1,266</b>	<b>61</b>	<b>241</b>	<b>3,918</b>



## Conciliación en Instituciones de Banca Múltiple

### I.- Instituciones con el mayor número de asuntos concluidos

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	3,969	948	2,367	654	23.89
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	917	218	494	205	23.77
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	3,287	1,084	1,619	584	32.98
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	2,104	441	1,325	338	20.96
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	1,321	451	665	205	34.14
<b>Total Instituciones</b>	<b>11,598</b>	<b>3,142</b>	<b>6,470</b>	<b>1,986</b>	<b>27.09</b>
<b>Total Banca Múltiple</b>	<b>12,990</b>	<b>3,538</b>	<b>7,238</b>	<b>2,214</b>	<b>27.24</b>

### II.- Principales Productos

#### a) Tarjeta de Crédito

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	1,717	520	949	248	30.29
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	133	41	69	23	30.83
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	1,143	473	478	192	41.38
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	295	78	171	46	26.44
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	687	255	343	89	37.12
<b>Total Instituciones</b>	<b>3,975</b>	<b>1,367</b>	<b>2,010</b>	<b>598</b>	<b>34.39</b>
<b>Total Banca Múltiple</b>	<b>4,459</b>	<b>1,555</b>	<b>2,234</b>	<b>670</b>	<b>34.87</b>



b) Tarjeta de Débito

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	503	92	326	85	18.29
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	177	42	91	44	23.73
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	433	168	190	75	38.80
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	520	86	360	74	16.54
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	115	13	87	15	11.30
<b>Total Instituciones</b>	<b>1,748</b>	<b>401</b>	<b>1,054</b>	<b>293</b>	<b>21.84</b>
<b>Total Banca Múltiple</b>	<b>1,954</b>	<b>424</b>	<b>1,208</b>	<b>322</b>	<b>21.70</b>

c) Cheques

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	747	84	561	102	11.24
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	151	25	98	28	16.56
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	554	60	431	63	10.83
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	591	90	433	68	15.23
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	93	21	54	18	22.58
<b>Total Instituciones</b>	<b>2,136</b>	<b>280</b>	<b>1,577</b>	<b>279</b>	<b>13.11</b>
<b>Total Banca Múltiple</b>	<b>2,368</b>	<b>315</b>	<b>1,746</b>	<b>307</b>	<b>13.30</b>



## Banco Nacional de México, S.A. Integrante del Grupo Financiero Banamex

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de débito					Cheques				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	174	42	123	9	24	78	15	59	4	19	141	8	115	18	6
Metropolitana Oriente	49	14	30	5	29	22	4	15	3	18	20	3	14	3	15
Metropolitana Sur	126	31	81	14	25	24	2	19	3	8	54	11	34	9	20
Oficinas Centrales	377	68	292	17	18	137	21	107	9	15	250	21	218	11	8
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>726</b>	<b>155</b>	<b>526</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>261</b>	<b>42</b>	<b>200</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>465</b>	<b>43</b>	<b>381</b>	<b>41</b>	<b>9</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	22	12	6	4	55	0	0	0	0	0	7	1	4	2	14
Baja California	21	13	5	3	62	1	1	0	0	100	15	1	6	8	7
Baja California Sur	8	2	2	4	25	1	1	0	0	100	8	1	7	0	13
Campeche	7	0	2	5	0	4	0	0	4	0	1	0	0	1	0
Chiapas	16	2	11	3	13	6	0	3	3	0	10	2	5	3	20
Chihuahua	88	63	20	5	72	20	7	12	1	35	14	5	8	1	36
Ciudad Juárez	19	2	12	5	11	3	1	1	1	33	3	0	3	0	0
Coahuila	18	9	4	5	50	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Colima	7	1	1	5	14	4	1	2	1	25	5	0	3	2	0
Durango	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	26	11	14	1	42	4	2	2	0	50	4	1	3	0	25
Guanajuato	39	9	22	8	23	12	3	8	1	25	6	2	2	2	33
Guerrero	25	0	14	11	0	11	0	5	6	0	5	0	4	1	0
Hidalgo	8	4	3	1	50	2	0	1	1	0	11	2	6	3	18
Jalisco	181	67	82	32	37	39	8	20	11	21	52	3	39	10	6
Michoacán	25	8	14	3	32	2	0	2	0	0	8	0	8	0	0
Morelos	33	7	21	5	21	8	1	7	0	13	20	2	15	3	10
Nayarit	18	12	2	4	67	4	0	4	0	0	8	3	3	2	38
Nuevo León	41	11	26	4	27	1	0	1	0	0	12	3	7	2	25
Oaxaca	12	1	3	8	8	9	1	1	7	11	2	1	0	1	50
Puebla	66	13	47	6	20	14	2	10	2	14	22	4	18	0	18
Querétaro	11	3	7	1	27	5	2	2	1	40	5	0	4	1	0
Quintana Roo	23	10	8	5	43	10	3	6	1	30	8	3	4	1	38
San Luis Potosí	35	11	19	5	31	16	8	4	4	50	5	2	2	1	40
Sinaloa	33	5	11	17	15	17	3	7	7	18	11	1	7	3	9
Sonora	23	5	16	2	22	6	0	6	0	0	3	0	2	1	0
Tabasco	23	11	4	8	48	8	0	5	3	0	7	3	4	0	43
Tamaulipas	76	40	19	17	53	15	4	7	4	27	4	0	4	0	0
Tlaxcala	8	7	1	0	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	35	4	17	14	11	14	1	5	8	7	19	1	9	9	5
Yucatán	31	14	6	11	45	6	1	5	0	17	6	0	3	3	0
Zacatecas	9	6	3	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>991</b>	<b>365</b>	<b>423</b>	<b>203</b>	<b>37</b>	<b>242</b>	<b>50</b>	<b>126</b>	<b>66</b>	<b>21</b>	<b>282</b>	<b>41</b>	<b>180</b>	<b>61</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>1,717</b>	<b>520</b>	<b>949</b>	<b>248</b>	<b>30</b>	<b>503</b>	<b>92</b>	<b>326</b>	<b>85</b>	<b>18</b>	<b>747</b>	<b>84</b>	<b>581</b>	<b>102</b>	<b>11</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación





**Banco Mercantil de Norte, S.A.  
Institución de Banca Múltiple  
Grupo Financiero Banorte**

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de débito					Cheques				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	10	1	5	4	10	20	5	13	2	25	24	3	21	0	13
Metropolitana Oriente	4	1	3	0	25	10	0	9	1	0	4	0	3	1	0
Metropolitana Sur	6	0	6	0	0	2	0	1	1	0	5	0	4	1	0
Oficinas Centrales	18	3	13	2	17	31	3	27	1	10	29	2	25	2	7
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>62</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	3	3	0	0	100	0	0	0	0	0	3	2	1	0	67
Baja California	5	2	0	3	40	0	0	0	0	0	5	1	1	3	20
Baja California Sur	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	2	0	1	1	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	2	2	20
Chiapas	2	1	0	1	50	6	0	2	4	0	3	1	1	1	33
Chihuahua	7	7	0	0	100	8	6	1	1	75	5	3	2	0	60
Ciudad Juárez	4	1	3	0	25	2	1	0	1	50	2	1	0	1	50
Coahuila	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	50
Colima	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Durango	1	0	1	0	0	4	0	3	1	0	2	0	2	0	0
Estado de México	5	0	4	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Guanajuato	5	1	2	2	20	6	1	2	3	17	1	0	0	1	0
Guerrero	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50
Hidalgo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Jalisco	20	5	11	4	25	22	5	7	10	23	11	1	7	3	9
Michoacán	3	2	1	0	67	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100
Nuevo León	9	4	5	0	44	9	1	6	2	11	17	2	15	0	12
Oaxaca	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	2	0	0	2	0
Puebla	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	3	1	2	0	33	2	1	1	0	50	7	0	5	2	0
San Luis Potosí	2	2	0	0	100	18	9	5	4	50	4	1	1	2	25
Sinaloa	1	0	0	1	0	10	4	1	5	40	0	0	0	0	0
Sonora	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	2	1	0	1	50
Tabasco	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	8	4	1	3	50	10	1	6	3	10	4	1	2	1	25
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50	2	1	0	1	50
Yucatán	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>95</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>89</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>41</b>	<b>69</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>177</b>	<b>42</b>	<b>91</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>151</b>	<b>25</b>	<b>98</b>	<b>28</b>	<b>17</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Concluidos

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



**BBVA Bancomer S.A.**  
**Institución de Banca Múltiple**  
**Grupo Financiero BBVA Bancomer**

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de débito					Cheques				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	62	32	25	5	52	28	10	15	3	36	82	5	74	3	6
Metropolitana Oriente	34	15	17	2	44	28	11	17	0	39	13	4	8	1	31
Metropolitana Sur	42	17	20	5	40	9	5	3	1	56	24	3	20	1	13
Oficinas Centrales	212	76	121	15	36	141	62	63	16	44	182	9	165	8	5
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>350</b>	<b>140</b>	<b>183</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>98</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>301</b>	<b>21</b>	<b>267</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	19	11	6	2	58	1	1	0	0	100	15	2	9	4	13
Baja California	14	9	3	2	64	3	1	0	2	33	7	1	5	1	14
Baja California Sur	3	1	1	1	33	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
Campeche	10	0	5	5	0	4	1	2	1	25	1	0	0	1	0
Chiapas	27	16	6	5	59	7	4	1	2	57	2	0	2	0	0
Chihuahua	53	38	14	1	72	32	17	11	4	53	5	3	2	0	60
Cludad Juárez	18	5	4	9	28	2	0	0	2	0	2	1	1	0	50
Coahuila	10	4	3	3	40	1	0	0	1	0	7	2	5	0	29
Colima	11	5	3	3	45	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Durango	13	3	6	4	23	1	1	0	0	100	7	1	5	1	14
Estado de México	12	4	6	2	33	4	1	2	1	25	6	1	4	1	17
Guajuato	25	8	11	6	32	4	1	0	3	25	6	2	4	0	33
Guerrero	30	2	10	18	7	6	1	2	3	17	9	0	3	6	0
Hidalgo	3	1	0	2	33	2	0	1	1	0	5	2	2	1	40
Jalisco	120	49	53	18	41	37	15	16	6	41	48	6	35	7	13
Michoacán	18	8	6	4	44	1	1	0	0	100	15	0	11	4	0
Morelos	28	6	17	5	21	5	2	2	1	40	7	0	6	1	0
Nayarit	21	13	3	5	62	6	0	5	1	0	5	2	3	0	40
Nuevo León	23	3	18	2	13	3	0	3	0	0	9	0	8	1	0
Oaxaca	13	4	4	5	31	13	3	6	4	23	9	1	3	5	11
Puebla	51	21	29	1	41	11	3	8	0	27	21	4	14	3	19
Querétaro	5	3	1	1	60	1	0	1	0	0	6	1	5	0	17
Quintana Roo	22	13	7	2	59	8	2	3	3	25	9	3	5	1	33
San Luis Potosí	35	11	13	11	31	14	3	2	9	21	7	1	4	2	14
Sinaloa	11	7	4	0	64	8	2	5	1	25	4	1	1	2	25
Sonora	16	7	5	4	44	2	0	2	0	0	3	0	2	1	0
Tabasco	32	15	6	11	47	15	5	5	5	33	4	0	3	1	0
Tamaulipas	73	33	23	17	45	14	5	7	2	36	9	1	4	4	11
Tlaxcala	4	2	0	2	50	5	3	1	1	60	6	3	2	1	50
Veracruz	30	10	14	6	33	13	5	7	1	38	11	1	9	1	9
Yucatán	25	7	12	6	28	2	1	0	1	50	4	0	3	1	0
Zacatecas	18	14	2	2	78	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>793</b>	<b>333</b>	<b>295</b>	<b>165</b>	<b>42</b>	<b>227</b>	<b>80</b>	<b>92</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>253</b>	<b>39</b>	<b>164</b>	<b>50</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>1,143</b>	<b>473</b>	<b>478</b>	<b>192</b>	<b>41</b>	<b>433</b>	<b>168</b>	<b>190</b>	<b>75</b>	<b>39</b>	<b>554</b>	<b>60</b>	<b>431</b>	<b>63</b>	<b>11</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Concluidos

NC: No Concluidos  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación





**HSBC México S.A**  
**Institución de Banca Múltiple**  
**Grupo Financiero HSBC**

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de débito					Cheques				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	21	9	11	1	43	45	6	38	1	13	84	13	63	8	15
Metropolitana Oriente	6	3	3	0	50	20	3	16	1	15	18	4	11	3	22
Metropolitana Sur	11	4	4	3	36	25	3	19	3	12	35	4	27	4	11
Oficinas Centrales	53	11	38	4	21	152	29	115	8	19	170	16	149	5	9
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>91</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>242</b>	<b>41</b>	<b>188</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>307</b>	<b>37</b>	<b>250</b>	<b>20</b>	<b>12</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	8	3	5	0	38	0	0	0	0	0	15	6	7	2	40
Baja California	10	4	4	2	40	1	0	1	0	0	9	5	3	1	56
Baja California Sur	3	2	1	0	67	3	1	2	0	33	5	0	5	0	0
Campeche	4	1	0	3	25	3	0	1	2	0	5	0	2	3	0
Chiapas	4	2	1	1	50	4	0	3	1	0	11	3	7	1	27
Chihuahua	8	1	5	2	13	18	9	6	3	50	7	2	4	1	29
Ciudad Juárez	2	0	1	1	0	6	0	0	6	0	4	0	2	2	0
Coahuila	3	2	1	0	67	2	0	2	0	0	4	0	2	2	0
Colima	9	4	4	1	44	3	0	2	1	0	4	2	1	1	50
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Estado de México	3	0	3	0	0	1	1	0	0	100	5	0	4	1	0
Guanajuato	1	1	0	0	100	6	1	5	0	17	8	2	5	1	25
Guerrero	1	0	0	1	0	8	0	6	2	0	5	1	2	2	20
Hidalgo	3	1	2	0	33	1	0	0	1	0	5	1	4	0	20
Jalisco	45	7	33	5	16	34	2	25	7	6	56	8	44	4	14
Michoacán	8	2	4	2	25	12	2	9	1	17	6	0	6	0	0
Morelos	4	0	2	2	0	5	0	5	0	0	7	0	6	1	0
Nayarit	3	1	2	0	33	3	2	1	0	67	3	1	2	0	33
Nuevo León	13	1	12	0	8	6	0	6	0	0	25	4	21	0	16
Oaxaca	1	0	1	0	0	4	1	3	0	25	3	1	2	0	33
Puebla	13	2	9	2	15	24	3	20	1	13	21	4	15	2	19
Querétaro	1	0	1	0	0	5	1	4	0	20	7	2	5	0	29
Quintana Roo	10	5	3	2	50	7	1	6	0	14	10	4	4	2	40
San Luis Potosí	8	1	5	2	13	37	12	13	12	32	7	3	1	3	43
Sinaloa	2	1	1	0	50	13	2	8	3	15	5	0	5	0	0
Sonora	9	3	3	3	33	18	0	12	6	0	0	0	0	0	0
Tabasco	5	1	2	2	20	5	0	2	3	0	9	0	3	6	0
Tamaulipas	5	2	1	2	40	12	1	6	5	8	10	1	8	1	10
Tlaxcala	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Veracruz	7	1	4	2	14	25	4	15	6	16	13	1	5	7	8
Yucatán	9	3	3	3	33	12	2	9	1	17	10	0	7	3	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>204</b>	<b>51</b>	<b>115</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>278</b>	<b>45</b>	<b>172</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>284</b>	<b>53</b>	<b>183</b>	<b>48</b>	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>78</b>	<b>171</b>	<b>46</b>	<b>26</b>	<b>520</b>	<b>86</b>	<b>360</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>591</b>	<b>90</b>	<b>433</b>	<b>68</b>	<b>15</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
 Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
 COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



**Banca Serfin S.A.**  
**Institución de Banca Múltiple**  
**Grupo Financiero Santander Serfin**

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de débito					Cheques				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	54	16	36	2	30	16	0	15	1	0	6	0	5	1	0
Metropolitana Oriente	23	8	14	1	35	5	1	3	1	20	2	1	1	0	50
Metropolitana Sur	22	11	9	2	50	7	4	3	0	57	5	0	4	1	0
Oficinas Centrales	141	41	91	9	29	24	4	19	1	17	26	5	21	0	19
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>240</b>	<b>76</b>	<b>150</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	16	7	6	3	44	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Baja California	13	6	5	2	46	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Baja California Sur	4	3	1	0	75	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Campeche	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	20	9	8	3	45	2	0	2	0	0	3	1	2	0	33
Chihuahua	15	10	4	1	67	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Coahuila	11	7	3	1	64	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Colima	5	2	2	1	40	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
Durango	5	2	2	1	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	11	3	8	0	27	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Guanajuato	13	4	8	1	31	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Guerrero	10	1	6	3	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	46	18	19	9	39	10	2	6	2	20	5	2	2	1	40
Michoacán	19	5	12	2	26	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	8	2	3	3	25	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Nayarit	10	2	7	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	18	3	13	2	17	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Oaxaca	7	1	4	2	14	3	0	2	1	0	2	1	0	1	50
Puebla	26	8	16	2	31	6	0	6	0	0	4	1	3	0	25
Querétaro	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	25	13	10	2	52	2	0	2	0	0	5	4	1	0	80
San Luis Potosí	20	8	9	3	40	2	0	1	1	0	2	0	1	1	0
Sinaloa	8	3	4	1	38	4	1	2	1	25	2	0	1	1	0
Sonora	10	4	4	2	40	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Tabasco	24	11	4	9	46	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	41	24	9	8	59	14	0	12	2	0	4	0	2	2	0
Tlaxcala	7	6	0	1	86	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Veracruz	21	5	10	6	24	8	0	4	4	0	9	2	3	4	22
Yucatán	18	9	6	3	50	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Zacatecas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>447</b>	<b>179</b>	<b>193</b>	<b>75</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>255</b>	<b>343</b>	<b>89</b>	<b>37</b>	<b>115</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



## Conciliación en Instituciones de Seguros

### I.- Instituciones con el mayor número de asuntos concluidos

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Metlife México, S.A.	432	76	268	88	17.59
Seguros Comercial América, S.A de C.V. Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	933	104	635	194	11.15
Grupo Nacional Provincial, S.A.	771	110	473	188	14.27
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	469	76	313	80	16.20
Mapfre Tepeyac, S.A	417	72	255	90	17.27
<b>Total Instituciones</b>	<b>3,022</b>	<b>438</b>	<b>1,944</b>	<b>640</b>	<b>14.49</b>
<b>Total Sector</b>	<b>5,973</b>	<b>976</b>	<b>3,731</b>	<b>1,266</b>	<b>13.34</b>

### II.- Principales Ramos

#### a) Automóviles

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Seguros Comercial América, S.A de C.V. Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	531	76	340	115	14.31
Grupo Nacional Provincial, S.A.	479	74	286	119	15.45
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	202	29	135	38	14.36
Mapfre Tepeyac, S.A	310	58	178	74	18.71
<b>Total Instituciones</b>	<b>1,522</b>	<b>237</b>	<b>939</b>	<b>346</b>	<b>15.57</b>
<b>Total Sector</b>	<b>3,285</b>	<b>566</b>	<b>1,943</b>	<b>776</b>	<b>17.23</b>



## b) Gastos Médicos Mayores

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Metlife México, S.A.	61	5	49	7	8.20
Seguros Comercial América, S.A de C.V. Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	69	10	50	9	14.49
Grupo Nacional Provincial, S.A.	84	11	64	9	13.10
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	56	5	40	11	8.93
Mapfre Tepeyac, S.A	26	0	23	3	0.00
<b>Total Instituciones</b>	<b>296</b>	<b>31</b>	<b>226</b>	<b>39</b>	<b>10.47</b>
<b>Total Sector</b>	<b>515</b>	<b>65</b>	<b>378</b>	<b>72</b>	<b>12.62</b>

## c) Vida Individual

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Metlife México, S.A.	170	41	91	38	24.12
Seguros Comercial América, S.A de C.V. Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	138	9	112	17	6.52
Grupo Nacional Provincial, S.A.	83	12	47	24	14.46
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	97	25	60	12	25.77
Mapfre Tepeyac, S.A	16	3	10	3	18.75
<b>Total Instituciones</b>	<b>504</b>	<b>90</b>	<b>320</b>	<b>94</b>	<b>17.86</b>
<b>Total Sector</b>	<b>947</b>	<b>182</b>	<b>595</b>	<b>170</b>	<b>19.22</b>





**Seguros Comercial América. S.A. de C.V.  
Filial de ING Insurance Internacional, B.V.  
del Reino de los Países Bajos (Holanda)**

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	45	9	29	7	20	10	2	5	3	20	7	1	5	1	14
Metropolitana Oriente	30	7	18	5	23	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Metropolitana Sur	32	7	20	5	22	7	2	5	0	29	5	0	5	0	0
Oficinas Centrales	64	8	50	6	13	10	2	8	0	20	16	1	14	1	6
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>171</b>	<b>31</b>	<b>117</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Baja California	5	0	4	1	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50
Baja California Sur	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	8	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	7	1	5	1	14	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Chihuahua	14	3	11	0	21	2	0	2	0	0	16	0	15	1	0
Cludad Juárez	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Coahuila	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Colima	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	5	0	3	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Estado de México	14	3	10	1	21	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Guanajuato	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	6	0	5	1	0	1	0	0	1	0	7	0	6	1	0
Hidalgo	4	1	2	1	25	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Jalisco	59	7	32	20	12	8	2	3	3	25	10	1	6	3	10
Michoacán	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33
Morelos	13	1	11	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Nuevo León	29	1	21	7	3	9	1	8	0	11	8	0	8	0	0
Oaxaca	10	1	7	2	10	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Puebla	24	2	18	4	8	2	0	2	0	0	10	2	7	1	20
Querétaro	8	2	6	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	5	1	3	1	20	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	9	1	5	3	11	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Sinaloa	13	2	4	7	15	2	0	2	0	0	7	0	5	2	0
Sonora	18	0	12	6	0	4	0	4	0	0	3	0	2	1	0
Tabasco	22	9	9	4	41	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0
Tamaulipas	18	1	12	5	8	2	0	1	1	0	6	0	5	1	0
Tlaxcala	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	28	1	18	9	4	2	0	1	1	0	7	0	5	2	0
Yucatán	13	1	5	7	8	3	0	3	0	0	2	0	1	1	0
Zacatecas	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>360</b>	<b>45</b>	<b>223</b>	<b>92</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>107</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>76</b>	<b>340</b>	<b>115</b>	<b>14</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>138</b>	<b>9</b>	<b>112</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



## Grupo Nacional Provincial S.A.

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	41	4	28	9	10	6	1	5	0	17	6	1	3	2	17
Metropolitana Oriente	16	5	5	6	31	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Metropolitana Sur	20	3	14	3	15	5	0	4	1	0	2	1	0	1	50
Oficinas Centrales	53	4	46	3	8	17	2	14	1	12	10	1	9	0	10
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>130</b>	<b>16</b>	<b>93</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	9	2	4	3	22	3	1	2	0	33	2	0	2	0	0
Baja California	13	3	7	3	23	3	1	1	1	33	2	0	1	1	0
Baja California Sur	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Campeche	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	10	0	8	2	0	3	0	3	0	0	1	1	0	0	100
Chihuahua	12	4	7	1	33	4	2	2	0	50	1	1	0	0	100
Ciudad Juárez	5	0	5	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0
Coahuila	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	6	3	2	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Estado de México	9	1	5	3	11	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Guanajuato	3	2	1	0	67	1	0	1	0	0	3	1	2	0	33
Guerrero	6	0	4	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Jalisco	53	8	33	12	15	8	2	6	0	25	1	0	1	0	0
Michoacán	8	1	5	2	13	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Morelos	6	2	4	0	33	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Nayarit	10	3	5	2	30	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	26	3	11	12	12	9	0	7	2	0	13	2	10	1	15
Oaxaca	5	1	4	0	20	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100
Puebla	16	5	8	3	31	6	1	5	0	17	6	1	2	3	17
Querétaro	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Quintana Roo	7	0	4	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	11	2	7	2	18	1	0	1	0	0	5	0	4	1	0
Sinaloa	20	1	17	2	5	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0
Sonora	22	2	11	9	9	4	1	3	0	25	2	0	0	2	0
Tabasco	14	5	6	3	36	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	16	5	4	7	31	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Veracruz	26	1	11	14	4	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0
Yucatán	9	0	4	5	0	3	0	3	0	0	5	0	2	3	0
Zacatecas	9	2	4	3	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>349</b>	<b>58</b>	<b>193</b>	<b>98</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>74</b>	<b>286</b>	<b>119</b>	<b>15</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>64</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>83</b>	<b>12</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>14</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación





## Seguros Inbursa S.A. Grupo Financiero Inbursa

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	8	2	4	2	25	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Metropolitana Oriente	4	0	3	1	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50
Metropolitana Sur	11	2	9	0	18	1	1	0	0	100	3	1	2	0	33
Oficinas Centrales	7	2	5	0	29	1	0	0	1	0	6	2	4	0	33
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>33</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	1	1	0	0	100	4	0	4	0	0	4	0	4	0	0
Baja California	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Campeche	7	1	6	0	14	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chiapas	2	1	1	0	50	5	1	4	0	20	3	1	2	0	33
Chihuahua	2	1	0	1	50	3	0	2	1	0	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Colima	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	5	0	5	0	0	2	0	2	0	0	2	0	1	1	0
Guanajuato	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	2	2	1	40
Guerrero	5	1	4	0	20	2	0	2	0	0	6	1	5	0	17
Hidalgo	20	1	11	8	5	8	0	5	3	0	3	0	3	0	0
Jalisco	26	5	16	5	19	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0
Michoacán	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Morelos	5	2	2	1	40	2	1	1	0	50	1	1	0	0	100
Nayarit	7	0	4	3	0	2	0	2	0	0	6	1	5	0	17
Nuevo León	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	4	0	1	80
Oaxaca	26	1	20	5	4	6	0	6	0	0	3	0	3	0	0
Puebla	4	1	2	1	25	1	0	1	0	0	4	1	0	3	25
Querétaro	2	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Quintana Roo	1	0	1	0	0	3	1	1	1	33	4	2	1	1	50
San Luis Potosí	8	1	6	1	13	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0
Sinaloa	4	0	3	1	0	2	0	1	1	0	3	0	3	0	0
Sonora	1	1	0	0	100	2	1	0	1	50	4	2	2	0	50
Tabasco	7	2	3	2	29	1	0	1	0	0	10	3	6	1	30
Tamaulipas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	16	2	12	2	13	2	0	2	0	0	5	1	4	0	20
Veracruz	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>172</b>	<b>23</b>	<b>114</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>20</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>29</b>	<b>135</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>97</b>	<b>25</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>26</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



## Mapfre Tepeyac S.A.

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	43	5	32	6	12	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	12	6	3	3	50	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	12	3	6	3	25	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0
Oficinas Centrales	46	4	38	4	9	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>113</b>	<b>18</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	6	1	3	2	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baja California	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	5	1	1	3	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	4	2	2	0	50	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	3	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	4	1	1	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	11	0	8	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Guerrero	8	1	7	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	15	2	7	6	13	5	0	4	1	0	5	0	5	0	0
Michoacán	7	2	3	2	29	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Morelos	9	4	2	3	44	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Nayarit	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	17	2	10	5	12	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	4	2	2	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	11	1	7	3	9	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Querétaro	4	1	3	0	25	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	9	4	3	2	44	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	8	1	1	6	13	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Sonora	12	1	5	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	11	3	4	4	27	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	8	4	2	2	50	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Tlaxcala	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	12	2	5	5	17	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Yucatán	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>197</b>	<b>40</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>58</b>	<b>178</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación





## Conciliación en Afore

### I.- Instituciones con el mayor número de asuntos concluidos

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V.	145	76	25	44	52.41
Afore Banamex, S.A. de C.V.	155	72	34	49	46.45
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	48	13	22	13	27.08
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	75	40	18	17	53.33
<b>Total Instituciones</b>	<b>423</b>	<b>201</b>	<b>99</b>	<b>123</b>	<b>47.52</b>
<b>Total AFORE</b>	<b>774</b>	<b>342</b>	<b>229</b>	<b>203</b>	<b>44.18</b>

### II.- Principales Servicios

#### a) Actualización de Datos

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V.	17	10	2	5	58.82
Afore Banamex, S.A. de C.V.	30	17	2	11	56.67
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	2	0	1	1	0.00
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	9	7	0	2	77.78
<b>Total Instituciones</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>58.62</b>
<b>Total AFORE</b>	<b>91</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>57.14</b>

## b) Devolución de cuentas

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V.	36	20	9	7	55.56
Afore Banamex, S.A. de C.V.	39	15	14	10	38.46
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	6	3	3	0	50.00
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	21	12	7	2	57.14
<b>Total Instituciones</b>	<b>102</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>49.02</b>
<b>Total AFORE</b>	<b>172</b>	<b>86</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>50.00</b>

## c) Traspasos Afore-Afore

Institución	Concluidos	Conciliados	No Conciliados	Concluidos por otros motivos	% Conciliación
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V.	8	3	2	3	37.50
Afore Banamex, S.A. de C.V.	5	4	0	1	80.00
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	11	2	7	2	18.18
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	3	1	0	2	33.33
<b>Total Instituciones</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>37.04</b>
<b>Total AFORE</b>	<b>102</b>	<b>33</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>32.35</b>





## Administración de Fondos para el retiro Bancomer, S.A. de C.V.

Delegación	Actualización de Datos					Devolución de Cuentas					Traspaso Afore-Afore				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	3	3	0	0	100	2	0	2	0	0	2	1	0	1	50
Metropolitana Oriente	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>25</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chihuahua	2	2	0	0	100	11	10	0	1	91	1	1	0	0	100
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	3	1	0	2	33	5	1	3	1	20	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Puebla	2	1	0	1	50	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	13	7	2	4	54	1	1	0	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>38</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación

## Afore Banamex, S.A. de C.V.

Delegación	Actualización de Datos					Devolución de Cuentas					Traspaso Afore-Afore				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrto Federal</b>															
Metropolitana Norte	3	3	0	0	100	10	6	3	1	60	3	3	0	0	100
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Metropolitana Sur	2	0	0	2	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>75</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	2	0	0	100	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	3	3	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	0	1	0	0	9	1	5	3	11	0	0	0	0	0
Morelos	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Nayarit	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	4	0	0	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Puebla	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	1	0	0	100	7	4	0	3	57	1	1	0	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	2	1	0	1	50	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Yucatán	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>56</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>80</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Concluidos

NC: No Concluidos  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación





### Afore Inbursa, S.A. de C.V.

Delegación	Actualización de Datos					Devolución de Cuentas					Traspaso Afore-Afore				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33	4	2	2	0	50
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	2	1	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
<b>Delegaciones</b>															
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Morales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación

## Profuturo GNP, S.A. de C.V., Afore

Delegación	Actualización de Datos					Devolución de Cuentas					Traspaso Afore-Afore				
	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co	AsC	Co	NC	COM	% Co
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	2	2	0	0	100	3	2	1	0	67	1	1	0	0	100
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	4	4	0	0	100	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	0	0	1	0	4	1	1	2	25	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Sonora	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0
Tabasco	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	3	3	0	0	100	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>71</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

AsC: Asuntos Concluidos  
Co: Conciliados

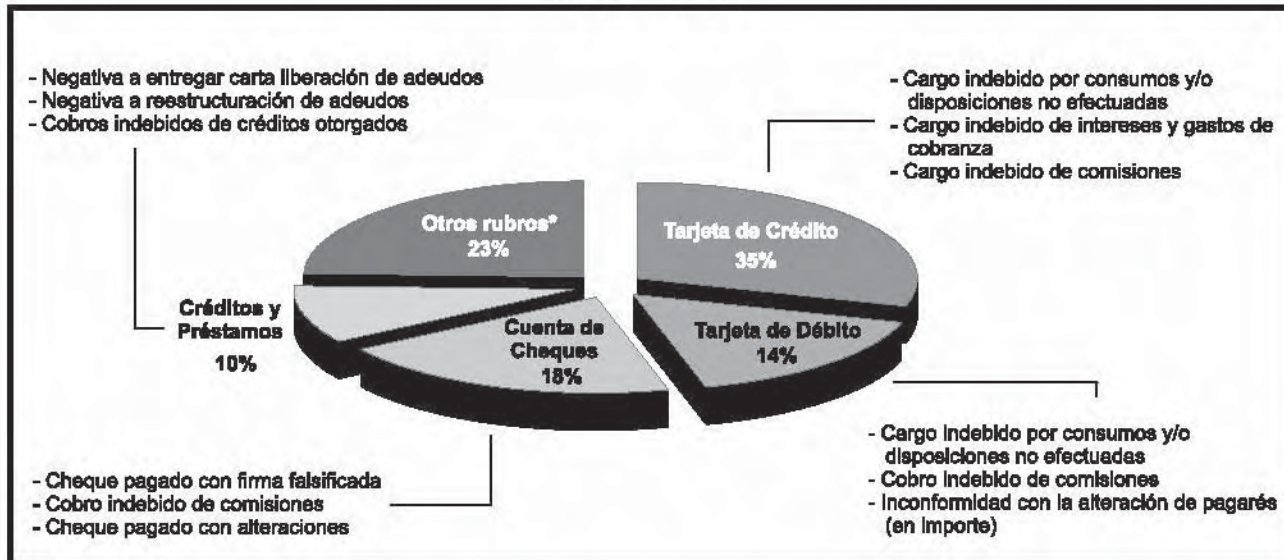
NC: No Conciliados  
COM: Concluidos por Otros Motivos

% Co: Porcentaje de conciliación



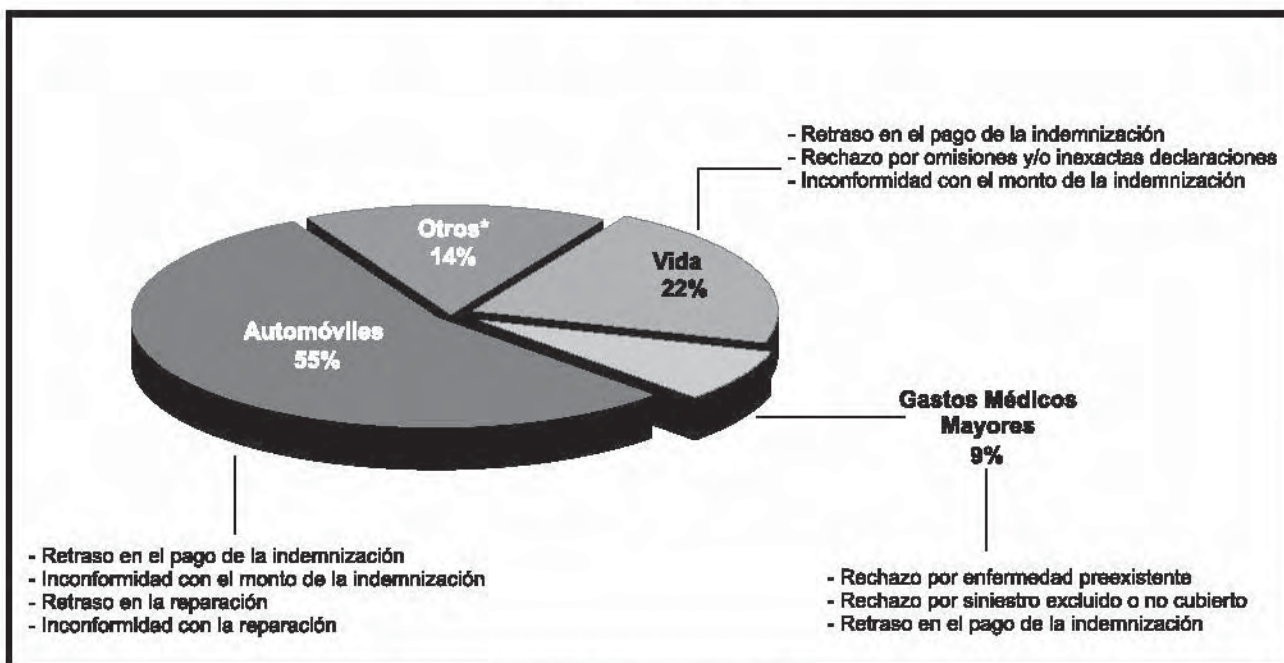


### Recibidas Distribución de causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2003- 2004



\* Incluye fideicomiso, cajero automático, cuentas de ahorro, depósitos a plazos y varios.

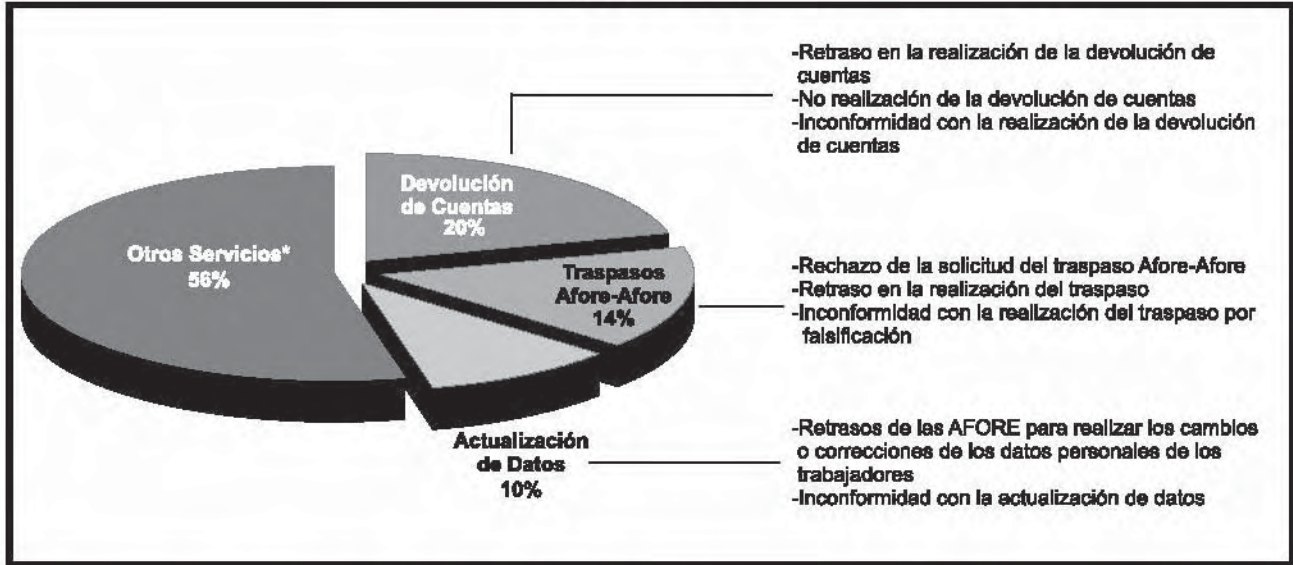
### Recibidas Distribución de causas (Principales Ramos de Seguros) 2003- 2004



\*Otros incluye accidentes personales, salud, responsabilidad civil, marítimo y transporte, incendio, terremoto y otros riesgos catastróficos, agrícola y de animales, crédito, diversos y pensiones.



### Recibidas Distribución de causas (Principales Servicios de Afore) 2003- 2004

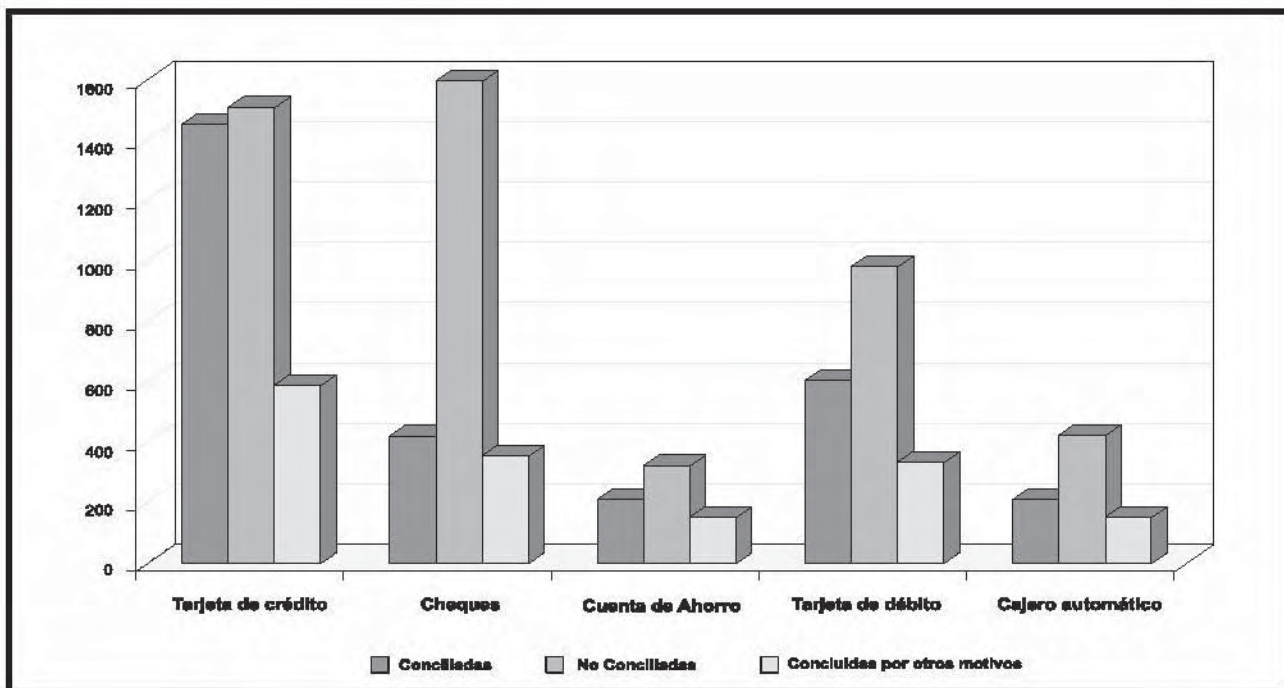


\* Incluye corrección o aclaración del NNS, registro de trabajadores, unificación de cuentas y retiros SAR 92-97

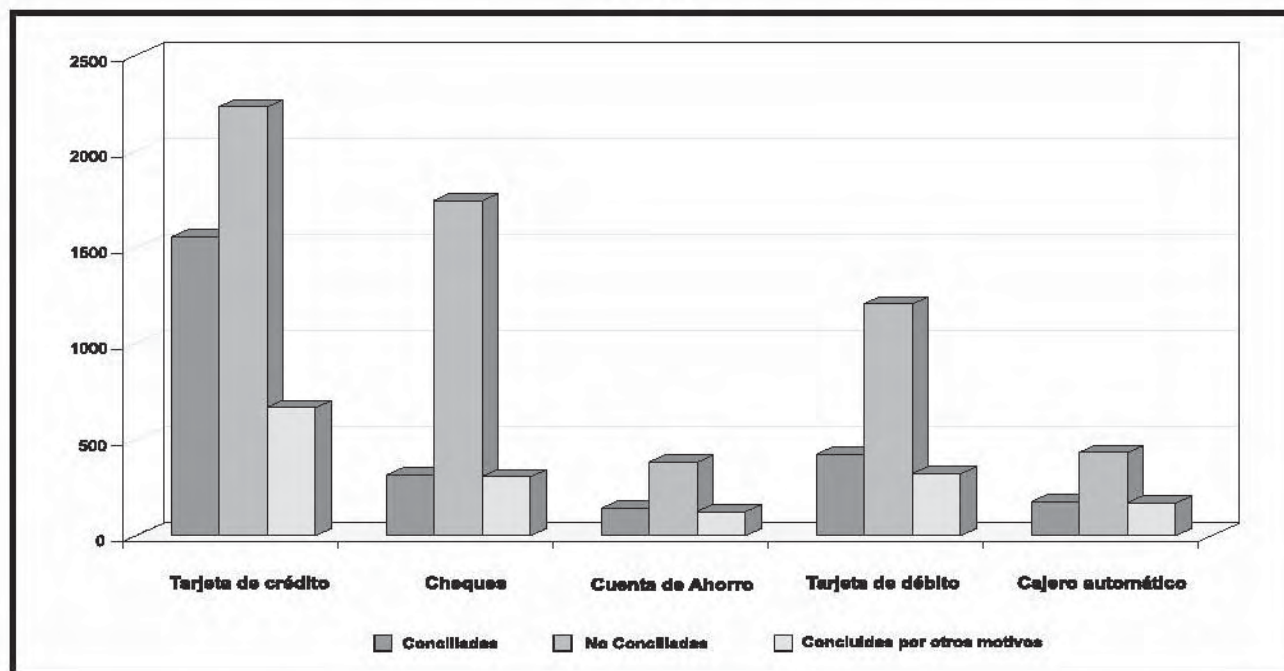




### Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2003

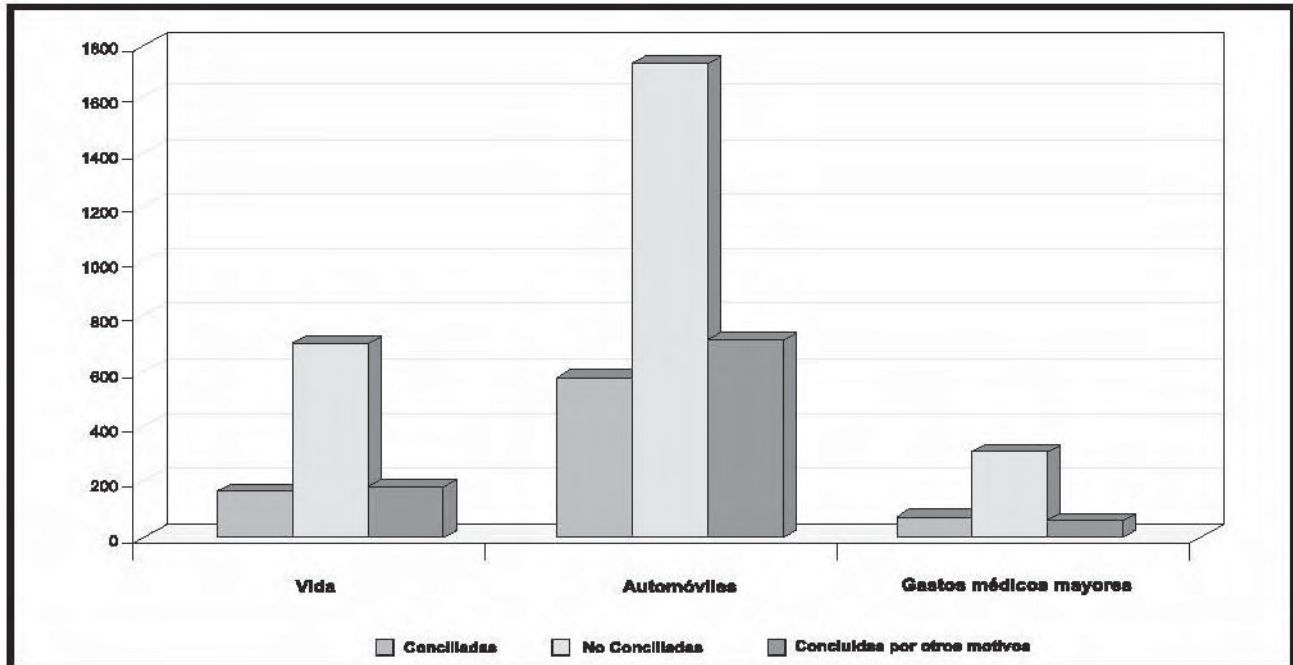


### Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2004

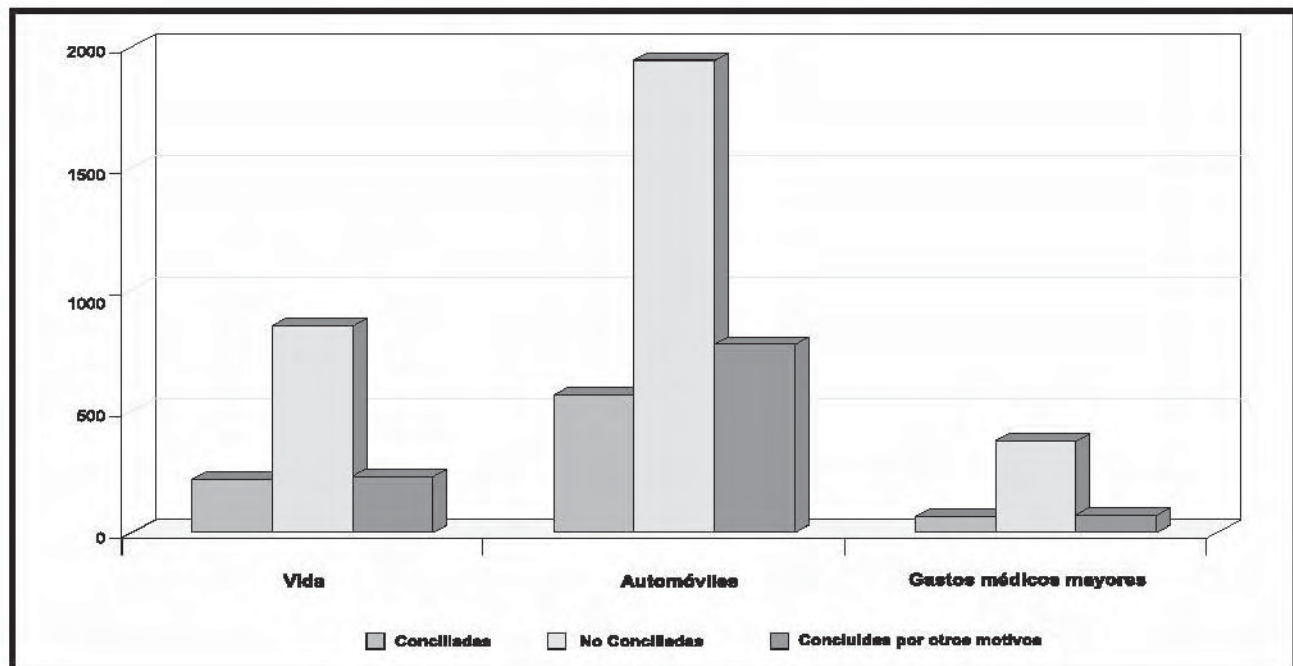




### Atendidas (Principales Ramos de Seguros) 2003



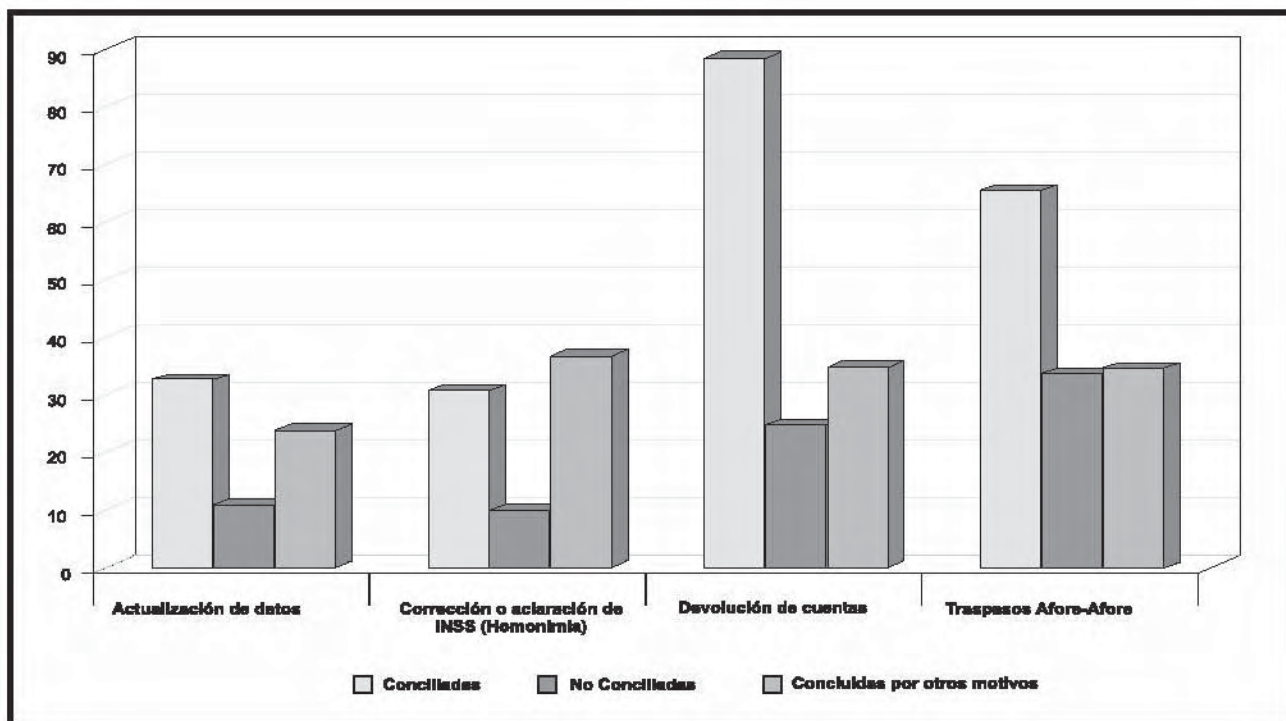
### Atendidas (Principales Ramos de Seguros) 2004



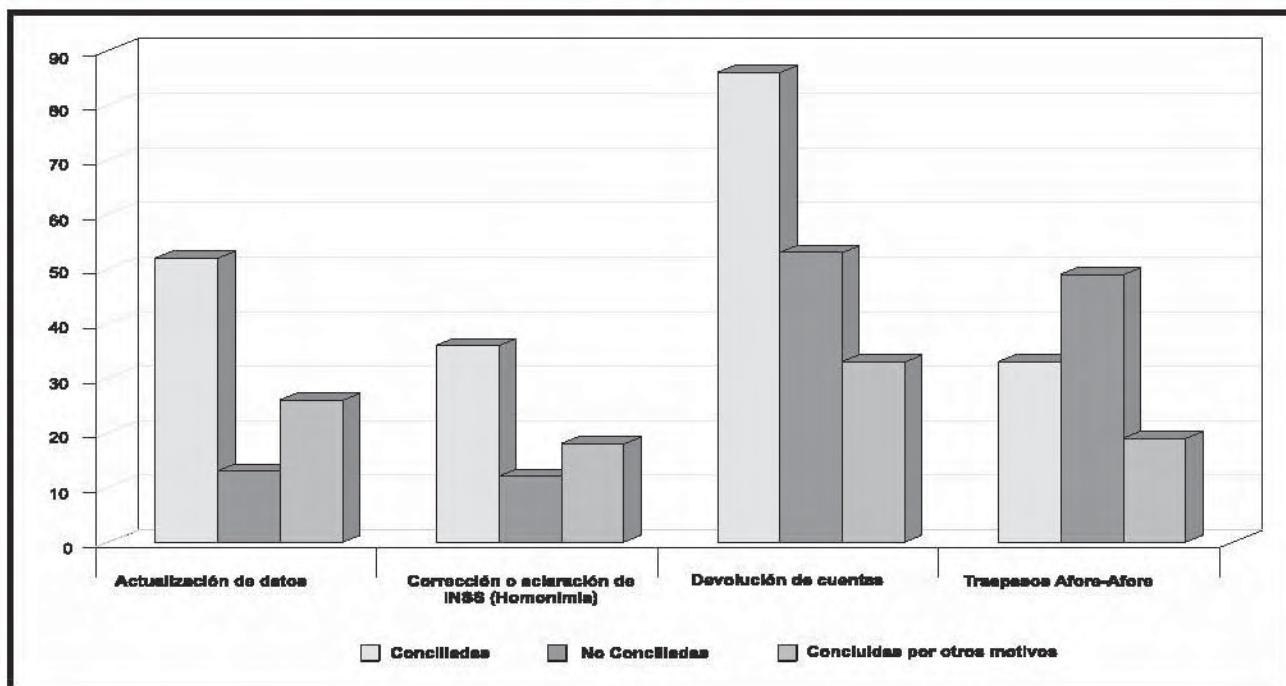




### Atendidas (Principales Servicios de las Afore) 2003



### Atendidas (Principales Servicios de las Afore) 2004







### III Arbitraje



## Recibidos por Sector y Delegación

2003

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Sur	1	0	0	1
Oficinas Centrales	1	2	1	4
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	0	1	0	1
Baja California	1	0	0	1
Tamaulipas	1	0	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

2004

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Oficinas Centrales	0	5	0	5
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Delegaciones</b>				
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>





## Laudos emitidos por Sector

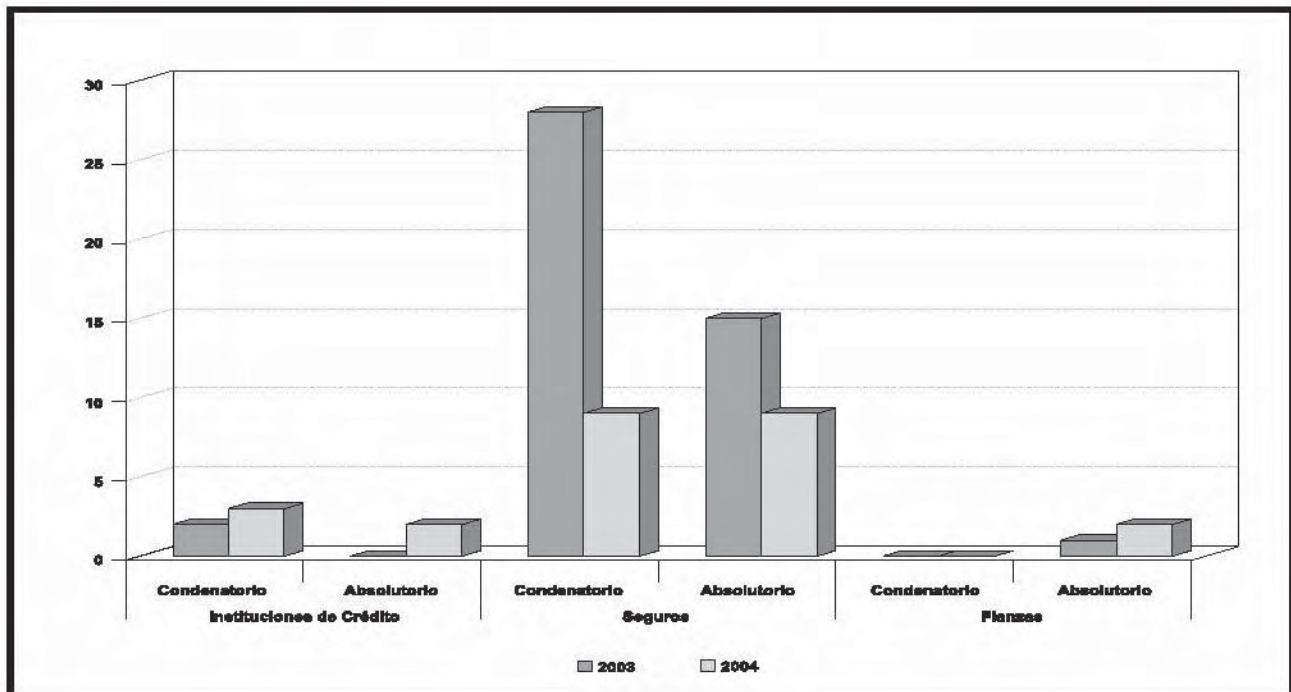
2003

Sector	Laudos Emitidos	
	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	2	0
Seguros	28	15
Fianzas	0	1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

2004

Sector	Laudos Emitidos	
	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	3	2
Seguros	9	9
Fianzas	0	2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

## Sentido de los Laudos por Sector







## IV Solicitudes de Dictamen Técnico

Nº	Descripción

## Recibidas por Sector

### 2003

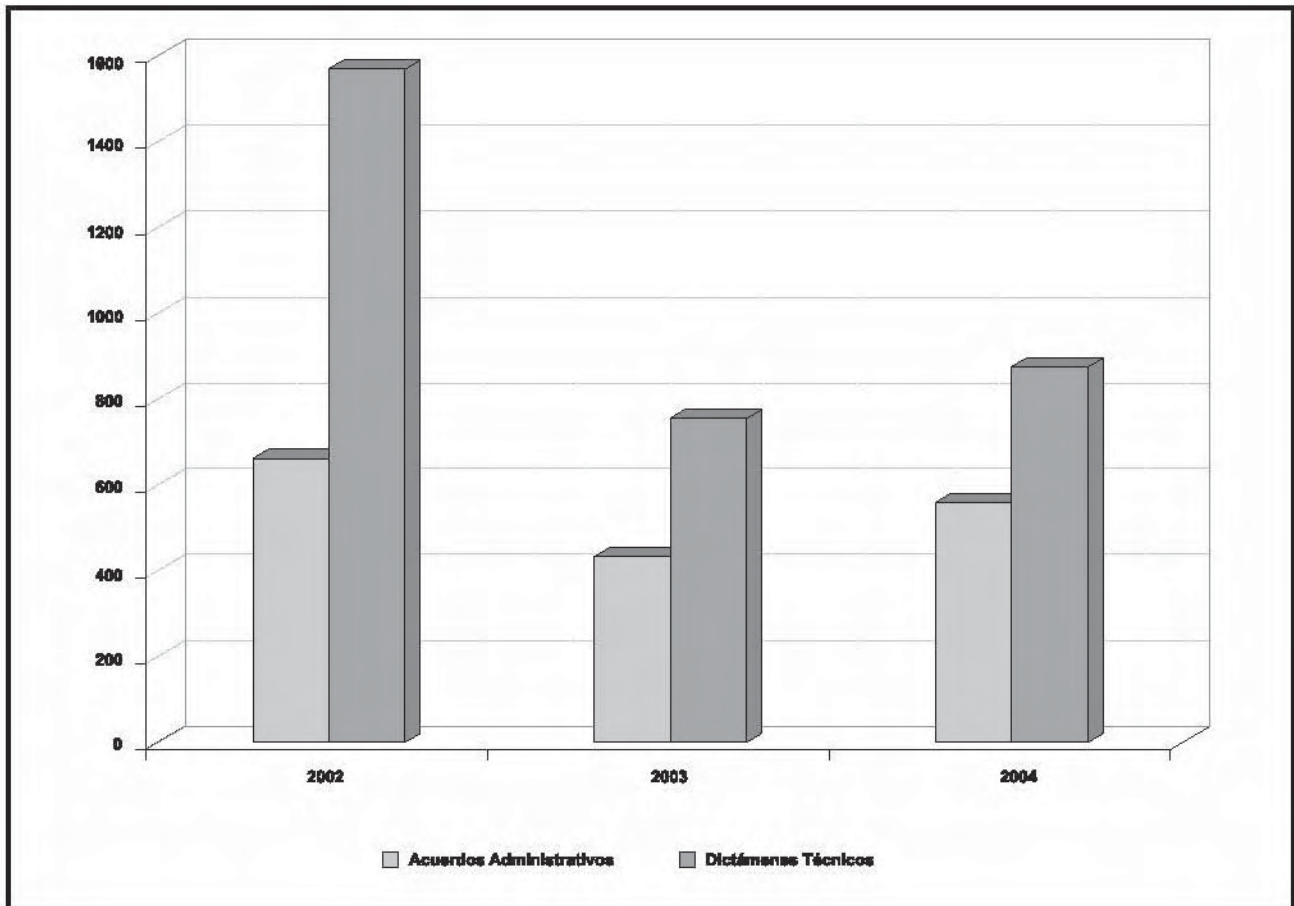
	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,258	10	22	594	40	11	1,935
Acuerdos Administrativos	257	6	3	145	17	4	432
Dictámenes Técnicos	546	1	0	197	9	2	755
Proyectos Sesionados	803	7	3	342	26	6	1,187

### 2004

	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,714	6	8	741	22	6	2,497
Acuerdos Administrativos	332	0	2	210	8	7	559
Dictámenes Técnicos	647	0	1	220	4	3	875
Proyectos Sesionados	979	0	3	430	12	10	1,434



## Acuerdos Administrativos y Dictámenes Técnicos emitidos







## V Defensoría Legal Gratuita

## Solicitudes recibidas por Sector y Delegación

2003

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	4	0	0	0	0	0	4
Metropolitana Oriente	1	0	0	1	0	0	2
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	1	1
Oficinas Centrales	917	2	11	282	4	9	1,225
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>922</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>283</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1,232</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	73	0	2	47	2	17	141
Baja California	3	0	0	0	0	0	3
Campeche	7	0	0	9	0	0	16
Chiapas	28	0	1	16	1	0	46
Chihuahua	154	1	1	81	1	35	273
Ciudad Juárez	12	0	0	13	0	22	47
Colima	1	0	0	1	0	0	2
Durango	0	0	0	1	0	0	1
Guanajuato	24	0	0	7	0	0	31
Guerrero	1	0	0	1	0	0	2
Hidalgo	17	0	0	17	5	0	39
Jalisco	50	0	0	36	0	4	90
Michoacán	26	0	0	27	1	0	54
Morelos	45	0	0	15	0	1	61
Nuevo León	35	0	0	26	0	6	67
Puebla	18	0	0	6	0	0	24
Querétaro	18	0	0	5	1	0	24
Quintana Roo	38	0	0	15	0	0	53
Sinaloa	4	0	0	0	0	0	4
Sonora	10	0	0	10	1	1	22
Tabasco	3	0	0	7	0	0	10
Tamaulipas	7	0	0	4	0	0	11
Tlaxcala	2	0	0	0	0	0	2
Veracruz	23	0	0	10	1	1	35
Yucatán	3	0	0	7	0	1	11
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>602</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>361</b>	<b>13</b>	<b>88</b>	<b>1,069</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,524</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>644</b>	<b>17</b>	<b>98</b>	<b>2,301</b>





## Solicitudes recibidas por Sector y Delegación

2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	1	0	0	0	0	0	1
Metropolitana Oriente	1	0	0	0	0	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1,136	2	7	239	1	12	1,397
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,138</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>239</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1,399</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	99	0	2	72	3	6	182
Baja California	6	0	0	1	0	0	7
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	7	0	0	3	0	0	10
Chiapas	14	0	0	9	1	0	24
Chihuahua	180	1	2	76	2	14	275
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	18	0	0	3	0	0	21
Guerrero	6	0	0	0	0	1	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	43	1	0	26	0	0	70
Michoacán	34	0	0	21	0	0	55
Morelos	91	1	0	26	1	0	119
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	61	0	0	27	0	1	89
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	6	0	0	2	0	0	8
Querétaro	8	0	0	4	1	0	13
Quintana Roo	23	0	0	16	0	0	39
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	3	0	0	3
Sonora	27	0	0	10	0	0	37
Tabasco	21	0	0	7	0	0	28
Tamaulipas	5	0	0	7	0	0	12
Tlaxcala	2	0	0	0	0	0	2
Veracruz	23	0	0	17	0	1	41
Yucatán	3	0	0	4	0	0	7
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>677</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>1,049</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,815</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>573</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>2,448</b>

## Resultado de las solicitudes por Delegación

2003

Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la CONDUSEF	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	0	0	6	0	6
Metropolitana Oriente	0	0	2	0	2
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	344	277	543	63	1,227
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>344</b>	<b>277</b>	<b>551</b>	<b>63</b>	<b>1,235</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	11	0	122	26	159
Baja California	1	0	2	0	3
Campeche	11	0	4	1	16
Chiapas	7	1	38	1	47
Chihuahua	0	0	270	0	270
Colima	0	0	1	0	1
Durango	0	0	1	0	1
Guanajuato	10	0	16	6	32
Guerrero	1	0	1	1	3
Hidalgo	0	0	39	0	39
Jalisco	7	0	56	27	90
Michoacán	24	1	19	2	46
Morelos	7	0	32	23	62
Nuevo León	32	0	17	2	51
Puebla	1	0	18	0	19
Querétaro	6	0	17	1	24
Quintana Roo	13	0	27	10	50
Sinaloa	1	0	2	0	3
Sonora	7	0	13	2	22
Tabasco	6	0	0	0	6
Tamaulipas	4	0	3	2	9
Tlaxcala	0	0	2	0	2
Veracruz	17	0	20	3	40
Yucatán	8	0	1	0	9
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>174</b>	<b>2</b>	<b>721</b>	<b>107</b>	<b>1,004</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>518</b>	<b>279</b>	<b>1,272</b>	<b>170</b>	<b>2,239</b>



## Resultado de las solicitudes por Delegación

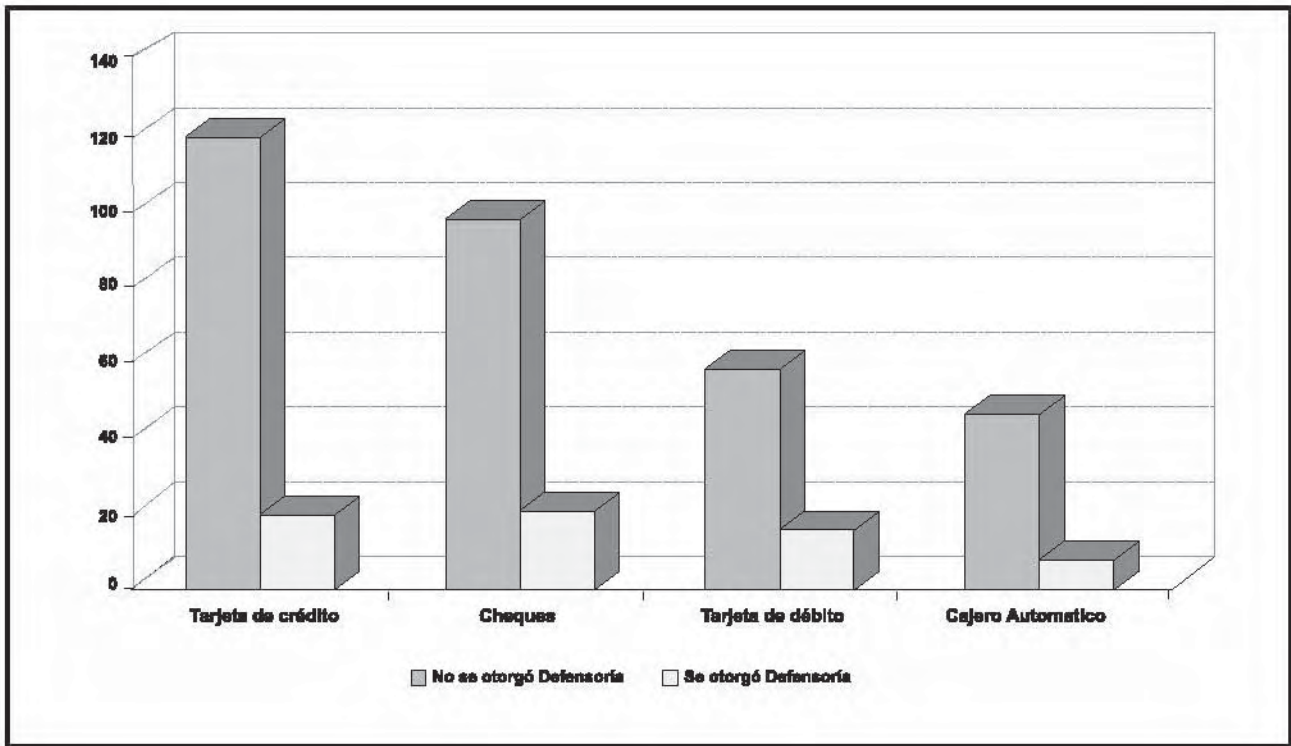
### 2004

Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la CONDUSEF	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	1	0	0	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	745	72	377	44	1,238
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>746</b>	<b>72</b>	<b>377</b>	<b>44</b>	<b>1,239</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	12	0	151	18	181
Baja California	4	0	2	0	6
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	8	0	1	1	10
Chiapas	6	0	17	0	23
Chihuahua	0	0	275	1	276
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	12	0	0	1	13
Guerrero	4	0	0	2	6
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	7	0	53	10	70
Michoacán	14	0	12	7	33
Morelos	8	0	59	48	115
Nayarit	0	0	0	0	0
Nuevo León	49	0	33	2	84
Oaxaca	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	7	0	7
Querétaro	14	0	1	0	15
Quintana Roo	12	0	25	2	39
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	2	0	1	0	3
Sonora	12	2	19	2	35
Tabasco	15	0	11	1	27
Tamaulipas	4	0	6	1	11
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	11	0	25	1	37
Yucatán	5	0	2	0	7
Zacatecas	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>199</b>	<b>2</b>	<b>700</b>	<b>97</b>	<b>998</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>945</b>	<b>74</b>	<b>1,077</b>	<b>141</b>	<b>2,237</b>

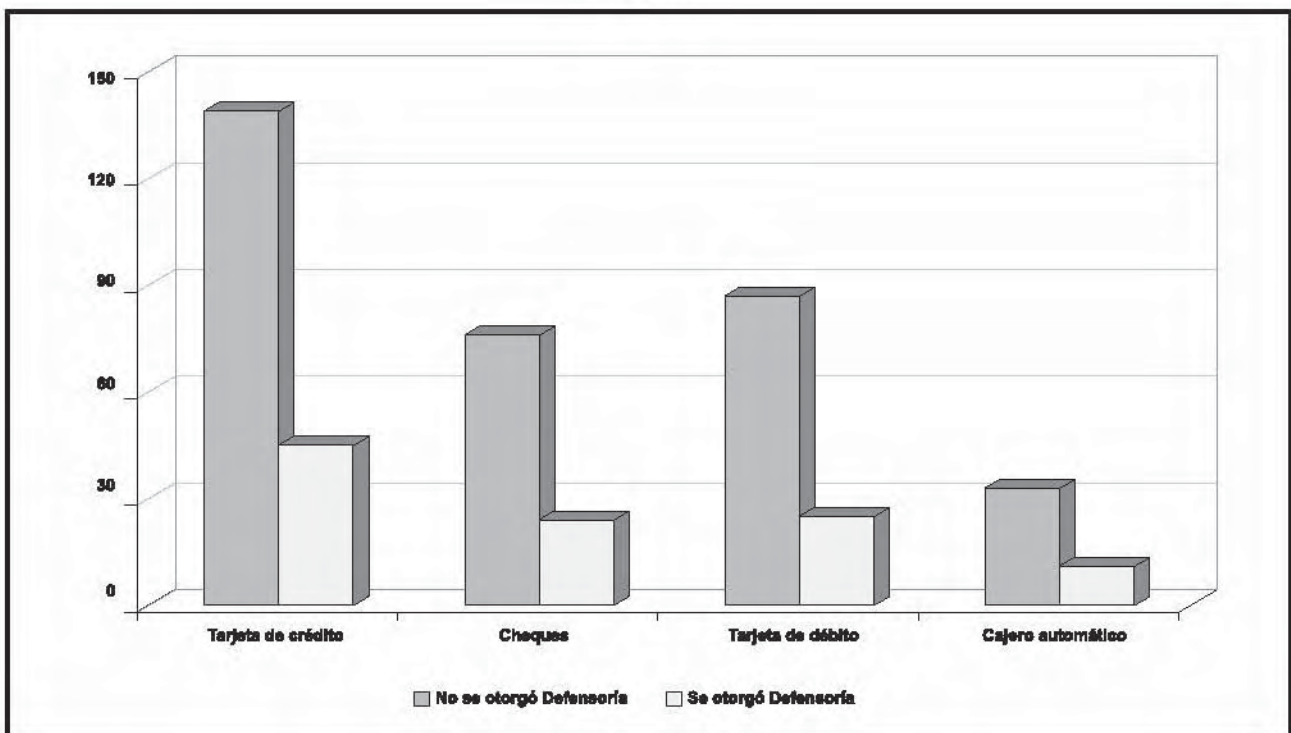




### Resultados de las solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y/o Servicios) 2003

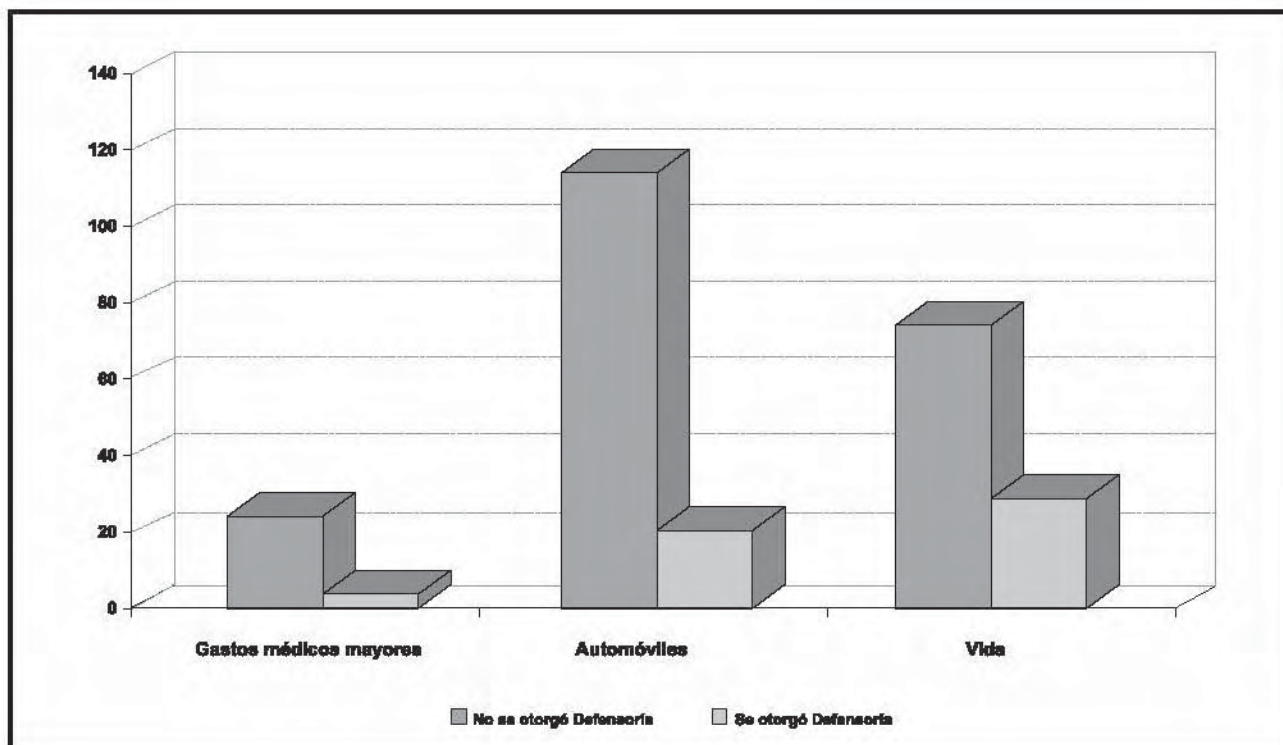


### 2004

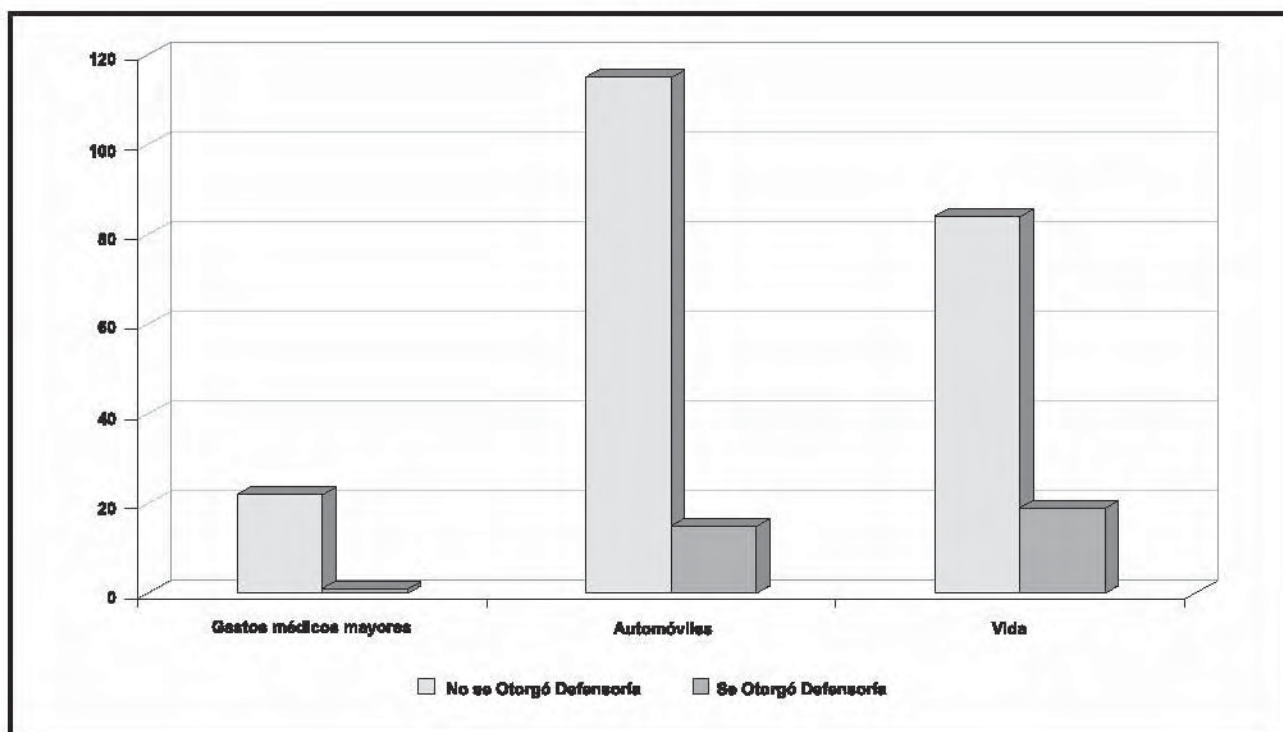




## Resultados de las solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos) 2003



2004



## Defensorias iniciadas por Sector y Delegación

2003

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Oficinas Centrales	292	0	45	0	6	343
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>292</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>343</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	6	1	3	1	0	11
Baja California	1	0	0	0	0	1
Campeche	6	0	5	0	0	11
Chiapas	2	0	4	0	0	6
Guanajuato	13	0	0	0	0	13
Guerrero	0	0	1	0	0	1
Jalisco	5	0	1	0	1	7
Michoacán	5	0	18	0	0	23
Morelos	4	0	2	0	0	6
Nuevo León	13	0	14	0	0	27
Querétaro	4	0	3	0	0	7
Quintana Roo	7	0	6	0	0	13
Sonora	3	0	3	1	0	7
Tabasco	2	0	4	0	0	6
Tamaulipas	10	0	0	0	0	10
Veracruz	12	0	6	1	1	20
Yucatán	2	0	6	0	0	8
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>177</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>387</b>	<b>1</b>	<b>121</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>520</b>



## Defensorias iniciadas por Sector y Delegación

2004

Delegación \ Sector	Instituciones de Crédito	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Oriente	1	0	0	0	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	740	0	45	0	3	788
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>741</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>789</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	9	2	0	0	1	12
Baja California	3	0	1	0	0	4
Campeche	6	0	2	0	0	8
Chiapas	6	0	0	0	0	6
Guanajuato	11	0	1	0	0	12
Guerrero	2	0	0	0	0	2
Jalisco	6	0	1	0	0	7
Michoacán	2	0	9	0	0	11
Morelos	10	0	0	0	0	10
Nuevo León	20	0	8	0	4	32
Querétaro	9	0	3	1	0	13
Quintana Roo	9	0	3	0	0	12
Sinaloa	0	0	2	0	0	2
Sonora	7	0	5	0	0	12
Tabasco	9	0	3	0	0	12
Tamaulipas	1	0	3	0	0	4
Veracruz	9	0	3	0	0	12
Yucatán	3	0	2	0	0	5
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>122</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>176</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>863</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>965</b>



## VI Índices de Reclamaciones



## Instituciones de Banca Múltiple Tarjeta de Crédito 2003

Institución Financiera	Índice de reclamaciones por cada 100,000 Tarjetas de Crédito
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	53
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	39
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	39
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	32
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	31
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	24
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	23
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	19
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	16
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	11
<b>Índice del sector</b>	<b>38</b>

*El índice se calculó con base en el número de tarjetas de crédito proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003.*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de tarjetas de crédito.*



## Instituciones de Banca Múltiple Tarjeta de Crédito 2004

Institución Financiera	Índice de reclamaciones por cada 100,000 Tarjetas de Crédito
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	173
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	68
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	62
Banco Santander Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	50
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	43
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	31
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	28
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	27
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	14
<b>Índice del sector</b>	<b>57</b>

*El índice se calculó con base en el número de tarjetas de crédito proporcionado por la CNEV y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004.*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de tarjetas de crédito.*

## Instituciones de Banca Múltiple Cuenta de Cheques 2003

Institución Financiera	Índice de reclamaciones por cada 100,000 Cuentas
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	55
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	28
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	14
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	12
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	11
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple	9
Banco Santander Mexicano, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	9
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero	9
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	8
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	6
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	6
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	6
Banca Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin	5
Bankboston, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banca Mifel, S.A.	0
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Comerica Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi (México), S.A., Institución de Banca Múltiple Filial	0
ABN AMRO Bank Mexico, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
GE Capital Bank, S. A., Institución de Banca Múltiple, GE Capital Grupo Financiero	0
Bank One (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	0
<b>Índice del sector</b>	<b>20</b>

*El índice se calculó con base en el número de cuentas de cheques proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de cuentas de cheques*





## Instituciones de Banca Múltiple Cuenta de Cheques 2004

Institución Financiera	Índice de reclamaciones por cada 100,000 Cuentas
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	501
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	54
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	37
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	18
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	18
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	12
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	10
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	9
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	7
Banco Santander Serfín, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfín	4
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	4
ABN AMRO Bank Mexico, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bank of America.	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0
Banco Regional de Monterrey, S.A. Institución de Banca Múltiple.	0
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	0
Comerica Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple.	0
GE Capital Bank, S. A., Institución de Banca Múltiple, GE Capital Grupo Financiero	0
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	0
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.	0
Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero	0
Banca Mifel, S.A.	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi (México), S.A., Institución de Banca Múltiple Filial	0
Banco Ve por Mas, S.A., Institución de Banca Múltiple.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>31</b>

*El índice se calculó con base en el número de cuentas de cheques proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de cuentas de cheques*

## Instituciones de Seguros Seguro de Vida 2003

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
Aseguradora Atlántico, S.A.	333
HIR Compañía de seguros S.A. de C.V.	250
American National de México, Cía. de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	179
Seguros Bitál, S.A. de C.V., Grupo Financiero Bitál	176
Seguros Santander Serfín, S.A., Grupo Financiero Santander Serfín	172
Mapfre Tepeyac S.A.	90
General de Seguros, S.A.	64
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	33
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	32
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	24
Seguros Comercial América, S.A. de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	22
Zurich Vida Cía. de Seguros, S.A.	21
Seguros Atlas, S.A.	18
Grupo Nacional Provincial, S.A.	18
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	17
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	14
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	14
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	11
Principal México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	11
Metropolitana, Cía. de Seguros, S.A.	11
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	9
Allanz México, S.A., Compañía de Seguros	8
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	8
La Peninsular Seguros, S.A.	8
Generali México, Cía. de Seguros, S.A.	7
Combined Seguros México, S.A. de C.V.	6
Metlife México, S.A.	6
Seguros Argos, S.A. de C.V.	6
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	5
Ge Seguros, S.A. de C.V.	4
Kemper de México, Compañía de Seguros, S.A.	1
Ace Seguros, S.A.	0
Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
Deco Seguros, S.A. de C.V.	0
ING Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros El Potosí, S.A.	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>72</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003.

Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.





## Instituciones de Seguros Seguro de Vida 2004

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	500
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	92
Seguros Santander Serffín, S.A., Grupo Financiero Santander Serffín	90
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	89
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	77
Mapfre Tepeyac, S.A.	59
General de Seguros, S.A.	47
Seguros Comercial América, S.A. de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	31
Seguros el Potosí, S.A.	31
Seguros Argos, S.A. de C.V.	26
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	26
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	26
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	26
Deco Seguros, S.A. de C.V.	22
Combined Seguros México, S.A. de C.V.	21
Grupo Nacional Provincial, S.A.	19
Seguros Atlas, S.A.	18
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	16
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	16
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	11
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	11
Ge Seguros, S.A. de C.V.	10
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	10
HSBC Vida, S.A. de C.V.	9
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	8
La Peninsular Seguros, S.A.	8
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	7
Metlife México, S.A.	7
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	4
American National de México, Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0
Aseguradora Atlántico, S.A.	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Patrimonial Inbursa, S.A.	0
Seguros Azteca, S.A.	0
Skandia Vida, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>41</b>

*El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004.*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.*



## Instituciones de Seguros Seguro de Automóviles 2003

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
ACE Seguros, S. A.	47
Kemper de México, Cía. de Seguros, S.A.	13
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	4
Seguros Prodins, S.A. de C.V.	4
Seguros Banorte Generali, S. A. de C. V., Grupo Financiero Banorte	3
Zurich, Cía. de Seguros, S.A.	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	2
Generali México, Cía. de Seguros, S.A.	2
El Aguila, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	2
Metropolitana, Cía. de Seguros, S.A.	2
Seguros El Potosí, S.A.	2
General de Seguros, S.A.	2
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	2
Allianz México, S.A., Cía. de Seguros	2
La Peninsular Seguros, S.A.	2
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	2
Mapfre Tepeyac, S.A.	1
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	1
Quálitas, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1
Seguros Bitel, S.A. de C.V., Grupo Financiero Bitel	1
Seguros Comercial América, S.A. de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	1
ANA Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1
Royal & SunAlliance Seguros (México), S. A. de C. V.	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1
Seguros Atlas, S.A.	1
Seguros Santander Serfin, S.A., Grupo Financiero Santander Serfin	1
Patrimonial Inbursa, S. A.	0
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>

*El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.*



## Instituciones de Seguros Seguro de Automóviles 2004

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
Patrimonial Inbursa, S.A.	1000
ACE Seguros, S.A.	48
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	19
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	5
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	4
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	3
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	3
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	3
Seguros el Potosí, S.A.	2
La Peninsular Seguros, S.A.	2
Mapfre Tepayac, S.A.	2
Grupo Nacional Provincial, S.A.	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	2
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1
General de Seguros, S.A.	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1
Seguros Comercial América, S.A de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	1
Seguros Atlas, S.A.	1
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	1
Seguros Banamex, S.A. de C.V Grupo Financiero Banamex	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1
Seguros Santander Serfin, S.A., Grupo Financiero Santander Serfin	0
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>4</b>

*El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamos recibidos en la CONDUSEF a diciembre de 2004*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.*



## Instituciones de Seguros Seguro de Accidentes y Enfermedades 2003

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
Seguros Bital, S.A. de C.V., Grupo Financiero Bital	124
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	69
Kemper de México, Cía. de Seguros, S.A.	47
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	19
Seguros Santander Serfin, S.A., Grupo Financiero Santander Serfin	9
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	7
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	7
Mapfre Tepeyac, S.A.	4
General de Seguros, S.A.	4
ACE Seguros, S. A.	3
Plan Seguro, S.A. de C.V., Compañía de Seguros	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3
Allianz México, S.A., Cía. de Seguros	3
La Peninsular Seguros, S.A.	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	2
Metlife México, S.A.	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1
Generali México, Cía. de Seguros, S.A.	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1
Seguros Atlas, S.A.	1
Seguros Comercial América, S.A. de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	1
Metropolitana, Cía. de Seguros, S.A.	1
Combined Seguros México, S.A. de C.V.	1
Zurich Vida, Cía. de Seguros, S.A.	1
Royal & SunAlliance Seguros (México), S. A. de C.V.	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0
Chubb de México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	0
Principal México, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros Azteca, S.A.	0
Seguros El Potosí, S.A.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>21</b>

*El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003.*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.*





## Instituciones de Seguros Seguro de Accidentes y Enfermedades 2004

Institución	Índice de reclamaciones por cada 1,000 siniestros ocurridos
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	333
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	196
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	50
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	30
Seguros Santander Serfín, S.A., Grupo Financiero Santander Serfín	18
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6
Mapfre Tepeyac, S.A.	5
Plan Seguro S.A. De C.V.	5
Seguros el Potosí, S.A.	4
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3
Royal & Sunallance Seguros (México), S.A. de C.V.	3
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	2
Combined Seguros México, S.A. de C.V.	2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	2
Metlife México, S.A.	2
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	2
General de Seguros, S.A.	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	1
Seguros Comercial América, S.A de C.V., Filial de ING Insurance International, B.V., del Reino de los Países Bajos (Holanda)	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1
Seguros Atlas, S.A.	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>12</b>

*El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004.*

*Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros.*

## Afore Traspaso Afore-Afore 2003

AFORE	Índice de reclamaciones por cada 1,000 Traspasos
Afore XXI, S.A. de C.V.	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	1
Afore Allianz Dresdner, S.A. de C.V.	1
Santander Mexicano, S.A. de C.V., Afore	1
ING Afore, S.A. de C.V.	0
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V.	0
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	0
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	0
Prinicipal Afore, S.A. de C.V.	0
Afore Banamex, S.A. de C.V.	0
Afore Actinver, S.A. de C.V.	0
Afore Azteca, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>1</b>

*El índice se calculó con base en el número de traspasos proporcionado por la Consar y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003.*

## Traspaso Afore-Afore 2004

AFORE	Índice de reclamaciones por cada 1,000 Traspasos
Afore Azteca, S.A. de C.V.	27
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	8
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	0.7
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	0.4
Prinicipal Afore, S.A. de C.V.	0.2
Santander Mexicano, S.A. de C.V., Administradora de Fondos Para el Retiro	0.2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	0.1
ING Afore, S.A. de C.V.	0.1
Afore XXI, S.A. de C.V.	0.1
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	0.1
Afore Banamex, S.A. de C.V.	0
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	0
Ixe Afore, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>

*El índice se calculó con base en el número de traspasos proporcionado por la Consar y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004.*





## Afore Actualización de Datos 2003

AFORE	Índice de reclamaciones por cada 1,000,000 de Afiliados
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	7
Afore Banamex, S.A. de C.V.	5
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	5
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	4
ING Afore, S.A. de C.V.	3
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	3
Santander Mexicano, S.A. de C.V., Administradora de Fondos Para el Retiro	2
Principal Afore, S.A. de C.V.	2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	1
Afore XXI, S.A. de C.V.	1
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	0
Afore Azteca, S.A. de C.V.	0
Zurich Afore, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>

*El índice se calculó con base en el número de afiliados proporcionado por la AMAFORE y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2003.*

## Actualización de Datos 2004

AFORE	Índice de reclamaciones por cada 1,000,000 de Afiliados
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	8
Afore Banamex, S.A. de C.V.	7
Principal Afore, S.A. de C.V.	4
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	4
Santander Mexicano, S.A. de C.V., Administradora de Fondos Para el Retiro	3
ING Afore, S.A. de C.V.	3
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	2
Afore XXI, S.A. de C.V.	1
Afore Azteca, S.A. de C.V.	1
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	1
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	0
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	0
Ixe Afore, S.A. de C.V.	0
<b>Índice del sector</b>	<b>4</b>

*El índice se calculó con base en el número de afiliados proporcionado por la AMAFORE y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2004.*







## Glosario

### Conceptos generales

#### **Usuario**

En singular o plural, la persona que contrata, utiliza o que por cualquier otra causa tenga algún derecho o interés frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

#### **Instituciones Financieras**

En singular o plural la o las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro (Afore), empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro (Procesar), instituciones de crédito o entidades financieras autorizadas para administrar cuentas SAR 92 (Icefa) y cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezca un producto o servicio financiero.

#### **Delegaciones**

Son unidades administrativas regionales, estatales, o locales, subordinadas a la administración central con facultades y competencia territorial para resolver sobre la materia.

Es importante hacer notar que Delegación no es igual a Entidad Federativa, ya que existen entidades federativas que tienen más de una Delegación.

#### **Unidad Especializada**

Es el lugar que debe establecer cada institución y que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones.

#### **Registro de Prestadores de Servicios**

Es la Base de Datos con información de las instituciones financieras la cual está relacionada con el sector al que pertenecen, su actividad preponderante, sus funcionarios y su localización.

#### **Acción de atención**

Es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad proporcionada por la Condusef con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros, la protección y defensa de sus derechos e intereses. Las acciones que ofrece la Condusef se clasifican como sigue:

#### **Asistencia Técnica y Jurídica**

Se refieren a las orientaciones y asesorías que no requieren de un procedimiento de tipo legal.

La Condusef pone al alcance de los usuarios diferentes medios para la recepción de asistencias técnicas y jurídicas, como son: telefónico, personal, escrito y electrónico.

#### **Reclamaciones**

##### *Reclamaciones recibidas*

Cualquier reclamación presentada en la Condusef.

##### *Reclamaciones atendidas*

Son las reclamaciones procedentes en las que el usuario y la institución se sometieron al procedimiento conciliatorio.

De los resultados de las reclamaciones atendidas, las de mayor relevancia son:

**Conciliado.** Es cuando las partes (usuario-institución financiera) llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación.

**No conciliado.** Es cuando las partes (usuario-institución financiera) no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la audiencia de conciliación.

**Concluido por otros motivos.** Es cuando las partes (usuario-institución financiera) no continúan con el procedimiento de conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del usuario de su reclamación, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar conociendo del asunto.

#### **Arbitrajes**

Son las acciones de atención que se derivan de las audiencias en las que no fue posible conciliar los intereses de las partes, por lo que esta Comisión Nacional las invita a que, de común acuerdo, designen a la Condusef como árbitro para resolver la controversia. A través de este procedimiento la Comisión Nacional, en su carácter de árbitro (autoridad), resuelve la controversia planteada y determina a quién le asiste la razón, con el análisis de las pruebas que las partes (usuario e institución financiera) le presentan.

#### **Solicitudes de Dictamen Técnico**

Si la institución financiera rechaza el arbitraje o no asiste a la junta de conciliación, el usuario podrá solicitar la emisión de un dictamen técnico, el cual constituye una opinión técnica-jurídica que la Condusef emite cuando del escrito de reclamación o del informe presentado por la institución financiera, se desprenden elementos que a juicio de esta Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado. En caso de que no existan elementos suficientes la Condusef emitirá para fines administrativos y estadísticos un acuerdo administrativo.



Esta Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que el usuario lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo.

#### **Solicitudes de Defensoría Legal**

Es la acción de atención mediante la cual, la Condusef analiza las solicitudes de los usuarios que desean obtener el servicio de defensoría legal gratuita. Para que los usuarios puedan obtener este servicio deberán demostrar que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado.

#### **Defensoría Legal Gratuita**

Se refiere a la actividad de la Comisión encaminada a la asistencia legal del usuario en la defensa de sus intereses ante los tribunales competentes. Para este fin, la Condusef cuenta con un cuerpo de defensores especializados en materia financiera que están obligados a llevar a cabo todas las acciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

#### **Relacionados con otro sector**

Se refiere a aquellos asuntos en los que el usuario, además de reclamar contra la institución con la que contrató el producto financiero, reclama en contra de otra u otras instituciones financieras que guarden algún tipo de relación con el producto financiero adquirido por el usuario.

#### **No financieras**

Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atenderla.

#### **Índices de reclamaciones**

Relacionan las reclamaciones recibidas de cada institución con el tamaño de su cartera, o bien con el número de siniestros en el caso de seguros. Lo anterior permite contar con información ponderada y comparable.

## **Conceptos que originan las acciones de atención**

### **Banca Múltiple**

#### **Cuenta de Cheques**

##### *Cheques pagados con firma falsificada*

Cheque pagado en una ventanilla de sucursal bancaria que presenta una firma que no corresponde a la del titular de la cuenta.

##### *Cheques pagados con alteraciones.*

Cheque presentado para su cobro con alteraciones en el importe, o en la firma del librador y/o beneficiario.

#### **Cobro indebido de comisiones**

- Cobro de comisiones no estipuladas en el contrato. Es cuando el usuario argumenta que la institución le cobró comisiones no especificadas en el contrato.
- Comisión por intento de sobregiro. Cobro que la institución aplica cuando los cuentahabientes intentan obtener mayor cantidad de efectivo que la depositada en cuenta.
- Comisión por manejo de cuenta. Cuando el cuentahabiente manifiesta no estar de acuerdo con el cobro por concepto de administración de sus recursos.
- Por otras comisiones. Son inconformidades que derivan del cobro de servicios, como son: las disposiciones de efectivo en ventanilla, el uso de equipos y sistemas automatizados entre otros.

#### **Depósito no reconocido**

Son todos los abonos o depósitos, realizados en una cuenta, por el titular o por terceros en su representación, los cuales no se ven reflejados en el detalle de movimientos que periódicamente remite el banco.

#### **Tarjeta de Débito**

##### *Cargo indebido por consumos o disposiciones no efectuadas*

- Cobro indebido por consumos no efectuados. Son cargos a la cuenta provenientes de la adquisición de bienes o servicios que los usuarios desconocen haber efectuado.
- Cobro indebido por disposiciones en efectivo no reconocidas. Es cuando el tarjetahabiente manifiesta su desacuerdo con retiros de efectivo a través de cajeros automáticos o en la ventanilla de la sucursal bancaria.
- Consumos efectuados después del día y hora del reporte de robo. Son cargos a la cuenta provenientes de la adquisición de bienes o servicios cuyo origen es el robo o extravío de la tarjeta.
- Falsificación de firmas en vouchers o pagarés. Es cuando los vouchers o pagarés contienen plasmada una firma distinta a la del tarjetahabiente.

#### **Cobro indebido de comisiones**

- Cobro de comisiones no estipuladas en el contrato. Es cuando el usuario argumenta que la institución le cobró comisiones no especificadas en el contrato.
- Cobro indebido de comisión por manejo de cuenta. Cuando el cuentahabiente manifiesta no estar de acuerdo con el cobro por concepto de administración de sus recursos.

#### **Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe):**

Cuando el tarjetahabiente indica que el voucher que firmó no corresponde en cantidad contra el presentado o informado por la institución bancaria.

#### **Tarjeta de Crédito**

Cargo indebido por consumos y/o disposiciones no efectuadas:

- Cobro indebido por disposiciones en efectivo no reconocidas. Es cuando el tarjetahabiente manifiesta su des-





acuerdo con retiros de efectivo a través de cajeros automáticos o en la ventanilla de la sucursal bancaria.

b) Compras por Internet no reconocidas. Son todos aquellos consumos de bienes o servicios realizados vía Internet que el tarjetahabiente desconoce haber realizado.

c) Consumos efectuados después del día y de la hora del reporte de robo. Son cargos a la cuenta provenientes de la adquisición de bienes o servicios, y cuyo origen es el robo o extravío de la tarjeta.

#### *Cargo indebido de intereses y gastos de cobranza*

Es cuando el tarjetahabiente manifiesta su desacuerdo con la aplicación y, por tanto, cuantificación de los intereses.

#### *Cargo indebido de comisiones*

a) Cobro de comisiones no estipuladas en el contrato. Es cuando el usuario argumenta que la institución le cobró comisiones no estipuladas en el contrato.

b) Cobro de comisión por mora (pago tardío) no aceptado. Es cuando la institución bancaria aplica un cargo por concepto de cobranza por considerar que el pago del crédito revolvente no se realizó en la fecha indicada.

c) Comisión por reposición de TDC no aceptada. El cobro aplicado a la cuenta revolvente por concepto de reposición de plástico no solicitada por el tarjetahabiente.

#### **Créditos y préstamos**

##### *Cobro indebido de créditos otorgados*

Cuando los acreditados reciben notificaciones de pago vencido y por los cuales los deudores argumentan haber pagado en tiempo, o en ocasiones haber liquidado el adeudo.

##### *Cobro injustificado de intereses*

Son intereses ordinarios que el acreditado considera incorrectos.

##### *Negativa a reestructuración de adeudos*

Es cuando el acreditado argumenta que la institución se niega a reestructurar su adeudo bajo los programas de apoyo instrumentados para los deudores de la banca.

##### *Negativa a entregar carta de liberación de adeudos*

Es cuando la institución niega al acreditado la entrega de la carta finiquito, la certificación de no adeudo o la carta de liberación del gravamen.

#### **Seguros**

##### *Inconformidad con el monto de la indemnización*

El asegurado o sus beneficiarios no están de acuerdo con el monto pagado o calculado por la institución con motivo de la indemnización con respecto a lo señalado en la carátula de la póliza.

##### *Rechazo por omisiones y/o inexactas declaraciones*

Es cuando el asegurado argumenta que no omitió o declaró de manera inexacta hechos relacionados con el siniestro o al momento de formular la propuesta del seguro.

##### *Retraso en el pago de la indemnización*

El asegurado se inconforma, ya que después de haber transcurrido el plazo máximo indicado por la institución para efectuar el pago, este no ha recibido la indemnización correspondiente.

##### *Incumplimiento de las condiciones y endosos de la póliza*

Esta causa agrupa diferencias entre el plan ofrecido y las condiciones, alcances, beneficios y promociones del plan contratado.

##### *Negativa de la institución a proporcionar información sobre el estatus que guarda la póliza*

Aun cuando es derecho del asegurado poder solicitar, en cualquier momento, todo tipo de información relacionada con el estado que guarda la póliza, la institución se lo niega.

##### *Negativa de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza por parte del usuario*

Es cuando la institución se niega a dar por terminado el contrato, aun cuando el contratante o asegurado ya solicitó por escrito su deseo de cancelar la póliza.

##### *Rechazo por siniestro excluido o no cubierto*

El usuario se inconforma por el rechazo del pago de la indemnización, argumentando que, de acuerdo con las condiciones generales de la póliza y/o endosos emitidos por la institución, se encuentran cubiertos los riesgos y/o circunstancias que dieron origen al siniestro.

##### *Rechazo por enfermedad preexistente*

El asegurado o el dependiente se inconforma por el rechazo del pago argumentando que antes del inicio de la cobertura no padecía la enfermedad motivo del rechazo y tampoco se habían presentado síntomas o signos relacionados con esta.

##### *Inconformidad con la reparación*

El contratante o el tercero se inconforma con la reparación efectuada al bien, cuando esta es realizada por la compañía aseguradora o mediante algún proveedor de la misma.

##### *Retraso en la reparación*

El contratante o el tercero se inconforma cuando la aseguradora, o algún proveedor de esta, incumple con la fecha establecida para la terminación y entrega de la unidad reparada.

#### **Afore**

##### *Registro de trabajadores*

Todo trabajador asegurado tiene el derecho de contar con una cuenta individual y de elegir a la afore que administrará y operará los recursos correspondientes a su cuenta individual.

Las reclamaciones ocurren cuando el agente promotor falsifica la firma del trabajador, por homonimia, o por invasión de número de seguridad social.



**Actualización de Datos**

Es uno de los servicios de la administración de la cuenta individual, que obliga a la Afore a registrar y mantener actualizados los datos individuales de cada trabajador, así como los relacionados con la identificación de la cuenta individual. Las reclamaciones ocurren cuando no se realizan los cambios o se retrasa la modificación.

**Corrección o aclaración del NSS (Homonimia)**

Consiste en la aclaración y corrección de los Números de Seguridad Social (NSS) de aquellos trabajadores que durante el trámite de registro se detectó que su NSS se encuentra asignado a otra persona que está registrada en alguna administradora, por lo que no fue posible obtener su registro en la afore de su elección.

Las reclamaciones ocurren cuando no se realizan los cambios o correcciones de datos, o existe retraso en la realización.

**Devolución de Cuentas**

Es la corrección de un traspaso indebido icefa-afore que se presenta cuando se efectúa el traspaso de recursos SAR '92 de una icefa a una afore que no es la elegida por el trabajador.

Las reclamaciones en este servicio se presentan, cuando el trabajador se inconforma por la no realización y por el retraso en la realización de la devolución.

**Unificación de cuentas**

Este servicio se presenta, cuando un trabajador registrado en una afore tiene más de una cuenta individual, y por lo que la afore podrá realizar la unificación sin previa autorización del trabajador.

Las reclamaciones se deben a inconformidades con el resultado y/o con quien realizó el proceso.

**Emisión de estado de cuenta**

Las afores deben enviar al domicilio que indiquen los trabajadores, sus estados de cuenta y demás información sobre las cuentas individuales y el estado de sus inversiones.

**Retiros SAR '92-97**

Es el derecho que tienen los trabajadores a retirar en una sola exhibición los recursos acumulados entre el tercer bimestre de 1992 y el tercer bimestre de 1997, siempre que obtengan una pensión, independientemente del régimen (Ley del Seguro Social de 1973 o Ley del Seguro Social de 1997).

a) Al optar por una pensión conforme al régimen anterior o actual. Las reclamaciones se presentan cuando el trabajador se inconforma con la realización, monto o trámite del retiro; la afore rechaza la solicitud de retiro; o por retraso en la realización del retiro.

b) Al obtener una pensión proveniente de un plan establecido por el patrón o derivado de la contratación colectiva: El trabajador o sus beneficiarios que adquieran el derecho a disfrutar de una pensión de este tipo,

tendrá derecho a retirar la totalidad de los recursos acumulados.

Asimismo, los trabajadores que adquieran el derecho de disfrutar de un plan de pensiones establecido por el patrón o derivado de la contratación colectiva, que no se encuentran registrados ni autorizados por la Consar y que se hayan establecido con anterioridad a la entrada en vigor a la Ley del Seguro Social publicada el 21 de diciembre de 1995, podrán disponer del total de los recursos del SAR 92, siempre que dichos planes cumplan con determinadas características, como la creación o incremento de reservas, requisitos de deducibilidad para efectos del ISR y, que el importe de la pensión, sumada a la que otorgue el IMSS sea por lo menos equivalente al salario mínimo general que rija en el Distrito Federal, elevado al mes.

Las reclamaciones se presentan cuando el trabajador se inconforma con la realización, monto o trámite del retiro; o por el rechazo en la entrega de recursos.

**Retiros parciales (SAR 97)**

Es el derecho que tienen los asegurados a retirar de su cuenta individual determinadas cantidades por los conceptos de ayuda por desempleo y ayuda para gastos de matrimonio.

**Traspasos afore-afore:**

Es el derecho que tienen los trabajadores a cambiar de afore, una vez que ha transcurrido un año calendario desde la fecha de su registro en alguna administradora, por que así conviene a su interés, o en cualquier momento si la afore en la que se encuentra modifica su régimen de inversión o comisiones, la administradora entre en estado de disolución, o cuando la Consar le asigne administradora.

a) Solicitado por el usuario: Cuando un trabajador decide trasladar los recursos de su cuenta individual a otra afore distinta a la que venía administrando dicha cuenta.

Las reclamaciones se presentan cuando se incurre en errores en el monto de los saldos traspasados, la afore rechaza la solicitud de traspaso, no realiza el traspaso, etc.

b) Por asignación de afore: Cuando la Consar transfiere los recursos de un trabajador incorporado al régimen obligatorio de la LSS 1997 o que no haya elegido una afore. En este caso el trabajador podrá ejercer su derecho de traspaso a otra afore, sin que le sea aplicable el plazo de un año calendario.

Las reclamaciones podrán presentarse cuando el trabajador detectare errores en el monto de los saldos traspasados, o manifestare su inconformidad con la Afore asignada.

c) Indebido: Este caso se presenta cuando el promotor falsifica la firma del trabajador en la solicitud de traspaso, o la requisita sin el consentimiento del mismo.






## Estructura y distribución del sector financiero regulado

Sector	Instituciones Financieras Autorizadas <sup>1</sup>	Unidades Especializadas con Titular <sup>2</sup>
<b>Instituciones de Crédito</b>	<b>82</b>	<b>74</b>
<i>Banca Múltiple</i>	32	31
<i>Bancas de Desarrollo</i>	6	6
<i>Financiera Rural</i>	1	0
<i>Sofoles</i>	43	37
<b>Bursátil</b>	<b>664</b>	<b>62</b>
<i>Casas de Bolsa</i>	33	26
<i>Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión</i>	55	33
<i>Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión</i>	5	3
<i>Sociedades de Inversión</i>	489	0
<i>Sociedades Cotroladoras</i>	34	0
<i>Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro</i>	28	0
<i>Operadores</i>	20	0
<b>Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito</b>	<b>295</b>	<b>238</b>
<i>Almacenes Generales de Depósito</i>	21	18
<i>Arrendadoras Financieras</i>	33	28
<i>Casas de Cambio</i>	27	23
<i>Factoraje Financiero</i>	19	15
<i>Sociedades de Ahorro y Préstamo</i>	9	0
<i>Uniones de Crédito</i>	186	154
<b>Seguros</b>	<b>87</b>	<b>72</b>
<b>Fianzas</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Administradoras de Fondos para el Retiro</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Sociedades de Información Crediticia</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>1,157</b>	<b>475</b>

Fuente: <sup>1</sup> Sistema del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres), diciembre 2004

<sup>2</sup> Dirección de Atención Remota, diciembre 2004





Anuario Estadístico 2004  
se terminó de imprimir en Agosto de 2005  
en los Talleres de Trazo Binario, S.A. de C.V.  
Campesinos No. 223-E Col. Granjas Esmeralda.

La edición consta de 4000 ejemplares