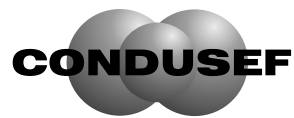


ANUARIO ESTADÍSTICO 2006

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

ANUARIO ESTADÍSTICO
2006



Condusef

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

Presidente
Luis Pazos de la Torre

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico
Bernardo Horacio Castellanos Fernández

Vicepresidenta de Delegaciones
Maria Isabel Velasco Ramos

Vicepresidente de Planeación y Administración
Lauro López Sánchez Acevedo

Secretario de la H. Junta de Gobierno
Fernando Charleston Hernández

Participaron en la edición de este documento:

Director General de Análisis de Servicios y Productos Financieros: José María Aramburu Alonso

Director General de Promoción de la Cultura Financiera: Fernando Manuel Herrera Zárate

Director de Información y Estadística: Héctor Carréon Aldana

Coordinación y Análisis Estadístico: Act. Jesús David Chávez Ugalde

Elaboración e investigación: Joel Sánchez Soriano, Rocio Alvear Solá y Act. Juan Limón Ariza
Información oficial de la Condusef, Sistema de Información Operativa (SIO)

Diseño: Susana Pasquel Delgadillo

Formación: Arturo Vazquez Valdez, Oscar Martínez Torres.

México, D.F., agosto de 2007.

Índice

PRESENTACIÓN	9
I. ASISTENCIAS TÉCNICAS Y JURÍDICAS	13
Recibidas por Sector y Delegación	16
Recibidas Sector Instituciones de Crédito	18
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	20
Recibidas Sector Bursátil	22
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	24
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	26
Recibidas Sector Fianzas	28
Recibidas Sector SAR	30
Recibidas Afore (Principales Servicios)	32
Atendidas por Delegación Banca Múltiple	34
Atendidas por Delegación Tarjeta de Crédito	35
Atendidas por Delegación Cuenta de Cheques	36
Atendidas por Delegación Crédito Personal	37
Atendidas por Delegación Tarjeta de Débito	38
Atendidas por Delegación Seguros	39
Atendidas por Delegación Seguros de Vida	40
Atendidas por Delegación Gastos Médicos Mayores	41
Atendidas por Delegación Automóviles	42
Atendidas por Delegación Afore	43
Atendidas por Delegación Traspasos Afore-Afore	44
Atendidas por Delegación Retiros SAR 92-97	45
Atendidas por Delegación Emisión de Estado de Cuenta	46
Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	47
Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros)	48
Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore)	49
Por Medios de Recepción	50
Atendidas Instituciones Bancarias más Representativas	52
Atendidas Instituciones de Seguros más Representativas	53
Atendidas Instituciones Afore más Representativas	54
II. RECLAMACIONES Y PROCESO CONCILIATORIO	55
Recibidas por Sector y Delegación	58
Recibidas Sector Instituciones de Crédito	60
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	62
Recibidas Sector Bursátil	64
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	66
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	68
Recibidas Sector Fianzas	70
Recibidas Sector SAR	72
Recibidas Afore (Principales Servicios)	74
Resultados del Proceso de Conciliación	77
Atendidas por Delegación	78
Conciliadas por Sector y Delegación	80
No Conciliadas por Sector y Delegación	82
Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación	84
Conciliación en Instituciones de Banca Múltiple	86
Conciliación en Instituciones de Seguros	94
Conciliación en Afore	100

Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	106
Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros)	107
Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de Afore)	108
Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	109
Atendidas (Principales Ramos de Seguros)	110
Atendidas (Principales Servicios de las Afore)	111
III. ARBITRAJE	113
Recibidos por Sector y Delegación	115
Laudos Emitidos por Sector	116
Sentido de los Laudos por Sector	117
IV. SOLICITUDES DE DICTAMEN TÉCNICO	119
Recibidas por Sector	121
Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos	122
V. DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	123
Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación	124
Resultado de las Solicitudes por Delegación	126
Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y/o Servicios)	128
Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos)	129
Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación	130
VI. ÍNDICES DE RECLAMACIONES	133
Instituciones de Banca Múltiple	135
Instituciones de Seguros	137
Afore	142
VII. APÉNDICES	145
Glosario	147
Relación de Instituciones Financieras Autorizadas	153

Presentación

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), ha reunido la información consolidada de las acciones de atención a usuarios que realizó durante 2006, y estructurado por delegación, productos, operaciones, ramos y servicios que ofrecen las instituciones financieras en nuestro país. También se incluyen cuadros y tablas del año 2005 para ofrecer un comparativo de dichas acciones de atención, además de tener un panorama de la calidad del servicio que brindan estas instituciones.

Derivado de las reformas del 27 de enero de 2003 a los artículos transitorios de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, en los que se refiere al plazo para la entrada en vigor de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, cuyo objeto es el ahorro y crédito para el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y, en general, propiciar la solidaridad, la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan, sobre bases educativas, formativas y del esfuerzo individual y colectivo, se incluyen como sector financiero en operación a partir de 2006.

Al finalizar 2006, Condusef registró 329,120 acciones de atención a usuarios sin considerar lo atendido a través del Interactive Voice Responce (IVR), lo que significa un decremento del 15.72% respecto de 2005, esto principalmente por el decremento registrado en asistencias técnicas y jurídicas, como consecuencia del cambio en el procedimiento para la localización de la cuenta individual de los trabajadores en el sector del SAR.

Acciones de Atención a Usuarios			
Se componen por:	2005	2006	Var (%)
Asistencias Técnicas y Jurídicas	358,825	297,874	-16.99
Reclamaciones	25,542	26,097	2.17
Arbitrajes	21	1	-95.24
Solicitudes de Dictamen Técnicos	2,212	1,776	-19.71
Solicitudes para Defensoría Legal Gratuita	2,889	2,607	-9.76
Defensorías Legales	1,002	765	-23.65
Subtotal	390,491	329,120	-15.72
IVR (respuesta automática)*	590,322	691,899	17.21
Total	980,813	1,021,019	4.10

Las acciones de atención más representativas fueron las asistencias técnicas y jurídicas, con un 90%, y las reclamaciones, con el 8% del total recibido en el año.

Es de destacar la inclusión en el capítulo de Índices los correspondientes a Daños (sin automóviles), así como Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales, desglosando la operación de accidentes y enfermedades.

Finalmente, mediante convenio suscrito entre la Condusef y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A. C. (AMIS), se creó el Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida), iniciando funciones en mayo de 2006. Al cierre del año se recibieron un total de 334 consultas.

I Asistencias Técnicas y Jurídicas

El Total Nacional en 2006, para todos los sectores, fue de 297,874. El 94.2% de esta cifra, corresponde a: Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) con 150,838 (50.6%), Instituciones de Crédito con 104,716 (35.2%) y el Sector Seguros con 24,891 (8.4%).

Las delegaciones con mayor incremento fueron Tamaulipas 70.6%, Guanajuato 27.5%, Chihuahua 37.4%, Puebla 61.4% e Hidalgo 77.7% y el mayor decremento se registró en Oficinas Centrales, al disminuir en 46.8%, porcentaje que corresponde principalmente a los asuntos atendidos en el Centro de Atención Telefónica.

En el año, las asesorías técnico jurídicas atendidas de los sectores más representativos –banca múltiple, seguros y afore– sumaron 85,374, cuyo 88% se resolvió de forma favorable al usuario, con un tiempo de solución promedio de 30 días para bancos, 34 para afores y 41 para seguros.

Al comparar el tiempo promedio de solución en esta etapa con el del proceso de conciliación, tenemos que hay un ahorro de casi 18 días, lo que muestra de manera clara que tratar los asuntos en una etapa amigable en la que no medie proceso legal alguno, arroja mejores resultados para todos los involucrados.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Primero en importancia a escala nacional en esta etapa del proceso de atención a usuarios, tuvo con relación al 2005, un decremento del 37.3%. Su distribución fue la siguiente: Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) 41%; Icefa 3%, y Procesar 56%.

Las asistencias con respecto de 2005 disminuyeron como sigue: El 25% en las afore, 43% en PROCESAR y 47% en Icefa. El 69% de las asistencias lo tiene el 32% de las afore.

No obstante el decremento registrado en las afore, el servicio traspaso afore-afore tuvo un incremento del 334%, principalmente por asuntos relacionados con traspasos indebidos.

Es de destacar que en el caso de las afore, en esta etapa de atención, 94 de cada 100 asuntos se resolvieron a favor de los usuarios, lo que obedece a que la mayor parte de los casos se relacionan con la solicitud de información para aclarar dudas sobre trámites que se deben realizar para efectuar retiros, traspasos a otra afore, entre otros.

Instituciones de Crédito

Segundo en importancia a escala nacional, con relación al 2005 mostró un crecimiento de 30%. Banca Múltiple incrementó 26%, Bansefi 522%, Sociedades de Información Crediticia 49% y en Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles) 25%. Las atenciones relacionadas con Banca de Desarrollo en su conjunto disminuyeron el 64%.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar de este sector, al registrar el 74.7% de las asistencias técnico jurídicas, concentradas en el 21% de los bancos. Los productos más representativos fueron: Tarjetas de crédito y tarjetas de débito por asuntos relacionados con car-

gos indebidos, intereses y gastos de cobranza que el usuario no reconoce, y por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado. Asimismo, en promedio, 86 asuntos de cada 100 concluidos, se resolvieron a favor del usuario.

Por lo que toca a las Sociedades de Información Crediticia reflejan un 19% del total y los usuarios acuden a la Condusef para aclarar dudas sobre los registros contenidos en el reporte de crédito especial, principalmente.

Las Sofoles representan el 5.3% del total y los asuntos están relacionados con incumplimientos del contrato y problemas para obtener carta de liberación de adeudos y garantía principalmente.

Instituciones de Seguros

Tercero en importancia a escala nacional, los ramos más representativos de este sector fueron: Automóviles con el 36%, Vida con el 31% y Gastos Médicos Mayores con el 4%. Las consultas se relacionan con el desconocimiento por parte del usuario de la forma en cómo la aseguradora calcula el valor de la indemnización, el retraso en el pago de ésta y la interpretación de las exclusiones. Del total de asistencias, el 66% lo reúnen 9 aseguradoras.

Con respecto de 2005, los ramos que presentaron el mayor incremento fueron: Vida con el 48%, Salud con el 33% y Pensiones privadas con el 23%, mientras que los seguros de daños sin automóviles, registraron un decremento del 29%.

Por lo que toca a los resultados de la atención de asuntos en esta etapa, 86 de cada 100 se resolvieron a favor del usuario. Para los principales ramos, se resolvieron a favor del usuario: 85% en vida, 81% en automóviles y 78% gastos médicos.

Por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	3,276	13	22	915	49	1,692	65	6,032
Metropolitana Oriente	1,454	1	11	473	4	1,622	164	3,729
Metropolitana Sur	2,334	23	94	705	54	882	133	4,225
Oficinas Centrales	24,316	416	732	7,953	223	133,236	10,332	177,208
Subtotal D.F.	31,380	453	859	10,046	330	137,432	10,694	191,194
Delegaciones								
Aguascalientes	2,916	5	39	232	15	6,117	73	9,397
Baja California	1,274	8	3	340	5	5,511	305	7,446
Baja California Sur	554	0	3	115	6	530	142	1,350
Campeche	570	1	0	97	2	2,488	5	3,163
Chiapas	1,758	1	13	328	12	1,111	150	3,373
Chihuahua	1,779	4	11	268	9	4,028	93	6,192
Ciudad Juárez	502	0	1	95	1	3,371	8	3,978
Coahuila	1,552	1	10	252	2	10,638	34	12,489
Colima	2,748	0	0	176	1	2,055	62	5,042
Durango	1,812	0	25	244	2	2,029	575	4,687
Estado de México	604	1	2	242	0	1,242	90	2,181
Guanajuato	3,977	8	208	658	22	3,747	354	8,974
Guerrero	1,068	2	3	260	3	2,875	35	4,246
Hidalgo	311	0	2	81	2	1,247	4	1,647
Jalisco	4,180	31	52	1,111	34	7,883	97	13,388
Michoacán	1,436	3	15	482	6	1,538	24	3,504
Morelos	1,230	1	25	330	6	1,033	146	2,771
Nayarit	572	0	1	104	0	2,196	41	2,914
Nuevo León	1,590	2	9	954	7	11,677	260	14,499
Oaxaca	571	1	38	492	11	927	62	2,102
Puebla	1,560	0	7	473	10	1,366	21	3,437
Querétaro	1,074	4	4	293	3	1,389	33	2,800
Quintana Roo	1,217	0	9	180	2	2,450	20	3,878
San Luis Potosí	1,216	4	30	181	3	1,497	31	2,962
Sinaloa	1,247	1	3	315	5	3,218	10	4,799
Sonora	1,564	3	5	375	6	6,819	65	8,837
Tabasco	2,538	5	0	326	7	1,373	32	4,281
Tamaulipas	1,905	3	4	263	2	2,581	103	4,861
Tlaxcala	559	0	38	120	1	5,264	21	6,003
Veracruz	1,642	0	19	420	19	2,520	175	4,795
Yucatán	1,329	6	8	347	10	1,929	152	3,781
Zacatecas	2,236	1	7	310	2	562	736	3,854
Subtotal Delegaciones	49,091	96	594	10,464	216	103,211	3,959	167,631
Total Nacional	80,471	549	1,453	20,510	546	240,643	14,653	358,825



Por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Ent. de Ahorro y Crédito Popular	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	3,608	17	13	1	863	18	2,164	95	6,779
Metropolitana Oriente	1,663	1	15	5	655	4	2,429	58	4,830
Metropolitana Sur	2,472	20	57	13	659	32	1,017	85	4,355
Oficinas Centrales	25,227	254	285	1,530	8,447	140	50,689	7,770	94,342
Subtotal D.F.	32,970	292	370	1,549	10,624	194	56,299	8,008	110,306
Delegaciones									
Aguascalientes	3,627	43	40	1	467	5	5,043	10	9,236
Baja California	1,336	28	35	4	326	15	5,744	55	7,543
Baja California Sur	802	0	2	3	186	7	514	119	1,633
Campeche	1,428	0	6	5	163	7	2,199	12	3,820
Chiapas	1,968	0	5	3	270	9	1,146	111	3,512
Chihuahua	2,686	0	5	0	327	5	5,461	22	8,506
Ciudad Juárez	694	0	0	0	73	2	3,099	1	3,869
Coahuila	2,943	0	17	2	524	3	8,378	57	11,924
Colima	3,756	0	1	1	174	2	816	151	4,901
Durango	2,609	0	11	14	349	1	1,648	87	4,719
Estado de México	1,035	0	7	5	290	3	1,458	60	2,858
Guanajuato	5,390	12	367	57	770	6	4,377	467	11,446
Guerrero	2,032	1	2	0	568	33	1,554	318	4,508
Hidalgo	509	0	2	0	81	5	1,637	693	2,927
Jalisco	5,952	19	90	491	1,634	20	6,341	118	14,665
Michoacán	1,607	1	3	1	601	3	1,306	53	3,575
Morelos	2,072	2	26	2	420	11	952	201	3,686
Nayarit	2,553	0	7	2	320	1	1,113	106	4,102
Nuevo León	2,236	3	26	5	395	3	10,896	24	13,588
Oaxaca	1,076	10	112	361	643	13	771	176	3,162
Puebla	2,642	2	18	0	1,559	7	1,257	63	5,548
Querétaro	1,330	5	11	12	333	5	1,631	102	3,429
Quintana Roo	2,500	1	3	0	394	2	2,216	26	5,142
San Luis Potosí	1,907	2	42	5	232	0	1,607	127	3,922
Sinaloa	1,803	0	1	0	322	5	2,006	6	4,143
Sonora	2,672	6	22	1	593	20	5,218	28	8,560
Tabasco	2,693	0	3	2	402	18	1,336	78	4,532
Tamaulipas	3,261	0	25	5	523	0	4,338	142	8,294
Tlaxcala	672	6	27	85	290	5	4,854	19	5,958
Veracruz	2,368	2	11	19	490	8	2,830	234	5,962
Yucatán	1,433	6	8	10	305	7	2,186	85	4,040
Zacatecas	2,154	0	5	0	243	3	607	846	3,858
Subtotal Delegaciones	71,746	149	940	1,096	14,267	234	94,539	4,597	187,568
Total Nacional	104,716	441	1,310	2,645	24,891	428	150,838	12,605	297,874

Sector Instituciones de Crédito 2005

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Créditicia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	3,119	12	116	29	3,276
Metropolitana Oriente	1,346	4	92	12	1,454
Metropolitana Sur	2,152	33	76	73	2,334
Oficinas Centrales	21,354	147	1,430	1,385	24,316
Subtotal D.F.	27,971	196	1,714	1,499	31,380
Delegaciones					
Aguascalientes	1,266	10	154	1,486	2,916
Baja California	1,048	9	97	120	1,274
Baja California Sur	322	4	44	184	554
Campeche	322	0	32	216	570
Chiapas	1,005	44	85	624	1,758
Chihuahua	1,122	7	86	564	1,779
Ciudad Juárez	449	0	8	45	502
Coahuila	1,248	3	104	197	1,552
Colima	1,107	8	117	1,516	2,748
Durango	1,633	17	113	49	1,812
Estado de México	542	3	37	22	604
Guanajuato	2,649	12	345	971	3,977
Guerrero	777	8	44	239	1,068
Hidalgo	296	5	8	2	311
Jalisco	3,317	27	290	546	4,180
Michoacán	1,280	5	85	66	1,436
Morelos	1,104	12	37	77	1,230
Nayarit	403	8	55	106	572
Nuevo León	1,430	2	106	52	1,590
Oaxaca	443	15	53	60	571
Puebla	1,381	8	43	128	1,560
Querétaro	982	0	65	27	1,074
Quintana Roo	518	2	32	665	1,217
San Luis Potosí	787	4	88	337	1,216
Sinaloa	1,114	4	63	66	1,247
Sonora	1,262	5	149	148	1,564
Tabasco	1,004	6	41	1,487	2,538
Tamaulipas	1,015	4	121	765	1,905
Tlaxcala	352	9	28	170	559
Veracruz	1,496	8	43	95	1,642
Yucatán	1,080	7	73	169	1,329
Zacatecas	1,157	419	63	597	2,236
Subtotal Delegaciones	33,911	675	2,709	11,796	49,091
Total Nacional	61,882	871	4,423	13,295	80,471

Sector Instituciones de Crédito 2006

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Créditicia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	3,365	9	203	31	3,608
Metropolitana Oriente	1,571	2	73	17	1,663
Metropolitana Sur	2,271	17	101	83	2,472
Oficinas Centrales	22,696	75	1,295	1,161	25,227
Subtotal D.F.	29,903	103	1,672	1,292	32,970
Delegaciones					
Aguascalientes	2,193	11	162	1,261	3,627
Baja California	1,005	12	142	177	1,336
Baja California Sur	534	8	89	171	802
Campeche	746	2	83	597	1,428
Chiapas	1,082	18	104	764	1,968
Chihuahua	1,501	6	93	1,086	2,686
Ciudad Juárez	641	6	18	29	694
Coahuila	2,509	2	152	280	2,943
Colima	1,442	0	89	2,225	3,756
Durango	2,322	14	208	65	2,609
Estado de México	920	8	51	56	1,035
Guanajuato	3,812	14	557	1,007	5,390
Guerrero	1,120	6	66	840	2,032
Hidalgo	455	6	18	30	509
Jalisco	4,410	9	385	1,148	5,952
Michoacán	1,328	4	96	179	1,607
Morelos	1,800	5	80	187	2,072
Nayarit	1,169	6	87	1,291	2,553
Nuevo León	2,049	4	104	79	2,236
Oaxaca	757	21	107	191	1,076
Puebla	2,116	8	76	442	2,642
Querétaro	1,189	2	88	51	1,330
Quintana Roo	878	1	97	1,524	2,500
San Luis Potosí	1,272	10	175	450	1,907
Sinaloa	1,615	2	52	134	1,803
Sonora	1,422	754	91	405	2,672
Tabasco	1,322	8	63	1,300	2,693
Tamaulipas	2,120	10	229	902	3,261
Tlaxcala	295	25	47	305	672
Veracruz	2,003	16	75	274	2,368
Yucatán	1,152	0	120	161	1,433
Zacatecas	1,133	16	44	961	2,154
Subtotal Delegaciones	48,312	1,014	3,848	18,572	71,746
Total Nacional	78,215	1,117	5,520	19,864	104,716

Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2005

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	396	199	191	340	40	58	7	31	1,857	3,119
Metropolitana Oriente	460	241	109	55	51	24	0	40	366	1,346
Metropolitana Sur	708	364	173	212	197	155	9	32	302	2,152
Oficinas Centrales	6,925	2,233	1,987	1,836	1,746	762	27	1,408	4,430	21,354
Subtotal D.F.	8,489	3,037	2,460	2,443	2,034	999	43	1,511	6,955	27,971
Delegaciones										
Aguascalientes	485	141	5	124	72	43	3	51	342	1,266
Baja California	191	125	122	55	56	35	2	19	443	1,048
Baja California Sur	98	30	17	44	29	10	3	67	24	322
Campeche	160	36	30	14	16	2	0	22	42	322
Chiapas	404	158	76	88	53	22	1	123	80	1,005
Chihuahua	621	86	72	48	41	17	4	218	15	1,122
Ciudad Juárez	276	36	31	29	17	1	2	52	5	449
Coahuila	491	165	22	51	44	40	2	80	353	1,248
Colima	732	179	56	67	51	2	5	13	2	1,107
Durango	945	165	52	49	51	49	1	28	293	1,633
Estado de México	242	68	43	48	59	11	2	41	28	542
Guanajuato	1,419	308	145	216	131	15	6	281	128	2,649
Guerrero	361	106	56	27	64	50	5	65	43	777
Hidalgo	105	33	28	33	18	38	0	32	9	296
Jalisco	1,579	373	234	188	247	56	8	56	576	3,317
Michoacán	625	276	73	86	129	3	1	17	70	1,280
Morelos	368	170	87	85	65	22	2	67	238	1,104
Nayarit	265	45	21	5	32	10	0	15	10	403
Nuevo León	706	213	109	73	74	52	1	170	32	1,430
Oaxaca	178	67	67	34	37	2	1	14	43	443
Puebla	789	209	98	66	100	24	5	46	44	1,381
Querétaro	458	162	55	42	70	38	2	29	126	982
Quintana Roo	166	73	99	53	25	2	1	71	28	518
San Luis Potosí	370	99	55	33	40	24	8	139	19	787
Sinaloa	486	95	124	93	53	21	1	230	11	1,114
Sonora	442	203	110	59	87	60	8	190	103	1,262
Tabasco	457	145	59	35	79	43	0	138	48	1,004
Tamaulipas	645	153	73	35	43	6	0	2	58	1,015
Tlaxcala	109	38	13	17	27	14	1	43	90	352
Veracruz	633	241	105	58	72	20	1	102	264	1,496
Yucatán	585	130	77	53	40	23	1	148	23	1,080
Zacatecas	334	176	5	110	179	155	0	184	14	1,157
Subtotal Delegaciones	15,725	4,504	2,219	2,018	2,101	910	77	2,753	3,604	33,911
Total Nacional	24,214	7,541	4,679	4,461	4,135	1,909	120	4,264	10,559	61,882

* 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) 2006

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	625	208	92	109	40	36	0	47	2,208	3,365
Metropolitana Oriente	573	259	55	41	66	20	1	40	516	1,571
Metropolitana Sur	1,015	358	114	184	194	134	5	42	225	2,271
Oficinas Centrales	9,560	2,144	1,550	1,295	1,289	593	7	1,961	4,297	22,696
Subtotal D.F.	11,773	2,969	1,811	1,629	1,589	783	13	2,090	7,246	29,903
Delegaciones										
Aguascalientes	900	294	51	71	42	6	0	22	807	2,193
Baja California	372	214	43	68	67	68	6	20	147	1,005
Baja California Sur	197	56	72	59	25	12	4	71	38	534
Campeche	509	73	48	34	9	3	0	19	51	746
Chiapas	464	181	76	83	51	14	0	136	77	1,082
Chihuahua	831	88	94	63	45	21	1	344	14	1,501
Ciudad Juárez	458	46	3	15	25	3	10	77	4	641
Coahuila	1,683	172	34	82	70	65	3	93	307	2,509
Colima	992	119	36	58	38	11	0	186	2	1,442
Durango	1,873	164	51	34	77	23	0	37	63	2,322
Estado de México	531	112	53	83	72	12	3	39	15	920
Guanajuato	2,671	451	111	176	115	2	4	130	152	3,812
Guerrero	635	137	28	27	62	32	0	1	198	1,120
Hidalgo	226	60	27	25	31	25	0	32	29	455
Jalisco	2,611	462	226	162	283	30	2	76	558	4,410
Michoacán	689	200	38	64	77	5	4	48	203	1,328
Morelos	887	138	65	108	112	12	1	49	428	1,800
Nayarit	779	85	51	29	38	8	1	40	138	1,169
Nuevo León	1,363	234	151	102	59	10	2	105	23	2,049
Oaxaca	331	119	45	57	70	3	1	16	115	757
Puebla	1,407	198	118	97	106	36	2	93	59	2,116
Querétaro	675	173	51	50	83	8	0	60	89	1,189
Quintana Roo	453	158	76	50	26	3	0	59	53	878
San Luis Potosí	734	215	57	42	49	13	0	107	55	1,272
Sinaloa	1,078	143	129	91	40	12	6	102	14	1,615
Sonora	546	166	92	68	67	11	5	269	198	1,422
Tabasco	727	133	43	56	82	40	0	202	39	1,322
Tamaulipas	1,419	219	44	58	47	4	0	24	305	2,120
Tlaxcala	121	58	16	22	19	8	0	28	23	295
Veracruz	994	186	175	71	91	30	0	135	321	2,003
Yucatán	768	63	50	49	28	4	0	110	80	1,152
Zacatecas	594	115	3	89	122	103	0	101	6	1,133
Subtotal Delegaciones	28,518	5,232	2,157	2,143	2,128	637	55	2,831	4,611	48,312
Total Nacional	40,291	8,201	3,968	3,772	3,717	1,420	68	4,921	11,857	78,215

* 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 2005

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	8	5	0	13
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	12	9	2	23
Oficinas Centrales	81	332	3	416
Subtotal D.F.	101	347	5	453
Delegaciones				
Aguascalientes	0	5	0	5
Baja California	1	7	0	8
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	1	0	1
Chiapas	0	1	0	1
Chihuahua	3	1	0	4
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	1	0	0	1
Guanajuato	3	5	0	8
Guerrero	2	0	0	2
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	8	23	0	31
Michoacán	2	1	0	3
Morelos	1	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	2	0	0	2
Oaxaca	1	0	0	1
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	2	2	0	4
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	3	1	0	4
Sinaloa	1	0	0	1
Sonora	1	1	1	3
Tabasco	5	0	0	5
Tamaulipas	1	2	0	3
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	3	3	0	6
Zacatecas	1	0	0	1
Subtotal Delegaciones	42	53	1	96
Total Nacional	143	400	6	549



Sector Bursátil 2006

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	8	9	0	17
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	4	14	2	20
Oficinas Centrales	52	202	0	254
Subtotal D.F.	64	226	2	292
Delegaciones				
Aguascalientes	40	2	1	43
Baja California	12	13	3	28
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
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	4	8	0	12
Guerrero	0	0	1	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	1	18	0	19
Michoacán	1	0	0	1
Morelos	2	0	0	2
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	1	2	0	3
Oaxaca	8	1	1	10
Puebla	1	1	0	2
Querétaro	4	1	0	5
Quintana Roo	1	0	0	1
San Luis Potosí	2	0	0	2
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	6	0	0	6
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	5	1	0	6
Veracruz	2	0	0	2
Yucatán	6	0	0	6
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	96	47	6	149
Total Nacional	160	273	8	441

Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2005

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
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	3	7	0	5	7	22
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	1	9	11
Metropolitana Sur	19	32	5	4	14	20	94
Oficinas Centrales	7	29	44	17	553	82	732
Subtotal D.F.	26	64	57	21	573	118	859
Delegaciones							
Aguascalientes	0	1	0	0	32	6	39
Baja California	0	1	1	0	1	0	3
Baja California Sur	0	0	0	0	3	0	3
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	1	0	0	3	9	13
Chihuahua	0	1	6	0	0	4	11
Ciudad Juárez	0	0	1	0	0	0	1
Coahuila	0	2	0	0	8	0	10
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	2	3	0	14	6	25
Estado de México	0	0	0	0	2	0	2
Guanajuato	0	1	2	7	195	3	208
Guerrero	0	0	1	0	2	0	3
Hidalgo	0	0	1	0	1	0	2
Jalisco	7	11	4	2	24	4	52
Michoacán	0	1	6	0	6	2	15
Morelos	0	0	3	1	20	1	25
Nayarit	0	0	0	0	1	0	1
Nuevo León	0	0	0	1	1	7	9
Oaxaca	1	4	3	0	29	1	38
Puebla	0	0	0	0	4	3	7
Querétaro	0	0	1	0	3	0	4
Quintana Roo	0	0	5	2	0	2	9
San Luis Potosí	0	0	0	0	30	0	30
Sinaloa	0	0	0	0	1	2	3
Sonora	1	0	1	1	1	1	5
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	0	0	2	1	4
Tlaxcala	0	5	6	1	25	1	38
Veracruz	0	3	0	4	8	4	19
Yucatán	0	0	2	1	4	1	8
Zacatecas	0	0	0	0	5	2	7
Subtotal Delegaciones	10	33	46	20	425	60	594
Total Nacional	36	97	103	41	998	178	1,453



Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2006

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
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	2	3	2	5	1	13
Metropolitana Oriente	0	1	0	7	3	4	15
Metropolitana Sur	7	7	9	4	19	11	57
Oficinas Centrales	9	25	16	64	105	66	285
Subtotal D.F.	16	35	28	77	132	82	370
Delegaciones							
Aguascalientes	0	2	2	3	30	3	40
Baja California	0	7	12	2	13	1	35
Baja California Sur	0	0	0	0	2	0	2
Campeche	0	3	0	2	1	0	6
Chiapas	0	0	0	0	0	5	5
Chihuahua	0	0	1	0	1	3	5
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	5	0	0	10	2	17
Colima	0	0	0	0	1	0	1
Durango	0	5	0	0	5	1	11
Estado de México	0	0	0	0	6	1	7
Guanajuato	0	3	2	53	308	1	367
Guerrero	0	1	1	0	0	0	2
Hidalgo	0	0	0	0	2	0	2
Jalisco	0	5	2	0	81	2	90
Michoacán	0	0	2	1	0	0	3
Morelos	0	1	3	0	22	0	26
Nayarit	0	1	0	0	6	0	7
Nuevo León	0	1	1	0	0	24	26
Oaxaca	0	3	1	0	104	4	112
Puebla	0	4	0	1	9	4	18
Querétaro	0	0	2	0	9	0	11
Quintana Roo	1	0	1	1	0	0	3
San Luis Potosí	0	1	0	3	38	0	42
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	1
Sonora	0	12	6	0	0	4	22
Tabasco	0	0	0	2	1	0	3
Tamaulipas	0	15	0	2	8	0	25
Tlaxcala	0	4	8	4	7	4	27
Veracruz	1	2	1	3	2	2	11
Yucatán	1	0	0	1	6	0	8
Zacatecas	0	2	0	0	2	1	5
Subtotal Delegaciones	3	78	45	78	674	62	940
Total Nacional	19	113	73	155	806	144	1,310

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Sector Seguros (Principales Ramos) 2005

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Información General	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	77	40	8	5	273	35	6	0	471	915
Metropolitana Oriente	132	2	6	1	136	7	9	4	176	473
Metropolitana Sur	98	58	54	5	346	25	16	3	100	705
Oficinas Centrales	1,328	407	126	22	3,974	171	70	4	1,851	7,953
Subtotal D.F.	1,635	507	194	33	4,729	238	101	11	2,598	10,046
Delegaciones										
Aguascalientes	55	5	1	0	50	1	1	0	119	232
Baja California	49	16	18	5	117	9	6	2	118	340
Baja California Sur	21	5	8	3	51	6	3	1	17	115
Campeche	48	0	3	0	21	1	1	0	23	97
Chiapas	112	6	1	3	177	11	2	1	15	328
Chihuahua	54	25	12	1	142	10	7	0	17	268
Ciudad Juárez	42	10	2	2	30	6	2	1	0	95
Coahuila	49	14	2	0	77	11	1	0	98	252
Colima	76	6	4	0	83	1	4	0	2	176
Durango	60	2	9	5	61	4	3	2	98	244
Estado de México	131	12	10	1	70	3	5	0	10	242
Guanajuato	202	47	5	12	235	20	22	2	113	658
Guerrero	201	4	1	0	45	1	2	0	6	260
Hidalgo	42	2	0	0	25	3	4	0	5	81
Jalisco	322	71	37	7	507	25	17	10	115	1,111
Michoacán	188	7	17	10	224	12	0	0	24	482
Morelos	75	14	51	5	69	9	0	3	104	330
Nayarit	28	2	18	0	40	5	1	0	10	104
Nuevo León	118	61	12	3	260	361	35	1	103	954
Oaxaca	345	7	7	0	92	6	2	0	33	492
Puebla	327	43	12	1	71	7	4	4	4	473
Querétaro	35	23	2	1	166	4	7	1	54	293
Quintana Roo	27	4	3	2	116	15	1	0	12	180
San Luis Potosí	65	4	2	5	83	0	5	1	16	181
Sinaloa	98	12	2	0	168	21	9	1	4	315
Sonora	88	21	6	2	122	72	4	0	60	375
Tabasco	91	4	2	3	188	6	3	0	29	326
Tamaulipas	75	8	17	0	72	2	10	5	74	263
Tlaxcala	50	2	2	0	14	5	8	1	38	120
Veracruz	152	15	10	0	117	13	0	0	113	420
Yucatán	146	16	3	0	141	14	11	0	16	347
Zacatecas	168	2	0	0	123	10	3	0	4	310
Subtotal Delegaciones	3,540	470	279	71	3,757	674	183	36	1,454	10,464
Total Nacional	5,175	977	473	104	8,486	912	284	47	4,052	20,510



Sector Seguros (Principales Ramos) 2006

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Información General	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	82	17	6	5	159	8	4	3	579	863
Metropolitana Oriente	139	3	6	3	99	4	4	2	395	655
Metropolitana Sur	135	55	25	8	311	17	16	4	88	659
Oficinas Centrales	1,421	382	121	16	3,858	162	64	3	2,420	8,447
Subtotal D.F.	1,777	457	158	32	4,427	191	88	12	3,482	10,624
Delegaciones										
Aguascalientes	77	9	3	0	49	1	3	5	320	467
Baja California	50	13	39	8	110	13	8	1	84	326
Baja California Sur	38	6	17	3	81	12	1	0	28	186
Campeche	60	3	1	3	63	2	4	1	26	163
Chiapas	105	9	8	1	111	17	1	0	18	270
Chihuahua	62	26	7	3	183	9	5	1	31	327
Ciudad Juárez	27	7	7	7	18	2	5	0	0	73
Coahuila	79	37	5	5	255	25	4	0	114	524
Colima	85	1	4	0	67	9	7	0	1	174
Durango	210	2	3	4	66	5	12	2	45	349
Estado de México	129	5	15	1	119	4	3	0	14	290
Guanajuato	268	41	10	13	278	27	50	4	79	770
Guerrero	464	6	13	4	45	5	1	0	30	568
Hidalgo	42	0	4	3	21	3	2	0	6	81
Jalisco	720	60	56	8	598	36	24	4	128	1,634
Michoacán	294	10	3	5	218	15	1	3	52	601
Morelos	60	12	6	6	168	10	3	0	155	420
Nayarit	78	9	42	1	114	9	1	0	66	320
Nuevo León	95	37	2	3	179	15	25	3	36	395
Oaxaca	360	2	4	1	93	12	3	0	168	643
Puebla	1,308	25	40	3	141	17	4	3	18	1,559
Querétaro	43	20	13	2	172	3	1	1	78	333
Quintana Roo	150	4	5	3	139	55	2	0	36	394
San Luis Potosí	69	6	6	2	90	4	6	11	38	232
Sinaloa	89	10	5	0	170	16	6	2	24	322
Sonora	91	18	10	0	211	54	3	0	206	593
Tabasco	101	5	6	2	256	7	5	1	19	402
Tamaulipas	119	36	26	4	131	7	8	4	188	523
Tlaxcala	242	4	2	2	18	12	5	0	5	290
Veracruz	150	7	21	4	114	38	6	0	150	490
Yucatán	117	6	6	5	147	8	2	0	14	305
Zacatecas	104	1	1	0	121	8	2	0	6	243
Subtotal Delegaciones	5,886	437	390	106	4,546	460	213	46	2,183	14,267
Total Nacional	7,663	894	548	138	8,973	651	301	58	5,665	24,891

Sector Fianzas 2005

Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	31	1	0	2	3	12	49
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	2	2	4
Metropolitana Sur	10	11	2	0	9	22	54
Oficinas Centrales	41	7	8	6	26	135	223
Subtotal D.F.	82	19	10	8	40	171	30
Delegaciones							
Aguascalientes	0	2	2	0	3	8	15
Baja California	0	0	0	0	1	4	5
Baja California Sur	5	0	0	0	1	0	6
Campeche	0	0	0	0	2	0	2
Chiapas	1	3	0	0	3	5	12
Chihuahua	3	0	2	1	3	0	9
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	1	1
Coahuila	0	0	0	0	0	2	2
Colima	0	0	1	0	0	0	1
Durango	0	0	0	0	1	1	2
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	2	2	9	2	2	5	22
Guerrero	0	1	0	1	0	1	3
Hidalgo	1	0	0	0	0	1	2
Jalisco	5	5	8	0	5	11	34
Michoacán	0	0	4	1	0	1	6
Morelos	2	0	0	0	0	4	6
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	2	2	0	0	1	2	7
Oaxaca	1	3	0	2	1	4	11
Puebla	7	1	1	0	0	1	10
Querétaro	0	0	0	0	1	2	3
Quintana Roo	0	0	0	0	1	1	2
San Luis Potosí	0	1	0	0	0	2	3
Sinaloa	1	1	0	0	2	1	5
Sonora	2	0	0	1	0	3	6
Tabasco	0	0	0	2	5	0	7
Tamaulipas	1	0	0	0	1	0	2
Tlaxcala	0	1	0	0	0	0	1
Veracruz	8	2	0	0	1	8	19
Yucatán	7	0	0	1	0	2	10
Zacatecas	0	0	0	0	2	0	2
Subtotal Delegaciones	48	24	27	11	36	70	216
Total Nacional	130	43	37	19	76	241	546



Sector Fianzas 2006

Delegación \ Ramo	Ramo						Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	6	1	0	0	2	9	18
Metropolitana Oriente	1	0	1	0	0	2	4
Metropolitana Sur	5	2	3	4	12	6	32
Oficinas Centrales	27	3	10	4	21	75	140
Subtotal D.F.	39	6	14	8	35	92	194
Delegaciones							
Aguascalientes	0	1	0	0	1	3	5
Baja California	3	3	3	2	0	4	15
Baja California Sur	2	0	1	0	1	3	7
Campeche	0	2	0	0	0	5	7
Chiapas	0	1	0	0	2	6	9
Chihuahua	1	0	1	0	3	0	5
Ciudad Juárez	1	0	0	0	0	1	2
Coahuila	0	0	0	1	0	2	3
Colima	1	0	0	0	1	0	2
Durango	0	0	0	0	0	1	1
Estado de México	1	1	0	0	1	0	3
Guanajuato	1	0	0	1	3	1	6
Guerrero	0	1	1	0	31	0	33
Hidalgo	2	0	0	0	3	0	5
Jalisco	6	1	1	1	6	5	20
Michoacán	1	0	1	0	0	1	3
Morelos	2	1	0	0	1	7	11
Nayarit	0	0	0	0	0	1	1
Nuevo León	1	1	0	0	0	1	3
Oaxaca	2	2	0	0	6	3	13
Puebla	0	2	0	0	3	2	7
Querétaro	2	0	1	0	0	2	5
Quintana Roo	0	1	0	0	0	1	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	1	2	0	0	2	0	5
Sonora	12	0	0	1	0	7	20
Tabasco	6	6	3	0	3	0	18
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	2	1	2	0	0	5
Veracruz	2	0	0	0	2	4	8
Yucatán	4	1	0	0	2	0	7
Zacatecas	1	0	0	0	1	1	3
Subtotal Delegaciones	52	28	13	8	72	61	234
Total Nacional	91	34	27	16	107	153	428

Sector SAR 2005

Clase de Institución Delegación	Afore	Icefa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	570	243	879	1,692
Metropolitana Oriente	651	107	864	1,622
Metropolitana Sur	825	23	34	882
Oficinas Centrales	66,004	4,122	63,110	133,236
Subtotal D.F.	68,050	4,495	64,887	137,432
Delegaciones				
Aguascalientes	142	69	5,906	6,117
Baja California	303	23	5,185	5,511
Baja California Sur	118	41	371	530
Campeche	336	29	2,123	2,488
Chiapas	231	44	836	1,111
Chihuahua	213	39	3,776	4,028
Ciudad Juárez	103	4	3,264	3,371
Coahuila	47	4	10,587	10,638
Colima	104	20	1,931	2,055
Durango	402	115	1,512	2,029
Estado de México	144	29	1,069	1,242
Guanajuato	562	44	3,141	3,747
Guerrero	170	24	2,681	2,875
Hidalgo	58	2	1,187	1,247
Jalisco	1,802	194	5,887	7,883
Michoacán	496	90	952	1,538
Morelos	708	97	228	1,033
Nayarit	194	1,300	702	2,196
Nuevo León	1,036	577	10,064	11,677
Oaxaca	114	2	811	927
Puebla	113	15	1,238	1,366
Querétaro	1,290	78	21	1,389
Quintana Roo	68	13	2,369	2,450
San Luis Potosí	149	6	1,342	1,497
Sinaloa	67	24	3,127	3,218
Sonora	4,074	40	2,705	6,819
Tabasco	130	30	1,213	1,373
Tamaulipas	251	35	2,295	2,581
Tlaxcala	112	25	5,127	5,264
Veracruz	461	2	2,057	2,520
Yucatán	169	16	1,744	1,929
Zacatecas	296	0	266	562
Subtotal Delegaciones	14,463	3,031	85,717	103,211
Total Nacional	82,513	7,526	150,604	240,643



Sector SAR 2006

Clase de Institución Delegación	Afore	Icefa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	683	154	1,327	2,164
Metropolitana Oriente	604	77	1,748	2,429
Metropolitana Sur	655	20	342	1,017
Oficinas Centrales	42,864	2,483	5,342	50,689
Subtotal D.F.	44,806	2,734	8,759	56,299
Delegaciones				
Aguascalientes	1,470	5	3,568	5,043
Baja California	309	13	5,422	5,744
Baja California Sur	150	37	327	514
Campeche	483	59	1,657	2,199
Chiapas	199	39	908	1,146
Chihuahua	175	32	5,254	5,461
Ciudad Juárez	118	0	2,981	3,099
Coahuila	1,281	5	7,092	8,378
Colima	88	7	721	816
Durango	381	69	1,198	1,648
Estado de México	257	34	1,167	1,458
Guanajuato	871	47	3,459	4,377
Guerrero	193	0	1,361	1,554
Hidalgo	202	0	1,435	1,637
Jalisco	2,036	76	4,229	6,341
Michoacán	323	58	925	1,306
Morelos	413	8	531	952
Nayarit	340	54	719	1,113
Nuevo León	375	9	10,512	10,896
Oaxaca	224	6	541	771
Puebla	245	1	1,011	1,257
Querétaro	847	75	709	1,631
Quintana Roo	103	28	2,085	2,216
San Luis Potosí	299	11	1,297	1,607
Sinaloa	133	9	1,864	2,006
Sonora	3,503	519	1,196	5,218
Tabasco	159	19	1,158	1,336
Tamaulipas	450	16	3,872	4,338
Tlaxcala	189	25	4,640	4,854
Veracruz	467	4	2,359	2,830
Yucatán	339	2	1,845	2,186
Zacatecas	253	0	354	607
Subtotal Delegaciones	16,875	1,267	76,397	94,539
Total Nacional	61,681	4,001	85,156	150,838

Afore (Principales Servicios) 2005

Servicio Delegación	Actualización de Datos	Emisión de Estado de Cuenta	Retiros Parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Trasposos Icefa-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	15	2	0	4	39	4	5	97	404	570
Metropolitana Oriente	15	8	13	31	48	25	6	49	456	651
Metropolitana Sur	72	77	7	67	75	9	9	254	255	825
Oficinas Centrales	592	1,417	1,234	836	2,405	894	202	1,829	56,595	66,004
Subtotal D.F.	694	1,504	1,254	938	2,567	932	222	2,229	57,710	68,050
Delegaciones										
Aguascalientes	29	10	8	16	17	2	3	33	24	142
Baja California	24	4	1	4	4	15	24	57	170	303
Baja California Sur	10	3	10	25	3	5	7	22	33	118
Campeche	3	44	6	10	30	14	3	134	92	336
Chiapas	15	51	9	12	22	14	18	70	20	231
Chihuahua	39	14	0	2	11	2	14	130	1	213
Ciudad Juárez	12	3	5	7	7	2	14	52	1	103
Coahuila	5	0	2	10	1	1	4	12	12	47
Colima	22	7	6	18	7	0	2	41	1	104
Durango	9	32	13	4	4	0	1	160	179	402
Estado de México	9	9	13	0	11	23	12	35	32	144
Guanajuato	47	22	10	9	110	3	37	177	147	562
Guerrero	16	63	1	0	3	7	10	51	19	170
Hidalgo	2	3	0	13	21	1	3	15	0	58
Jalisco	21	12	61	220	80	13	297	358	740	1,802
Michoacán	52	11	3	14	3	8	10	290	105	496
Morelos	124	4	3	3	5	1	3	46	519	708
Nayarit	45	13	9	28	8	1	10	68	12	194
Nuevo León	33	11	60	96	86	12	60	206	472	1,036
Oaxaca	15	0	0	3	2	0	1	39	54	114
Puebla	12	4	4	5	30	11	9	36	2	113
Querétaro	320	0	2	244	9	0	486	20	209	1,290
Quintana Roo	31	1	1	2	0	2	9	20	2	68
San Luis Potosí	17	2	12	19	17	19	7	50	6	149
Sinaloa	6	1	3	12	7	16	11	11	0	67
Sonora	23	10	10	1	11	16	17	65	3921	4,074
Tabasco	20	11	2	2	8	1	4	66	16	130
Tamaulipas	30	1	4	16	30	1	10	105	54	251
Tlaxcala	6	7	1	5	2	0	3	60	28	112
Veracruz	11	1	4	3	43	21	18	91	269	461
Yucatán	3	3	5	2	8	1	26	62	59	169
Zacatecas	3	24	9	65	4	22	2	160	7	296
Subtotal Delegaciones	1,014	381	277	870	604	234	1,135	2,742	7,206	14,463
Total Nacional	1,708	1,885	1,531	1,808	3,171	1,166	1,357	4,971	64,916	82,513

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Devolución de Cuentas, Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social, Registro de Trabajadores.



Afore (Principales Servicios) 2006

Servicio Delegación	Actualización de Datos	Emisión de Estado de Cuenta	Retiros Parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Trasposos Icefa-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	7	0	0	9	65	9	4	66	523	683
Metropolitana Oriente	11	11	16	27	95	21	8	53	362	604
Metropolitana Sur	68	51	6	24	144	1	5	193	163	655
Oficinas Centrales	695	831	2,958	467	11,443	643	207	1,774	23,846	42,864
Subtotal D.F.	781	893	2,980	527	11,747	674	224	2,086	24,894	44,806
Delegaciones										
Aguascalientes	10	4	3	1	23	3	6	158	1,262	1,470
Baja California	45	27	3	8	44	13	18	80	71	309
Baja California Sur	16	8	10	25	7	6	6	28	44	150
Campeche	12	74	16	4	96	43	12	165	61	483
Chiapas	9	39	13	8	54	11	4	40	21	199
Chihuahua	29	2	0	0	33	0	8	100	3	175
Ciudad Juárez	9	4	2	0	36	2	23	42	0	118
Coahuila	20	93	14	29	39	2	29	131	924	1,281
Colima	10	10	10	10	13	0	1	32	2	88
Durango	15	79	44	3	27	1	10	147	55	381
Estado de México	5	93	12	2	42	26	7	38	32	257
Guanajuato	43	11	28	7	283	10	54	231	204	871
Guerrero	25	44	0	1	7	3	6	74	33	193
Hidalgo	2	15	8	15	43	1	5	109	4	202
Jalisco	34	20	55	216	289	5	315	417	685	2,036
Michoacán	51	49	2	2	14	8	6	139	52	323
Morelos	5	13	2	4	17	0	5	46	321	413
Nayarit	60	24	12	8	15	11	7	119	84	340
Nuevo León	19	3	10	47	201	11	14	63	7	375
Oaxaca	18	4	1	0	9	1	1	50	140	224
Puebla	12	6	4	8	93	5	9	94	14	245
Querétaro	107	0	1	174	28	0	423	14	100	847
Quintana Roo	23	2	1	2	19	0	12	38	6	103
San Luis Potosí	7	1	12	24	44	15	2	87	107	299
Sinaloa	4	2	1	3	73	3	7	36	4	133
Sonora	69	6	1	0	29	10	4	97	3,287	3,503
Tabasco	19	8	2	0	48	0	6	68	8	159
Tamaulipas	16	13	2	15	178	6	13	98	109	450
Tlaxcala	9	2	1	6	5	2	1	135	28	189
Veracruz	43	2	0	3	176	27	31	121	64	467
Yucatán	9	2	2	0	20	0	8	109	189	339
Zacatecas	3	30	1	18	10	2	1	149	39	253
Subtotal Delegaciones	758	690	273	643	2,015	227	1,054	3,255	7,960	16,875
Total Nacional	1,539	1,583	3,253	1,170	13,762	901	1,278	5,341	32,854	61,681

* Incluye principalmente Aportaciones Voluntarias, Devolución de Cuentas, Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.

Por Delegación Banca Múltiple 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	2,863	215	3,078	93.0
Metropolitana Oriente	1,165	5	1,170	99.6
Metropolitana Sur	1,493	195	1,688	88.4
Oficinas Centrales	4,157	1,030	5,187	80.1
Subtotal D.F.	9,678	1,445	11,123	87.0
Delegaciones				
Aguascalientes	1,985	55	2,040	97.3
Baja California	951	1	952	99.9
Baja California Sur	203	8	211	96.2
Campeche	637	56	693	91.9
Chiapas	862	60	922	93.5
Chihuahua	569	36	605	94.0
Ciudad Juárez	387	13	400	96.8
Coahuila	2,191	35	2,226	98.4
Colima	1,139	158	1,297	87.8
Durango	2,181	2	2,183	99.9
Estado de México	637	65	702	90.7
Guanajuato	2,928	789	3,717	78.8
Guerrero	519	29	548	94.7
Hidalgo	369	1	370	99.7
Jalisco	3,352	677	4,029	83.2
Michoacán	888	289	1,177	75.4
Morelos	1,210	342	1,552	78.0
Nayarit	972	100	1,072	90.7
Nuevo León	1,428	41	1,469	97.2
Oaxaca	652	36	688	94.8
Puebla	864	454	1,318	65.6
Querétaro	1,126	8	1,134	99.3
Quintana Roo	549	83	632	86.9
San Luis Potosí	446	93	539	82.7
Sinaloa	768	602	1,370	56.1
Sonora	1,046	223	1,269	82.4
Tabasco	872	299	1,171	74.5
Tamaulipas	1,485	326	1,811	82.0
Tlaxcala	275	12	287	95.8
Veracruz	968	697	1,665	58.1
Yucatán	881	245	1,126	78.2
Zacatecas	1,108	1	1,109	99.9
Subtotal Delegaciones	34,448	5,836	40,284	85.5
Total Nacional	44,126	7,281	51,407	85.8



Por Delegación Tarjeta de Crédito 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	390	102	492	79.3
Metropolitana Oriente	356	3	359	99.2
Metropolitana Sur	682	94	776	87.9
Oficinas Centrales	1,351	377	1,728	78.2
Subtotal D.F.	2,779	576	3,355	82.8
Delegaciones				
Aguascalientes	757	35	792	95.6
Baja California	347	0	347	100.0
Baja California Sur	62	3	65	95.4
Campeche	437	30	467	93.6
Chiapas	394	24	418	94.3
Chihuahua	348	23	371	93.8
Ciudad Juárez	328	11	339	96.8
Coahuila	1,462	19	1,481	98.7
Colima	811	85	896	90.5
Durango	1,749	2	1,751	99.9
Estado de México	384	34	418	91.9
Guanajuato	2,061	558	2,619	78.7
Guerrero	279	15	294	94.9
Hidalgo	169	1	170	99.4
Jalisco	1,983	392	2,375	83.5
Michoacán	445	156	601	74.0
Morelos	538	216	754	71.4
Nayarit	660	65	725	91.0
Nuevo León	1,011	28	1,039	97.3
Oaxaca	278	20	298	93.3
Puebla	620	271	891	69.6
Querétaro	636	2	638	99.7
Quintana Roo	304	37	341	89.1
San Luis Potosí	271	39	310	87.4
Sinaloa	591	322	913	64.7
Sonora	405	81	486	83.3
Tabasco	492	160	652	75.5
Tamaulipas	992	235	1,227	80.8
Tlaxcala	125	0	125	100.0
Veracruz	472	357	829	56.9
Yucatán	611	136	747	81.8
Zacatecas	570	1	571	99.8
Subtotal Delegaciones	20,592	3,358	23,950	86.0
Total Nacional	23,371	3,934	27,305	85.6

Por Delegación Cuenta de Cheques 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	51	29	80	63.8
Metropolitana Oriente	29	0	29	100.0
Metropolitana Sur	83	15	98	84.7
Oficinas Centrales	176	169	345	51.0
Subtotal D.F.	339	213	552	61.4
Delegaciones				
Aguascalientes	67	5	72	93.1
Baja California	58	0	58	100.0
Baja California Sur	24	0	24	100.0
Campeche	30	5	35	85.7
Chiapas	46	4	50	92.0
Chihuahua	17	4	21	81.0
Ciudad Juárez	1	1	2	50.0
Coahuila	62	5	67	92.5
Colima	46	10	56	82.1
Durango	33	0	33	100.0
Estado de México	51	3	54	94.4
Guanajuato	107	54	161	66.5
Guerrero	11	1	12	91.7
Hidalgo	22	0	22	100.0
Jalisco	110	30	140	78.6
Michoacán	17	19	36	47.2
Morelos	54	32	86	62.8
Nayarit	19	5	24	79.2
Nuevo León	44	1	45	97.8
Oaxaca	46	3	49	93.9
Puebla	24	21	45	53.3
Querétaro	44	0	44	100.0
Quintana Roo	19	6	25	76.0
San Luis Potosí	10	4	14	71.4
Sinaloa	27	39	66	40.9
Sonora	36	16	52	69.2
Tabasco	22	15	37	59.5
Tamaulipas	26	14	40	65.0
Tlaxcala	20	1	21	95.2
Veracruz	19	39	58	32.8
Yucatán	28	17	45	62.2
Zacatecas	89	0	89	100.0
Subtotal Delegaciones	1,229	354	1,583	77.6
Total Nacional	1,568	567	2,135	73.4



Por Delegación Crédito Personal 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	26	13	39	66.7
Metropolitana Oriente	57	0	57	100.0
Metropolitana Sur	123	18	141	87.2
Oficinas Centrales	141	41	182	77.5
Subtotal D.F.	347	72	419	82.8
Delegaciones				
Aguascalientes	150	7	157	95.5
Baja California	111	0	111	100.0
Baja California Sur	16	2	18	88.9
Campeche	26	4	30	86.7
Chiapas	67	7	74	90.5
Chihuahua	8	1	9	88.9
Ciudad Juárez	9	0	9	100.0
Coahuila	50	0	50	100.0
Colima	44	9	53	83.0
Durango	61	0	61	100.0
Estado de México	22	3	25	88.0
Guanajuato	133	45	178	74.7
Guerrero	36	1	37	97.3
Hidalgo	20	0	20	100.0
Jalisco	145	55	200	72.5
Michoacán	61	19	80	76.3
Morelos	15	11	26	57.7
Nayarit	34	3	37	91.9
Nuevo León	99	1	100	99.0
Oaxaca	73	0	73	100.0
Puebla	24	28	52	46.2
Querétaro	96	0	96	100.0
Quintana Roo	30	7	37	81.1
San Luis Potosí	28	13	41	68.3
Sinaloa	14	22	36	38.9
Sonora	38	12	50	76.0
Tabasco	25	13	38	65.8
Tamaulipas	68	18	86	79.1
Tlaxcala	25	1	26	96.2
Veracruz	35	48	83	42.2
Yucatán	29	12	41	70.7
Zacatecas	22	0	22	100.0
Subtotal Delegaciones	1,614	342	1,956	82.5
Total Nacional	1,961	414	2,375	82.6

Por Delegación Tarjeta de Débito 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	52	16	68	76.5
Metropolitana Oriente	38	0	38	100.0
Metropolitana Sur	60	12	72	83.3
Oficinas Centrales	218	131	349	62.5
Subtotal D.F.	368	159	527	69.8
Delegaciones				
Aguascalientes	40	0	40	100.0
Baja California	43	0	43	100.0
Baja California Sur	29	2	31	93.5
Campeche	39	7	46	84.8
Chiapas	51	4	55	92.7
Chihuahua	32	1	33	97.0
Ciudad Juárez	5	1	6	83.3
Coahuila	24	2	26	92.3
Colima	23	6	29	79.3
Durango	52	0	52	100.0
Estado de México	36	5	41	87.8
Guanajuato	81	23	104	77.9
Guerrero	29	0	29	100.0
Hidalgo	24	0	24	100.0
Jalisco	153	45	198	77.3
Michoacán	21	10	31	67.7
Morelos	38	5	43	88.4
Nayarit	41	5	46	89.1
Nuevo León	82	2	84	97.6
Oaxaca	36	3	39	92.3
Puebla	52	31	83	62.7
Querétaro	42	1	43	97.7
Quintana Roo	38	11	49	77.6
San Luis Potosí	12	5	17	70.6
Sinaloa	21	73	94	22.3
Sonora	44	25	69	63.8
Tabasco	29	9	38	76.3
Tamaulipas	31	8	39	79.5
Tlaxcala	12	2	14	85.7
Veracruz	47	69	116	40.5
Yucatán	25	21	46	54.3
Zacatecas	3	0	3	100.0
Subtotal Delegaciones	1,235	376	1,611	76.7
Total Nacional	1,603	535	2,138	75.0



Por Delegación Seguros 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	730	23	753	96.9
Metropolitana Oriente	630	0	630	100.0
Metropolitana Sur	371	38	409	90.7
Oficinas Centrales	1,910	217	2,127	89.8
Subtotal D.F.	3,641	278	3,919	92.9
Delegaciones				
Aguascalientes	443	7	450	98.4
Baja California	319	0	319	100.0
Baja California Sur	60	4	64	93.8
Campeche	148	10	158	93.7
Chiapas	180	23	203	88.7
Chihuahua	50	0	50	100.0
Ciudad Juárez	18	1	19	94.7
Coahuila	406	15	421	96.4
Colima	128	27	155	82.6
Durango	284	0	284	100.0
Estado de México	188	16	204	92.2
Guanajuato	504	225	729	69.1
Guerrero	182	13	195	93.3
Hidalgo	63	3	66	95.5
Jalisco	1,091	282	1,373	79.5
Michoacán	294	136	430	68.4
Morelos	287	59	346	82.9
Nayarit	262	28	290	90.3
Nuevo León	340	0	340	100.0
Oaxaca	585	22	607	96.4
Puebla	171	136	307	55.7
Querétaro	311	1	312	99.7
Quintana Roo	240	26	266	90.2
San Luis Potosí	63	12	75	84.0
Sinaloa	34	148	182	18.7
Sonora	524	39	563	93.1
Tabasco	151	160	311	48.6
Tamaulipas	310	128	438	70.8
Tlaxcala	243	2	245	99.2
Veracruz	228	170	398	57.3
Yucatán	285	22	307	92.8
Zacatecas	256	0	256	100.0
Subtotal Delegaciones	8,648	1,715	10,363	83.5
Total Nacional	12,289	1,993	14,282	86.0

Por Delegación Seguros de Vida 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	50	6	56	89.3
Metropolitana Oriente	139	0	139	100.0
Metropolitana Sur	66	11	77	85.7
Oficinas Centrales	482	31	513	94.0
Subtotal D.F.	737	48	785	93.9
Delegaciones				
Aguascalientes	70	3	73	95.9
Baja California	47	0	47	100.0
Baja California Sur	10	0	10	100.0
Campeche	50	5	55	90.9
Chiapas	77	8	85	90.6
Chihuahua	9	0	9	100.0
Ciudad Juárez	13	0	13	100.0
Coahuila	61	4	65	93.8
Colima	60	12	72	83.3
Durango	151	0	151	100.0
Estado de México	75	2	77	97.4
Guanajuato	156	90	246	63.4
Guerrero	126	5	131	96.2
Hidalgo	33	3	36	91.7
Jalisco	449	93	542	82.8
Michoacán	140	42	182	76.9
Morelos	28	16	44	63.6
Nayarit	57	13	70	81.4
Nuevo León	82	0	82	100.0
Oaxaca	341	12	353	96.6
Puebla	123	84	207	59.4
Querétaro	38	0	38	100.0
Quintana Roo	116	2	118	98.3
San Luis Potosí	16	3	19	84.2
Sinaloa	9	41	50	18.0
Sonora	61	11	72	84.7
Tabasco	40	38	78	51.3
Tamaulipas	49	40	89	55.1
Tlaxcala	200	1	201	99.5
Veracruz	55	60	115	47.8
Yucatán	105	13	118	89.0
Zacatecas	116	0	116	100.0
Subtotal Delegaciones	2,963	601	3,564	83.1
Total Nacional	3,700	649	4,349	85.1



Por Delegación Seguros de Gastos Médicos Mayores 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	6	1	7	85.7
Metropolitana Oriente	2	0	2	100.0
Metropolitana Sur	24	3	27	88.9
Oficinas Centrales	75	13	88	85.2
Subtotal D.F.	107	17	124	86.3
Delegaciones				
Aguascalientes	8	0	8	100.0
Baja California	13	0	13	100.0
Baja California Sur	0	0	0	0.0
Campeche	3	0	3	100.0
Chiapas	6	1	7	85.7
Chihuahua	5	0	5	100.0
Ciudad Juárez	0	0	0	0.0
Coahuila	23	1	24	95.8
Colima	1	0	1	100.0
Durango	2	0	2	100.0
Estado de México	2	0	2	100.0
Guanajuato	25	13	38	65.8
Guerrero	2	0	2	100.0
Hidalgo	0	0	0	0.0
Jalisco	33	25	58	56.9
Michoacán	0	4	4	0.0
Morelos	5	1	6	83.3
Nayarit	7	1	8	87.5
Nuevo León	29	0	29	100.0
Oaxaca	2	0	2	100.0
Puebla	5	7	12	41.7
Querétaro	17	0	17	100.0
Quintana Roo	2	0	2	100.0
San Luis Potosí	3	1	4	75.0
Sinaloa	1	5	6	16.7
Sonora	11	2	13	84.6
Tabasco	0	2	2	0.0
Tamaulipas	13	14	27	48.1
Tlaxcala	4	0	4	100.0
Veracruz	1	2	3	33.3
Yucatán	7	0	7	100.0
Zacatecas	1	0	1	100.0
Subtotal Delegaciones	231	79	310	74.5
Total Nacional	338	96	434	77.9

Por Delegación Seguros de Automóviles 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	84	12	96	87.5
Metropolitana Oriente	85	0	85	100.0
Metropolitana Sur	162	16	178	91.0
Oficinas Centrales	760	150	910	83.5
Subtotal D.F.	1,091	178	1,269	86.0
Delegaciones				
Aguascalientes	43	3	46	93.5
Baja California	107	0	107	100.0
Baja California Sur	17	1	18	94.4
Campeche	60	4	64	93.8
Chiapas	66	10	76	86.8
Chihuahua	32	0	32	100.0
Ciudad Juárez	3	1	4	75.0
Coahuila	179	10	189	94.7
Colima	53	12	65	81.5
Durango	66	0	66	100.0
Estado de México	76	11	87	87.4
Guanajuato	178	91	269	66.2
Guerrero	31	6	37	83.8
Hidalgo	17	0	17	100.0
Jalisco	403	131	534	75.5
Michoacán	102	71	173	59.0
Morelos	94	34	128	73.4
Nayarit	96	3	99	97.0
Nuevo León	163	0	163	100.0
Oaxaca	62	7	69	89.9
Puebla	15	27	42	35.7
Querétaro	162	0	162	100.0
Quintana Roo	64	16	80	80.0
San Luis Potosí	17	4	21	81.0
Sinaloa	10	87	97	10.3
Sonora	200	16	216	92.6
Tabasco	89	111	200	44.5
Tamaulipas	59	43	102	57.8
Tlaxcala	16	1	17	94.1
Veracruz	41	54	95	43.2
Yucatán	143	3	146	97.9
Zacatecas	123	0	123	100.0
Subtotal Delegaciones	2,787	757	3,544	78.6
Total Nacional	3,878	935	4,813	80.6



Por Delegación Afore 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	628	1	629	99.8
Metropolitana Oriente	510	0	510	100.0
Metropolitana Sur	512	29	541	94.6
Oficinas Centrales	2,236	7	2,243	99.7
Subtotal D.F.	3,886	37	3,923	99.1
Delegaciones				
Aguascalientes	1,455	10	1,465	99.3
Baja California	294	1	295	99.7
Baja California Sur	133	0	133	100.0
Campeche	469	8	477	98.3
Chiapas	177	16	193	91.7
Chihuahua	47	0	47	100.0
Ciudad Juárez	39	2	41	95.1
Coahuila	1,203	3	1,206	99.8
Colima	73	1	74	98.6
Durango	389	0	389	100.0
Estado de México	230	15	245	93.9
Guanajuato	686	165	851	80.6
Guerrero	86	4	90	95.6
Hidalgo	182	0	182	100.0
Jalisco	1,872	147	2,019	92.7
Michoacán	259	63	322	80.4
Morelos	376	24	400	94.0
Nayarit	294	39	333	88.3
Nuevo León	298	2	300	99.3
Oaxaca	221	2	223	99.1
Puebla	72	77	149	48.3
Querétaro	844	1	845	99.9
Quintana Roo	66	15	81	81.5
San Luis Potosí	90	9	99	90.9
Sinaloa	26	60	86	30.2
Sonora	3,480	19	3,499	99.5
Tabasco	93	50	143	65.0
Tamaulipas	274	116	390	70.3
Tlaxcala	180	6	186	96.8
Veracruz	175	235	410	42.7
Yucatán	258	81	339	76.1
Zacatecas	250	0	250	100.0
Subtotal Delegaciones	14,591	1,171	15,762	92.6
Total Nacional	18,477	1,208	19,685	93.9

Por Delegación Traspaso Afore-Afore 2006

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	45	0	45	100.0
Metropolitana Oriente	55	0	55	100.0
Metropolitana Sur	69	13	82	84.1
Oficinas Centrales	173	1	174	99.4
Subtotal D.F.	342	14	356	96.1
Delegaciones				
Aguascalientes	20	0	20	100.0
Baja California	38	1	39	97.4
Baja California Sur	6	0	6	100.0
Campeche	85	8	93	91.4
Chiapas	29	10	39	74.4
Chihuahua	1	0	1	100.0
Ciudad Juárez	17	0	17	100.0
Coahuila	20	1	21	95.2
Colima	5	0	5	100.0
Durango	25	0	25	100.0
Estado de México	22	9	31	71.0
Guanajuato	202	68	270	74.8
Guerrero	4	1	5	80.0
Hidalgo	32	0	32	100.0
Jalisco	195	79	274	71.2
Michoacán	9	3	12	75.0
Morelos	4	8	12	33.3
Nayarit	9	4	13	69.2
Nuevo León	121	0	121	100.0
Oaxaca	8	1	9	88.9
Puebla	13	40	53	24.5
Querétaro	26	0	26	100.0
Quintana Roo	8	5	13	61.5
San Luis Potosí	19	4	23	82.6
Sinaloa	10	33	43	23.3
Sonora	19	5	24	79.2
Tabasco	13	26	39	33.3
Tamaulipas	88	56	144	61.1
Tlaxcala	5	0	5	100.0
Veracruz	30	116	146	20.5
Yucatán	17	3	20	85.0
Zacatecas	7	0	7	100.0
Subtotal Delegaciones	1,107	481	1,588	69.7
Total Nacional	1,449	495	1,944	74.5



Por Delegación Retiro SAR 92-97 2006

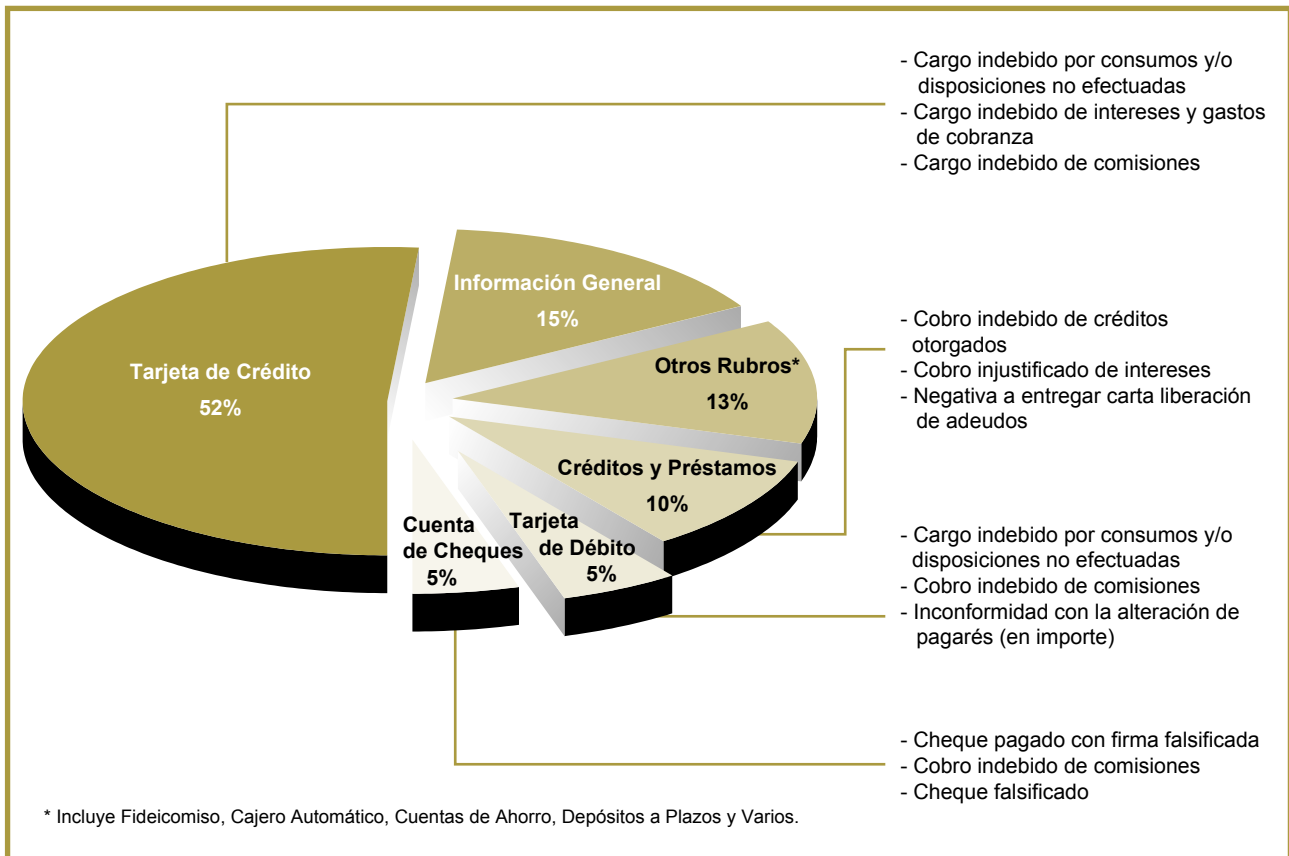
Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	8	0	8	100.0
Metropolitana Oriente	13	0	13	100.0
Metropolitana Sur	21	1	22	95.5
Oficinas Centrales	188	0	188	100.0
Subtotal D.F.	230	1	231	99.6
Delegaciones				
Aguascalientes	4	0	4	100.0
Baja California	8	0	8	100.0
Baja California Sur	22	0	22	100.0
Campeche	4	0	4	100.0
Chiapas	8	0	8	100.0
Chihuahua	0	0	0	0.0
Ciudad Juárez	2	0	2	100.0
Coahuila	26	0	26	100.0
Colima	8	0	8	100.0
Durango	3	0	3	100.0
Estado de México	2	0	2	100.0
Guanajuato	4	1	5	80.0
Guerrero	0	0	0	0.0
Hidalgo	15	0	15	100.0
Jalisco	213	4	217	98.2
Michoacán	0	2	2	0.0
Morelos	1	0	1	100.0
Nayarit	7	1	8	87.5
Nuevo León	53	1	54	98.1
Oaxaca	0	0	0	0.0
Puebla	1	2	3	33.3
Querétaro	174	0	174	100.0
Quintana Roo	1	0	1	100.0
San Luis Potosí	10	3	13	76.9
Sinaloa	2	1	3	66.7
Sonora	0	1	1	0.0
Tabasco	0	0	0	0.0
Tamaulipas	6	4	10	60.0
Tlaxcala	6	1	7	85.7
Veracruz	1	2	3	33.3
Yucatán	0	0	0	0.0
Zacatecas	18	0	18	100.0
Subtotal Delegaciones	599	23	622	96.3
Total Nacional	829	24	853	97.2

Por Delegación Emisión de Estado de Cuenta 2006

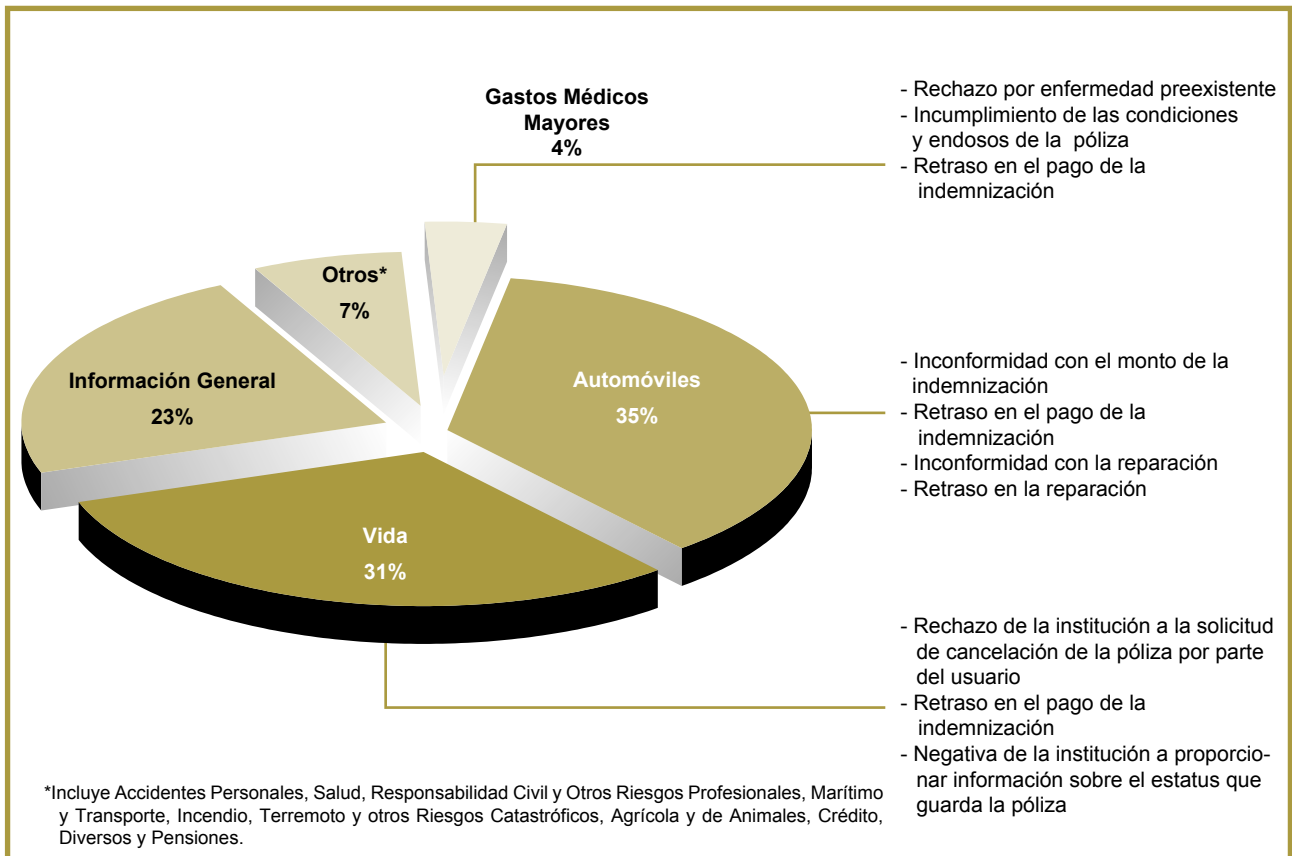
Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	0	0	0.0
Metropolitana Oriente	10	0	10	100.0
Metropolitana Sur	51	0	51	100.0
Oficinas Centrales	49	0	49	100.0
Subtotal D.F.	110	0	110	100.0
Delegaciones				
Aguascalientes	4	0	4	100.0
Baja California	27	0	27	100.0
Baja California Sur	7	0	7	100.0
Campeche	73	0	73	100.0
Chiapas	37	0	37	100.0
Chihuahua	1	0	1	100.0
Ciudad Juárez	2	0	2	100.0
Coahuila	89	0	89	100.0
Colima	9	0	9	100.0
Durango	78	0	78	100.0
Estado de México	93	0	93	100.0
Guanajuato	9	1	10	90.0
Guerrero	17	0	17	100.0
Hidalgo	15	0	15	100.0
Jalisco	18	1	19	94.7
Michoacán	47	1	48	97.9
Morelos	13	0	13	100.0
Nayarit	21	0	21	100.0
Nuevo León	3	0	3	100.0
Oaxaca	4	0	4	100.0
Puebla	3	2	5	60.0
Querétaro	0	0	0	0.0
Quintana Roo	1	0	1	100.0
San Luis Potosí	1	0	1	100.0
Sinaloa	0	0	0	0.0
Sonora	5	0	5	100.0
Tabasco	8	0	8	100.0
Tamaulipas	8	4	12	66.7
Tlaxcala	2	0	2	100.0
Veracruz	0	2	2	0.0
Yucatán	1	1	2	50.0
Zacatecas	26	0	26	100.0
Subtotal Delegaciones	622	12	634	98.1
Total Nacional	732	12	744	98.4



Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2005-2006

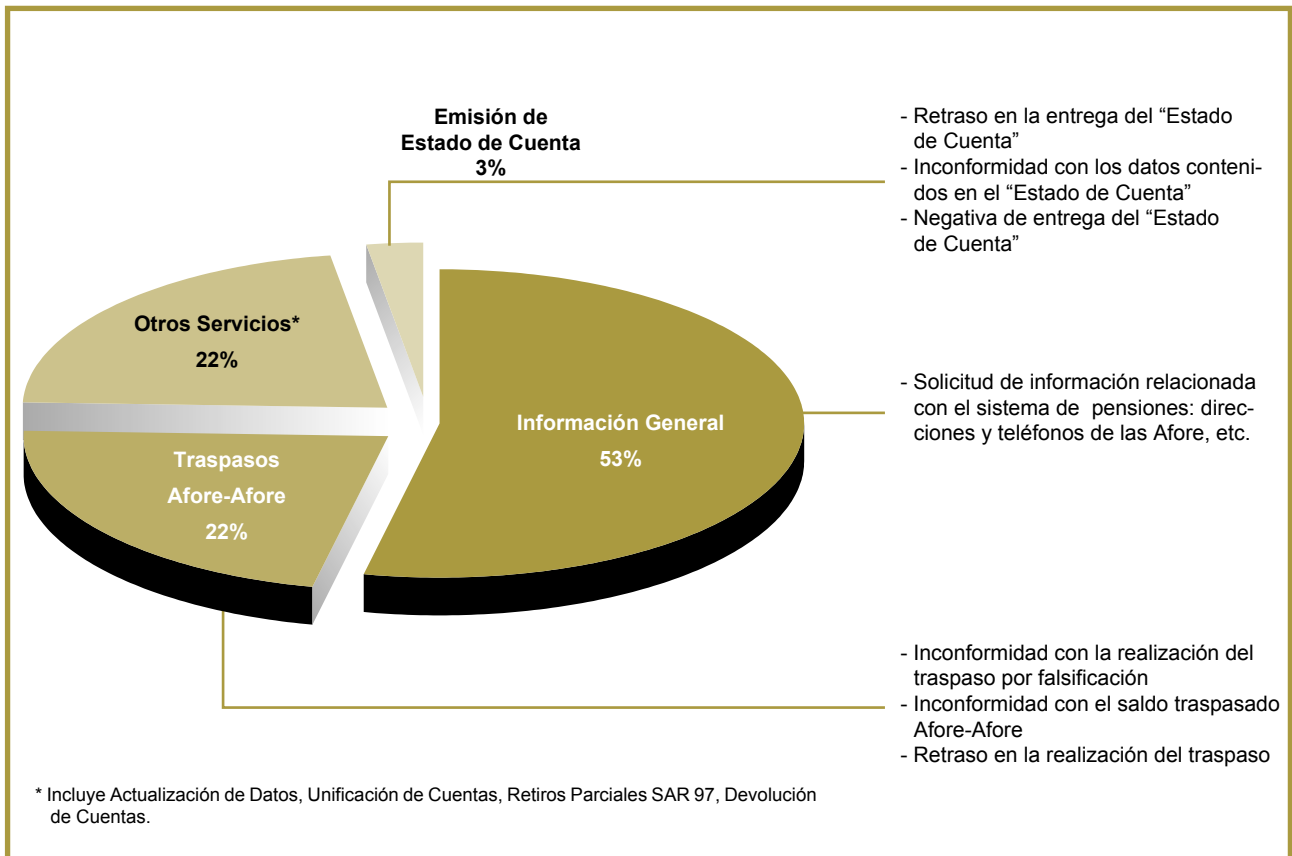


Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros) 2005-2006

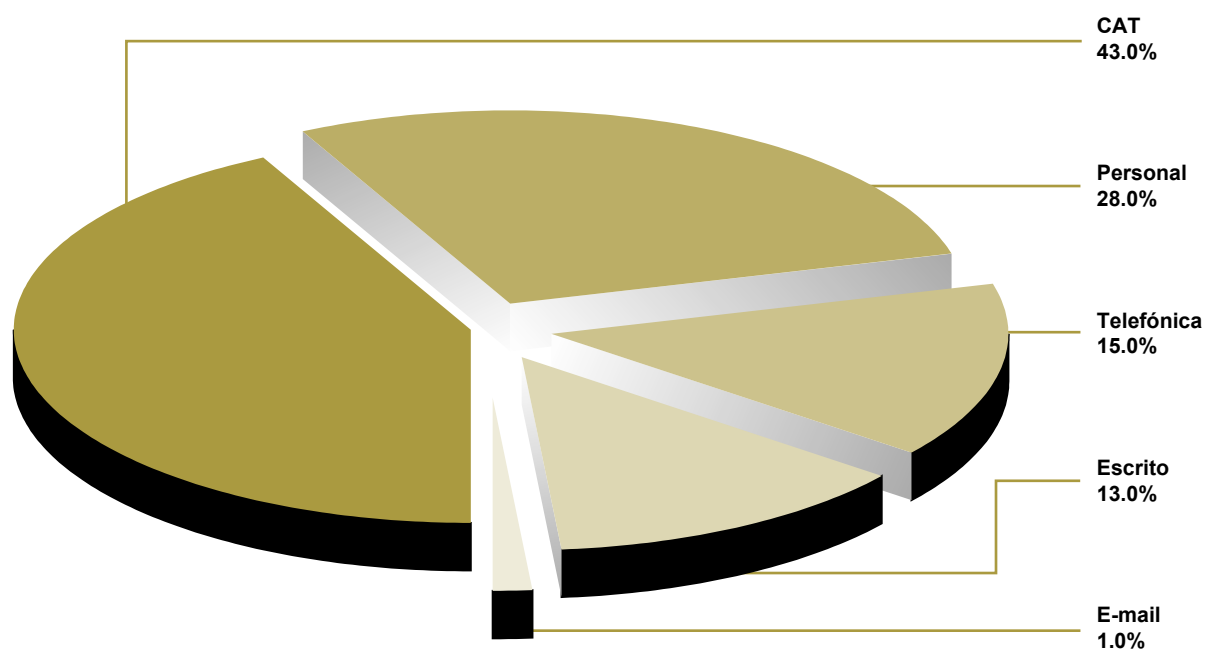




Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore) 2005-2006



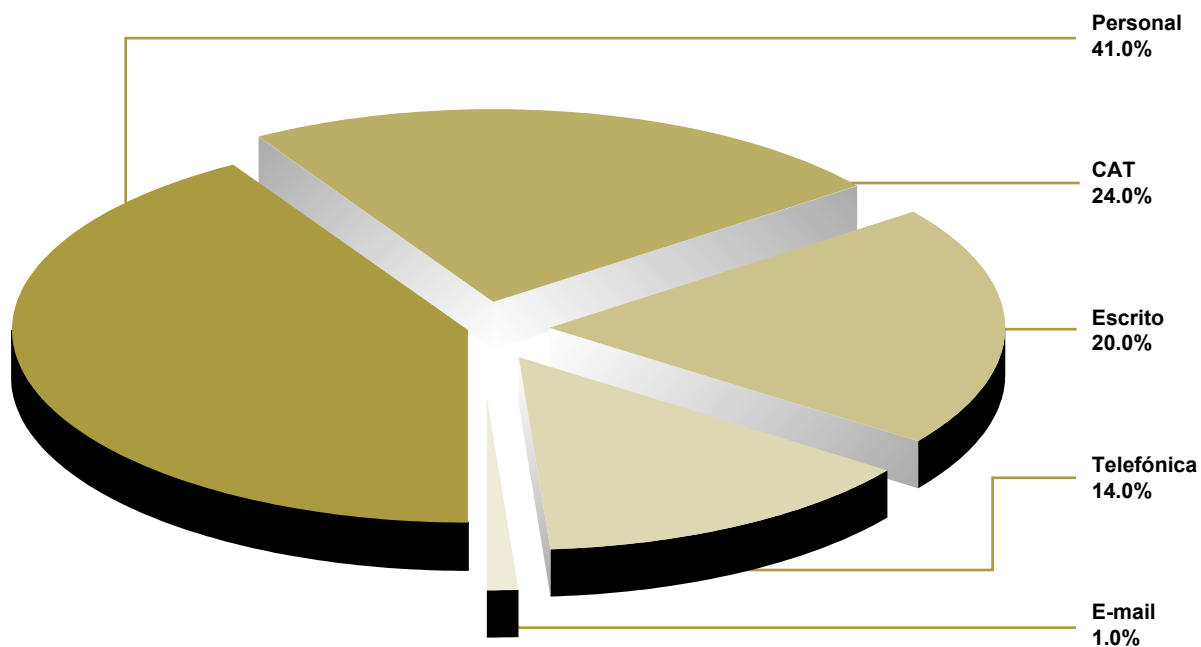
Asistencias Técnicas y Jurídicas por Medios de Recepción 2005



CAT (Centro de Atención Telefónica): Atención de asuntos a nivel nacional a través del 01 800 999 80 80
Telefónica: Atención de asuntos en las delegaciones de Conducef.

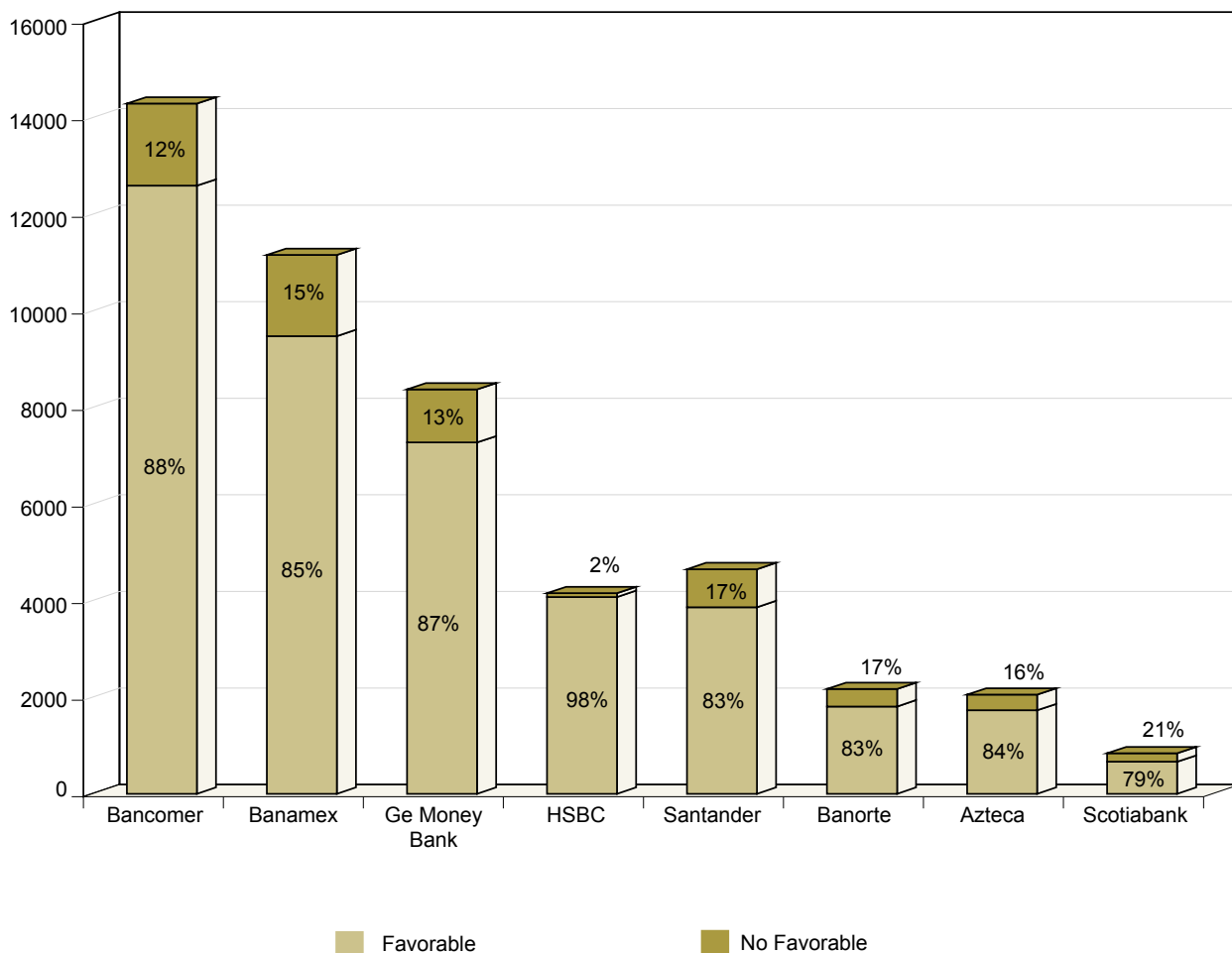


Asistencias Técnicas y Jurídicas por Medios de Recepción 2006



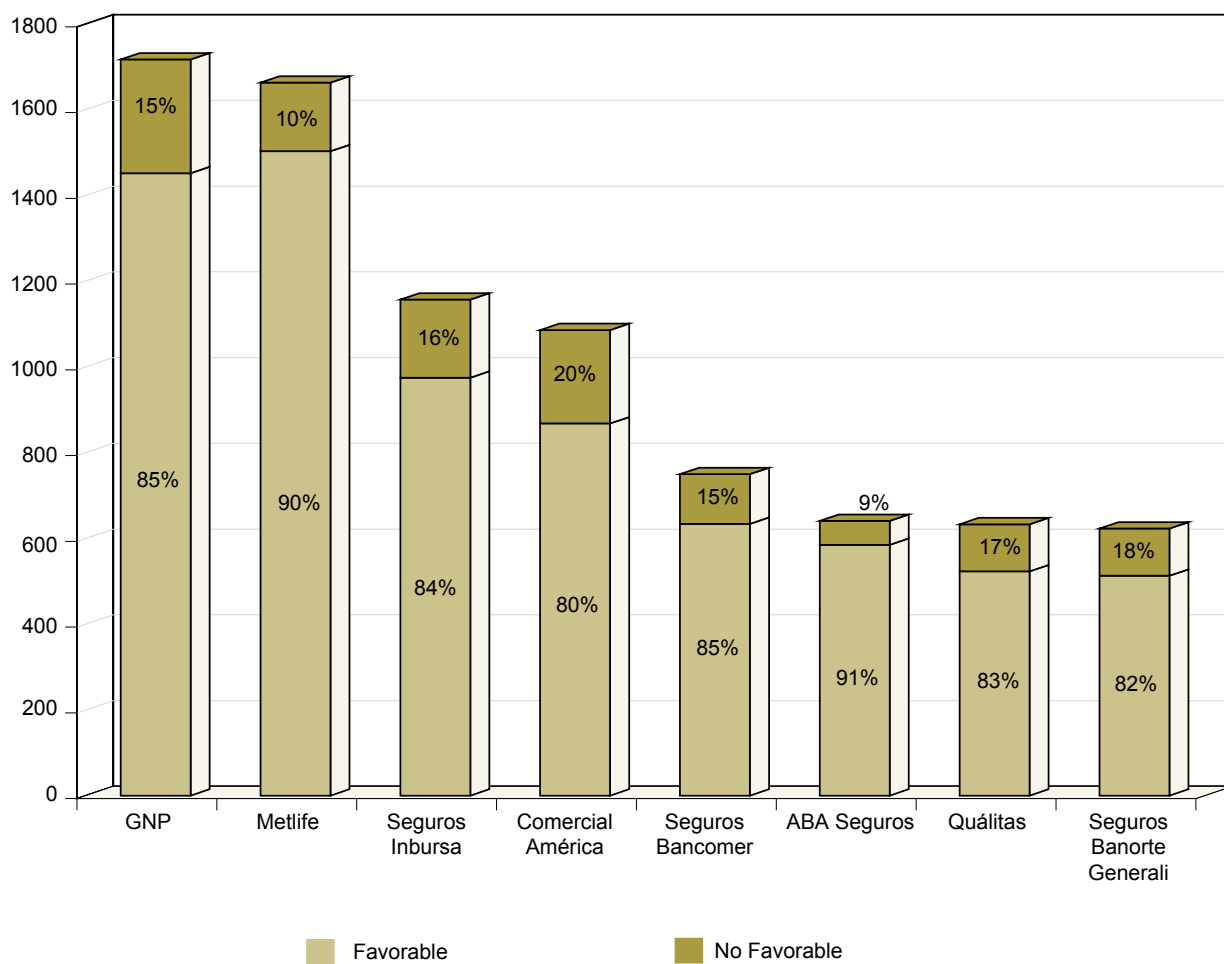
CAT (Centro de Atención Telefónica): Atención de asuntos a nivel nacional a través del 01 800 999 80 80
Telefónica: Atención de asuntos en las delegaciones de Condusef.

Atendidas Instituciones Bancarias más Representativas 2006

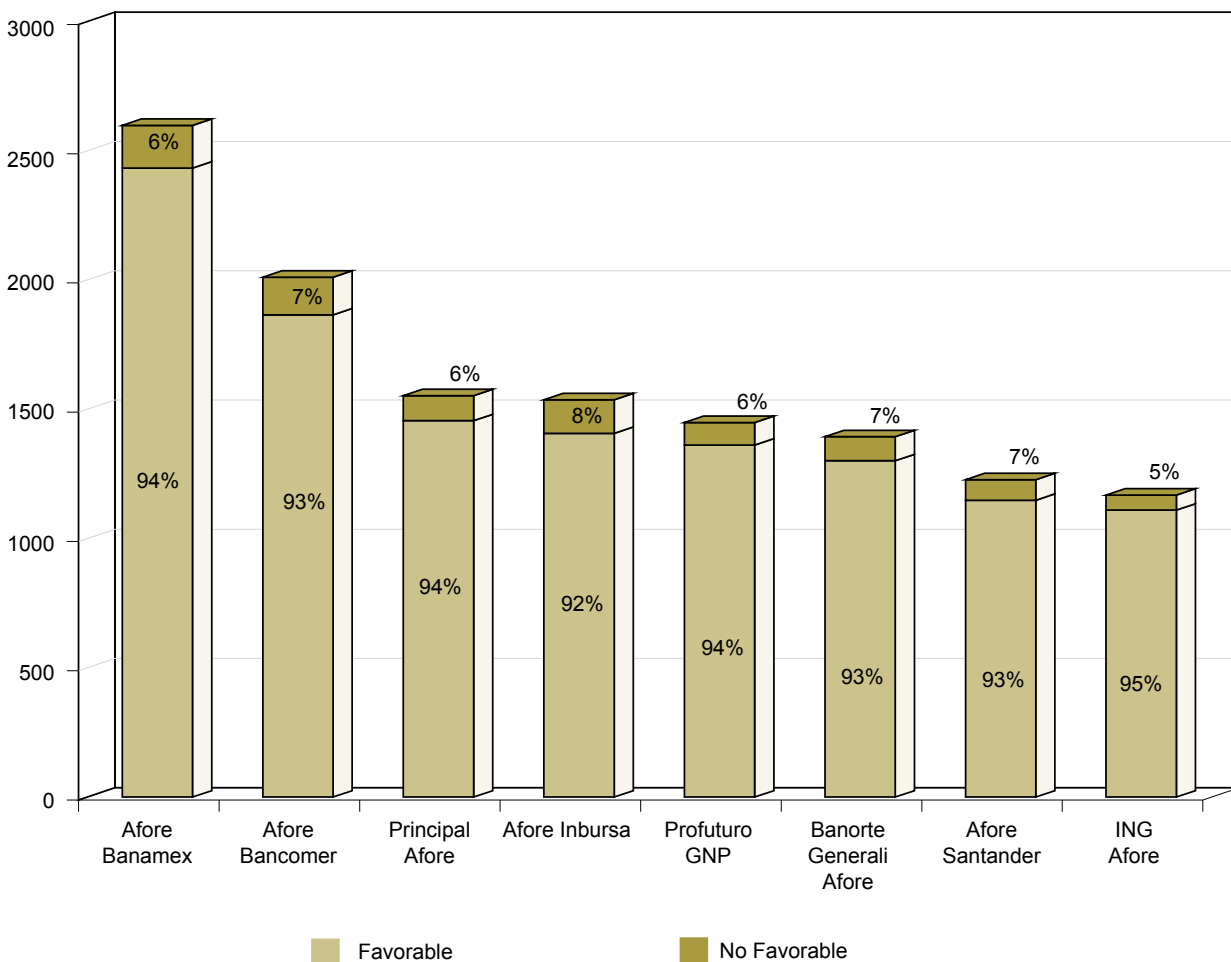




Atendidas Instituciones de Seguros más Representativas 2006



Atendidas Afore más Representativas 2006



II Reclamaciones y Proceso Conciliatorio

El Total Nacional recibido en 2006, para todos los sectores, fue de 26,097 asuntos. El 98.0% de esta cifra, corresponde a: Instituciones de Crédito con 16,282 (62.4%), el Sector Seguros 6,898 (26.4%), y del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) 2,384 (9.1%).

El incremento neto de reclamaciones recibidas a escala nacional de 2005 a 2006 fue de 555 (2.2%). La variación de asuntos se presentó principalmente en delegaciones como la Metropolitana Norte, 38.3% (525); Sonora, 53.7% (289); Campeche, 112.3% (229); Quintana Roo, 37.9% (184); Metropolitana Oriente, 19.6% (168); Oaxaca, -22.8% (-71); Puebla, -8.8% (-104); Tabasco, -44.1% (-239); Jalisco, -12.6% (-295), y Oficinas Centrales, -16.2% (-901).

Los resultados del proceso de conciliación de los asuntos atendidos durante el 2006 fueron: 7,003 conciliados, 12,048 no conciliados, 3,648 concluidos por otros motivos, y 672 improcedentes. El promedio de conciliación al igual que en 2005 fue de 30 asuntos por cada 100 concluidos, y los tiempos de solución varían dependiendo del sector, 40 días en bancos, 52 en SAR y 65 en seguros, por mencionar los más representativos.

Instituciones de Crédito

Primero en importancia a escala nacional tuvo, en comparación con el 2005, un crecimiento de apenas 0.2%, resultado del incremento de 0.7% en Bansefi, Sociedades de Información Crediticia y Sofoles; y la disminución de 0.5% en Banca de Desarrollo y Banca Múltiple.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar en el número de reclamaciones recibidas al registrar el 91.8% de los asuntos recibidos, de los cuales el 98% es concentrado por el 21% de los bancos. Los productos más representativos fueron: tarjeta de crédito, por la causa "cargos indebidos por consumos y/o disposiciones no efectuadas", y Cuenta de Cheques, por "cheque pagado con firma falsificada".

Derivado del incremento de reclamaciones relacionadas con las transacciones de banca electrónica durante el 2006, se inició la contabilización individual para medir su impacto, registrando al cierre un total de 722 asuntos.

Por otra parte, en promedio las instituciones bancarias conciliaron 35 de cada 100 asuntos concluidos, lo que obedece principalmente al número de asuntos conciliados en tarjeta de crédito y en cajero automático.

También es de destacar que en materia de cheques se conciliaron en la Condusef 20 de cada 100 asuntos, cifra superior a los 13 registrados en 2005.

Instituciones de Seguros

Segundo Sector en importancia del total nacional, tuvo un decremento del 4.3% con respecto al 2005. Los ramos con mayor participación fueron: Automóviles con el 53.2%, Vida con el 24.2% y Gastos Médicos con el 7.7%. Del total de las reclamaciones recibidas, el 64% lo reúnen alrededor del 9% de las aseguradoras.

Con respecto de 2005, el ramo de Vida disminuyó en 7.9%, Automóviles se incrementó en 4.1% y fue en el resto de los seguros de Daños donde se manifestó la mayor reducción, al registrar un decremento del 39.4%, particularmente en los seguros de Terremoto y otros riesgos catastróficos.

Respecto de los resultados del proceso conciliatorio, el sector registró, en promedio, 21 asuntos conciliados de cada 100 concluidos, cifra inferior a los 22 registrados en 2005.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Tercero en importancia a nivel nacional en materia de reclamaciones, tuvo con relación al 2005, un incremento del 46.5%. Su distribución fue la siguiente: Afore 93%, Icefa 4% y Procesar 3%.

Las reclamaciones con respecto de 2005 aumentaron de la siguiente forma: el 58% en las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore), 225% en Procesar y, en el caso de Icefa, se reportó un decremento del 55%. Del total de las reclamaciones recibidas, el 78% lo tiene el 36% de las afore.

En las afore el cambio se presentó fundamentalmente en el servicio traspaso Afore-Afore, con un incremento del 263%, principalmente por la realización de traspasos indebidos.

Por lo que toca a los resultados del proceso conciliatorio, es de destacar que en 2006 se redujo sustancialmente el nivel de conciliación, al registrar 36 asuntos conciliados de cada 100 concluidos, contra un promedio de 48 registrado en 2005. Esta situación obedece a que, el procedimiento para la solución de los asuntos en materia de traspasos por falsificación, se tornó más complejo.

Por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	826	2	2	375	34	129	2	1,370
Metropolitana Oriente	491	0	7	289	2	64	2	855
Metropolitana Sur	556	1	5	210	6	44	3	825
Oficinas Centrales	4,053	22	15	1,005	60	382	9	5,546
Subtotal D.F.	5,926	25	29	1,879	102	619	16	8,596
Delegaciones								
Aguascalientes	379	0	6	133	1	31	3	553
Baja California	215	0	1	106	5	6	13	346
Baja California Sur	54	0	0	39	0	3	0	96
Campeche	125	0	0	70	0	5	4	204
Chiapas	221	0	4	88	1	20	0	334
Chihuahua	810	0	1	211	6	150	1	1,179
Ciudad Juárez	311	0	0	79	0	87	0	477
Coahuila	104	0	2	58	0	4	1	169
Colima	164	0	1	53	2	4	0	224
Durango	105	0	0	53	1	5	2	166
Estado de México	231	0	0	128	2	13	0	374
Guanajuato	477	1	13	128	7	36	2	664
Guerrero	275	1	0	167	3	14	3	463
Hidalgo	85	0	1	65	0	1	0	152
Jalisco	1,514	7	3	743	17	58	1	2,343
Michoacán	244	0	1	142	2	15	0	404
Morelos	237	1	3	96	4	16	2	359
Nayarit	144	0	0	93	2	19	0	258
Nuevo León	710	0	8	725	10	160	5	1,618
Oaxaca	178	0	2	116	5	9	1	311
Puebla	726	2	3	315	5	124	11	1,186
Querétaro	104	0	0	75	2	0	1	182
Quintana Roo	325	0	3	136	2	19	0	485
San Luis Potosí	369	0	5	144	1	58	1	578
Sinaloa	278	0	2	161	2	14	1	458
Sonora	272	0	0	224	6	31	5	538
Tabasco	347	0	1	177	4	13	0	542
Tamaulipas	357	0	0	157	3	33	10	560
Tlaxcala	85	0	1	52	2	8	0	148
Veracruz	442	1	2	331	28	20	3	827
Yucatán	246	0	11	186	10	21	0	474
Zacatecas	182	1	1	77	2	11	0	274
Subtotal Delegaciones	10,316	14	75	5,328	135	1,008	70	16,946
Total Nacional	16,242	39	104	7,207	237	1,627	86	25,542



Por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Ent. de Ahorro y Crédito Popular	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	1,108	4	7	0	439	20	313	4	1,895
Metropolitana Oriente	628	1	8	0	266	1	119	0	1,023
Metropolitana Sur	598	1	5	1	249	3	104	10	971
Oficinas Centrales	3,118	21	14	0	970	38	475	9	4,645
Subtotal D.F.	5,452	27	34	1	1,924	62	1,011	23	8,534
Delegaciones									
Aguascalientes	350	0	6	0	143	1	134	1	635
Baja California	218	0	0	0	97	2	1	0	318
Baja California Sur	105	0	0	0	61	0	4	0	170
Campeche	299	0	0	0	97	5	22	10	433
Chiapas	255	0	0	0	71	0	24	0	350
Chihuahua	734	0	2	0	260	4	133	0	1,133
Ciudad Juárez	368	0	0	0	92	2	92	0	554
Coahuila	132	0	2	0	77	0	27	0	238
Colima	190	0	0	3	70	2	1	0	266
Durango	98	0	0	0	59	0	5	1	163
Estado de México	254	0	3	0	106	3	23	0	389
Guanajuato	501	0	49	1	125	3	28	12	719
Guerrero	301	0	1	0	182	4	6	3	497
Hidalgo	120	0	1	0	80	3	6	0	210
Jalisco	1,217	5	15	0	688	17	89	17	2,048
Michoacán	221	0	1	0	122	3	17	0	364
Morelos	260	1	1	0	88	1	15	1	367
Nayarit	185	0	2	0	88	1	30	3	309
Nuevo León	921	7	32	2	407	10	336	13	1,728
Oaxaca	139	0	6	0	87	4	2	2	240
Puebla	681	1	12	0	301	5	77	5	1,082
Querétaro	122	0	1	0	69	3	3	2	200
Quintana Roo	398	1	3	0	230	4	33	0	669
San Luis Potosí	368	0	8	0	124	2	35	1	538
Sinaloa	235	0	1	0	144	2	32	0	414
Sonora	484	0	5	0	282	4	37	15	827
Tabasco	177	0	2	0	114	3	6	1	303
Tamaulipas	463	0	3	0	144	1	41	3	655
Tlaxcala	117	0	0	0	30	1	26	0	174
Veracruz	395	0	1	0	341	16	36	3	792
Yucatán	328	1	3	0	125	2	44	0	503
Zacatecas	194	0	2	0	70	1	8	0	275
Subtotal Delegaciones	10,830	16	162	6	4,974	109	1,373	93	17,563
Total Nacional	16,282	43	196	7	6,898	171	2,384	116	26,097

Sector Instituciones de Crédito 2005

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Créditicia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	784	4	27	11	826
Metropolitana Oriente	451	1	39	0	491
Metropolitana Sur	534	2	17	3	556
Oficinas Centrales	3,913	13	96	31	4,053
Subtotal D.F.	5,682	20	179	45	5,926
Delegaciones					
Aguascalientes	347	1	30	1	379
Baja California	187	1	25	2	215
Baja California Sur	52	1	2	0	55
Campeche	120	0	4	1	125
Chiapas	199	0	10	10	219
Chihuahua	659	3	51	96	809
Ciudad Juárez	283	4	8	20	315
Coahuila	96	0	5	3	104
Colima	141	1	22	0	164
Durango	95	1	7	0	103
Estado de México	197	3	32	1	233
Guanajuato	365	1	107	5	478
Guerrero	256	0	19	0	275
Hidalgo	82	0	3	0	85
Jalisco	1,390	0	96	25	1,511
Michoacán	222	3	19	1	245
Morelos	223	2	9	5	239
Nayarit	117	1	21	4	143
Nuevo León	660	2	43	6	711
Oaxaca	162	1	11	4	178
Puebla	671	4	32	15	722
Querétaro	100	8	3	1	112
Quintana Roo	313	0	12	0	325
San Luis Potosí	335	0	21	12	368
Sinaloa	264	1	9	4	278
Sonora	248	1	15	6	270
Tabasco	322	3	17	8	350
Tamaulipas	308	0	38	11	357
Tlaxcala	74	0	10	1	85
Veracruz	427	0	9	3	439
Yucatán	232	3	11	2	248
Zacatecas	167	1	8	0	176
Subtotal Delegaciones	9,314	46	709	247	10,316
Total Nacional	14,996	66	888	292	16,242



Sector Instituciones de Crédito 2006

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Créditicia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	1,056	0	42	10	1,108
Metropolitana Oriente	583	1	41	3	628
Metropolitana Sur	576	1	19	2	598
Oficinas Centrales	3,043	10	41	24	3,118
Subtotal D.F.	5,258	12	143	39	5,452
Delegaciones					
Aguascalientes	307	3	38	2	350
Baja California	202	0	15	1	218
Baja California Sur	96	1	8	0	105
Campeche	285	1	13	0	299
Chiapas	214	2	27	12	255
Chihuahua	620	5	74	35	734
Ciudad Juárez	324	0	17	27	368
Coahuila	116	0	8	8	132
Colima	171	1	18	0	190
Durango	87	0	10	1	98
Estado de México	237	0	12	5	254
Guanajuato	411	1	78	11	501
Guerrero	279	0	13	9	301
Hidalgo	115	2	3	0	120
Jalisco	1,081	5	83	48	1,217
Michoacán	204	4	13	0	221
Morelos	246	3	6	5	260
Nayarit	155	3	21	6	185
Nuevo León	841	4	53	23	921
Oaxaca	125	0	13	1	139
Puebla	624	2	35	20	681
Querétaro	119	1	2	0	122
Quintana Roo	312	1	70	15	398
San Luis Potosí	317	1	35	15	368
Sinaloa	222	0	7	6	235
Sonora	422	3	45	14	484
Tabasco	165	0	4	8	177
Tamaulipas	401	0	31	31	463
Tlaxcala	106	0	6	5	117
Veracruz	371	1	14	9	395
Yucatán	320	0	6	2	328
Zacatecas	190	0	4	0	194
Subtotal Delegaciones	9,685	44	782	319	10,830
Total Nacional	14,943	56	925	358	16,282

Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2005

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Préstamos	Cuenta de Cheques	Tarjeta de Débito	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	185	97	254	135	19	45	7	16	26	784
Metropolitana Oriente	186	73	41	76	50	4	0	15	6	451
Metropolitana Sur	181	104	83	65	48	29	2	11	11	534
Oficinas Centrales	1,211	358	1,067	593	314	130	24	112	104	3,913
Subtotal D.F.	1,763	632	1,445	869	431	208	33	154	147	5,682
Delegaciones										
Aguascalientes	141	59	49	3	35	31	0	19	10	347
Baja California	50	35	37	18	10	11	2	8	16	187
Baja California Sur	20	3	13	4	4	2	0	6	0	52
Campeche	47	15	17	24	4	2	0	8	3	120
Chiapas	74	33	30	21	8	8	1	17	7	199
Chihuahua	292	41	38	51	34	12	4	174	13	659
Ciudad Juárez	145	27	24	19	16	1	2	47	2	283
Coahuila	39	20	12	2	8	5	0	9	1	96
Colima	64	29	21	15	8	1	1	2	0	141
Durango	55	6	8	10	12	0	0	2	2	95
Estado de México	49	37	51	16	23	3	3	9	6	197
Guanajuato	147	49	71	29	22	1	2	39	5	365
Guerrero	117	18	14	15	42	23	6	13	8	256
Hidalgo	24	8	30	3	6	8	0	0	3	82
Jalisco	565	147	167	95	183	21	13	171	28	1,390
Michoacán	81	43	41	18	36	2	0	1	0	222
Morelos	81	34	39	22	27	6	0	11	3	223
Nayarit	41	15	14	12	12	10	0	10	3	117
Nuevo León	245	89	124	66	44	22	3	53	14	660
Oaxaca	52	31	16	32	18	0	0	5	8	162
Puebla	241	182	76	42	82	6	3	18	21	671
Querétaro	29	18	20	22	3	4	1	2	1	100
Quintana Roo	81	38	53	66	25	0	1	46	3	313
San Luis Potosí	112	40	37	48	27	18	4	41	8	335
Sinaloa	68	27	53	55	24	4	0	27	6	264
Sonora	57	32	26	35	19	37	2	28	12	248
Tabasco	135	46	23	15	34	4	0	55	10	322
Tamaulipas	165	65	16	33	16	0	0	2	11	308
Tlaxcala	25	10	8	7	14	1	0	9	0	74
Veracruz	149	38	83	98	29	0	0	14	16	427
Yucatán	95	22	35	25	9	5	1	39	1	232
Zacatecas	71	47	11	1	3	12	0	21	1	167
Subtotal Delegaciones	3,557	1,304	1,257	922	837	260	49	906	222	9,314
Total Nacional	5,320	1,936	2,702	1,791	1,268	468	82	1,060	369	14,996

* 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) 2006

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Préstamos	Cuenta de Cheques	Tarjeta de Débito	Otros*	Cajero Automático	Fideicomisos	Varios**		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	414	114	294	116	34	36	3	22	23	1,056
Metropolitana Oriente	296	120	44	54	37	5	0	16	11	583
Metropolitana Sur	227	89	92	44	53	41	2	8	20	576
Oficinas Centrales	968	298	865	417	235	29	9	54	168	3,043
Subtotal D.F.	1,905	621	1,295	631	359	111	14	100	222	5,258
Delegaciones										
Aguascalientes	113	99	31	13	34	3	0	10	4	307
Baja California	95	27	42	8	9	14	1	5	1	202
Baja California Sur	33	8	21	15	7	2	0	10	0	96
Campeche	120	74	28	19	16	4	0	18	6	285
Chiapas	78	28	31	24	13	4	0	31	5	214
Chihuahua	277	57	39	51	27	15	1	145	8	620
Ciudad Juárez	158	27	17	0	27	4	12	75	4	324
Coahuila	56	21	13	5	8	1	2	4	6	116
Colima	79	37	16	9	11	0	0	17	2	171
Durango	55	7	13	4	6	0	0	0	2	87
Estado de México	93	45	56	9	18	1	3	9	3	237
Guanajuato	224	72	41	20	28	2	0	16	8	411
Guerrero	132	21	6	27	50	19	4	13	7	279
Hidalgo	46	15	29	7	5	5	0	5	3	115
Jalisco	580	116	99	66	158	13	3	35	11	1,081
Michoacán	92	39	29	10	27	1	1	3	2	204
Morelos	118	40	21	14	29	2	0	10	12	246
Nayarit	60	23	26	15	11	1	0	15	4	155
Nuevo León	379	113	167	70	41	2	7	33	29	841
Oaxaca	49	18	19	12	17	0	1	4	5	125
Puebla	328	86	68	39	54	7	2	27	13	624
Querétaro	36	15	44	10	9	3	0	1	1	119
Quintana Roo	124	76	47	29	16	0	0	11	9	312
San Luis Potosí	111	47	25	55	25	13	0	29	12	317
Sinaloa	84	20	34	42	12	8	2	15	5	222
Sonora	132	70	59	55	32	2	6	52	14	422
Tabasco	72	22	20	8	13	1	0	29	0	165
Tamaulipas	267	43	32	6	19	1	0	8	25	401
Tlaxcala	31	30	11	6	11	1	0	11	5	106
Veracruz	139	31	84	50	27	3	0	15	22	371
Yucatán	194	12	47	17	14	2	0	32	2	320
Zacatecas	95	33	16	4	14	12	0	16	0	190
Subtotal Delegaciones	4,450	1,372	1,231	719	788	146	45	704	230	9,685
Total Nacional	6,355	1,993	2,526	1,350	1,147	257	59	804	452	14,943

* 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 2005

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	2	0	2
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	1	0	1
Oficinas Centrales	15	6	1	22
Subtotal D.F.	15	9	1	25
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
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	2	5	0	7
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	1	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	2	0	0	2
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	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	0	1
Subtotal Delegaciones	9	5	0	14
Total Nacional	24	14	1	39



Sector Bursátil 2006

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	2	2	0	4
Metropolitana Oriente	1	0	0	1
Metropolitana Sur	0	1	0	1
Oficinas Centrales	15	6	0	21
Subtotal D.F.	18	9	0	27
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0
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	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	2	3	0	5
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	1	0	1
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	5	2	0	7
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	1	0	0	1
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	1	0	0	1
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	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	1	0	0	1
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	10	6	0	16
Total Nacional	28	15	0	43

Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2005

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
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	1	0	0	1	2
Metropolitana Oriente	0	1	3	0	0	3	7
Metropolitana Sur	0	0	1	0	0	4	5
Oficinas Centrales	3	2	5	2	1	2	15
Subtotal D.F.	3	3	10	2	1	10	29
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	0	0	4	2	6
Baja California	0	0	0	0	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	4	4
Chihuahua	0	0	0	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	1	0	2
Colima	0	1	0	0	0	0	1
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	13	0	13
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	1	0	1
Jalisco	0	0	2	0	0	1	3
Michoacán	0	1	0	0	0	0	1
Morelos	0	0	2	0	1	0	3
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	3	1	4	8
Oaxaca	0	0	0	0	2	0	2
Puebla	0	0	0	0	0	3	3
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	2	1	0	0	3
San Luis Potosí	0	0	0	0	5	0	5
Sinaloa	0	0	0	0	1	1	2
Sonora	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	1	1
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	1	0	0	1
Veracruz	0	1	0	1	0	0	2
Yucatán	0	0	0	0	11	0	11
Zacatecas	0	1	0	0	0	0	1
Subtotal Delegaciones	0	5	6	6	41	17	75
Total Nacional	3	8	16	8	42	27	104



Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2006

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
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	1	4	0	2	0	7
Metropolitana Oriente	0	0	0	3	1	4	8
Metropolitana Sur	0	0	0	1	1	3	5
Oficinas Centrales	2	0	9	1	0	2	14
Subtotal D.F.	2	1	13	5	4	9	34
Delegaciones							
Aguascalientes	0	1	0	0	4	1	6
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	2	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	1	1	2
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	2	1	3
Guanajuato	0	0	0	6	43	0	49
Guerrero	0	0	0	0	1	0	1
Hidalgo	0	0	1	0	0	0	1
Jalisco	0	1	1	0	13	0	15
Michoacán	0	0	0	1	0	0	1
Morelos	0	0	0	0	1	0	1
Nayarit	0	0	0	0	1	1	2
Nuevo León	0	2	1	0	2	27	32
Oaxaca	0	0	0	0	6	0	6
Puebla	0	3	0	1	8	0	12
Querétaro	0	0	1	0	0	0	1
Quintana Roo	0	0	2	1	0	0	3
San Luis Potosí	0	0	0	0	8	0	8
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	1
Sonora	0	0	0	0	0	5	5
Tabasco	0	0	0	2	0	0	2
Tamaulipas	0	1	1	0	1	0	3
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	1	0	1
Yucatán	0	0	0	0	3	0	3
Zacatecas	0	1	0	0	1	0	2
Subtotal Delegaciones	0	10	7	11	96	38	162
Total Nacional	2	11	20	16	100	47	196

* A partir del 18 de julio de 2006, dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Sector Seguros (Principales Ramos) 2005

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionados con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	52	39	6	5	230	35	2	0	6	375
Metropolitana Oriente	80	5	6	0	162	13	2	9	12	289
Metropolitana Sur	35	21	10	4	124	7	7	1	1	210
Oficinas Centrales	240	98	17	11	545	87	7	0	0	1,005
Subtotal D.F.	407	163	39	20	1,061	142	18	10	19	1,879
Delegaciones										
Aguascalientes	44	11	0	1	68	3	0	0	6	133
Baja California	13	10	9	0	55	13	0	0	6	106
Baja California Sur	4	3	1	2	24	4	1	0	0	39
Campeche	22	4	0	0	39	4	1	0	0	70
Chiapas	24	4	0	1	51	6	1	1	0	88
Chihuahua	49	20	6	1	103	9	6	0	17	211
Ciudad Juárez	28	9	1	1	30	7	2	1	0	79
Coahuila	24	7	0	0	19	6	1	0	1	58
Colima	11	5	0	0	36	1	0	0	0	53
Durango	15	0	4	3	25	3	1	1	1	53
Estado de México	36	13	1	0	62	4	0	2	10	128
Guanajuato	43	14	5	1	43	8	2	2	10	128
Guerrero	55	11	0	1	91	4	1	0	4	167
Hidalgo	18	4	0	2	38	1	1	0	1	65
Jalisco	362	49	8	4	268	27	10	2	13	743
Michoacán	37	3	2	6	86	8	0	0	0	142
Morelos	17	15	9	3	43	6	1	0	2	96
Nayarit	22	3	4	1	50	9	2	0	2	93
Nuevo León	65	61	4	0	197	384	3	0	11	725
Oaxaca	36	6	6	0	63	4	0	0	1	116
Puebla	89	23	6	2	164	15	5	11	0	315
Querétaro	9	16	0	0	40	7	3	0	0	75
Quintana Roo	14	6	2	0	99	13	0	0	2	136
San Luis Potosí	34	10	0	6	75	2	5	0	12	144
Sinaloa	42	5	2	0	90	14	2	1	5	161
Sonora	42	30	3	3	61	79	3	0	3	224
Tabasco	35	6	2	0	119	9	0	0	6	177
Tamaulipas	43	9	3	1	83	4	4	5	5	157
Tlaxcala	16	5	1	0	22	1	4	2	1	52
Veracruz	80	11	2	4	172	47	4	0	11	331
Yucatán	48	15	2	0	108	13	0	0	0	186
Zacatecas	28	1	1	1	39	4	0	0	3	77
Subtotal Delegaciones	1,405	389	84	44	2,463	719	63	28	133	5,328
Total Nacional	1,812	552	123	64	3,524	861	81	38	152	7,207



Sector Seguros (Principales Ramos) 2006

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionados con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	68	43	3	4	293	19	0	1	8	439
Metropolitana Oriente	65	3	1	1	175	9	4	0	8	266
Metropolitana Sur	56	29	8	3	133	7	2	3	8	249
Oficinas Centrales	223	84	16	15	557	72	0	2	1	970
Subtotal D.F.	412	159	28	23	1,158	107	6	6	25	1,924
Delegaciones										
Aguascalientes	35	10	6	3	78	5	2	3	1	143
Baja California	11	17	4	1	56	8	0	0	0	97
Baja California Sur	9	4	8	0	34	5	1	0	0	61
Campeche	30	1	3	0	58	2	2	0	1	97
Chiapas	20	2	2	0	43	4	0	0	0	71
Chihuahua	51	20	4	3	143	9	5	1	24	260
Ciudad Juárez	26	13	8	6	27	5	6	1	0	92
Coahuila	20	11	1	0	43	2	0	0	0	77
Colima	20	5	2	0	36	3	3	0	1	70
Durango	22	3	0	1	27	5	0	0	1	59
Estado de México	24	5	2	0	57	1	1	0	16	106
Guanajuato	33	14	0	1	54	10	3	2	8	125
Guerrero	68	6	1	4	93	8	0	0	2	182
Hidalgo	29	4	0	3	42	1	0	0	1	80
Jalisco	285	53	27	7	278	24	3	4	7	688
Michoacán	39	4	2	1	65	3	0	2	6	122
Morelos	18	7	2	1	49	9	2	0	0	88
Nayarit	16	2	4	1	52	8	0	0	5	88
Nuevo León	62	63	2	1	229	41	4	0	5	407
Oaxaca	19	0	2	0	63	2	0	0	1	87
Puebla	90	19	40	4	120	18	1	4	5	301
Querétaro	6	12	1	0	43	7	0	0	0	69
Quintana Roo	10	10	8	2	126	69	1	0	4	230
San Luis Potosí	30	10	3	3	59	7	2	0	10	124
Sinaloa	42	5	1	0	83	12	0	0	1	144
Sonora	74	29	1	0	99	72	1	1	5	282
Tabasco	17	6	1	0	79	5	1	0	5	114
Tamaulipas	31	15	13	1	65	1	1	0	17	144
Tlaxcala	5	2	2	0	20	0	0	1	0	30
Veracruz	69	10	20	3	177	50	1	0	11	341
Yucatán	27	11	2	0	71	13	1	0	0	125
Zacatecas	18	2	0	0	41	6	2	1	0	70
Subtotal Delegaciones	1,256	375	172	46	2,510	415	43	20	137	4,974
Total Nacional	1,668	534	200	69	3,668	522	49	26	162	6,898

Sector Fianzas 2005

Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	28	1	0	2	2	1	34
Metropolitana Oriente	1	0	0	0	1	0	2
Metropolitana Sur	5	1	0	0	0	0	6
Oficinas Centrales	37	3	1	10	9	0	60
Subtotal D.F.	71	5	1	12	12	1	102
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	1	0	0	0	1
Baja California	2	0	2	0	1	0	5
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	1	0	0	0	0	1
Chihuahua	2	0	1	1	2	0	6
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	2	0	0	0	0	0	2
Durango	0	0	0	0	1	0	1
Estado de México	0	1	0	1	0	0	2
Guanajuato	2	0	2	1	1	1	7
Guerrero	2	1	0	0	0	0	3
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	9	2	2	2	1	1	17
Michoacán	0	0	2	0	0	0	2
Morelos	2	0	0	1	1	0	4
Nayarit	0	2	0	0	0	0	2
Nuevo León	5	2	1	2	0	0	10
Oaxaca	0	1	0	2	2	0	5
Puebla	2	0	2	0	0	1	5
Querétaro	0	1	0	0	1	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0	0	2	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	1	0	1
Sinaloa	0	1	0	0	1	0	2
Sonora	2	0	0	2	2	0	6
Tabasco	0	2	2	0	0	0	4
Tamaulipas	2	0	1	0	0	0	3
Tlaxcala	0	0	0	2	0	0	2
Veracruz	25	0	0	1	1	1	28
Yucatán	7	0	0	2	1	0	10
Zacatecas	1	0	0	0	1	0	2
Subtotal Delegaciones	65	14	16	17	17	6	135
Total Nacional	136	19	17	29	29	7	237



Sector Fianzas 2006

Delegación \ Ramo	Ramo							Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro Sector		
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	15	1	0	3	1	0	20	
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	0	0	1	
Metropolitana Sur	2	0	0	0	1	0	3	
Oficinas Centrales	24	6	2	2	4	0	38	
Subtotal D.F.	41	7	3	5	6	0	62	
Delegaciones								
Aguascalientes	0	0	1	0	0	0	1	
Baja California	2	0	0	0	0	0	2	
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	
Campeche	1	2	0	0	1	1	5	
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	
Chihuahua	1	0	1	0	2	0	4	
Ciudad Juárez	1	0	0	0	0	1	2	
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	
Colima	0	0	0	1	1	0	2	
Durango	0	0	0	0	0	0	0	
Estado de México	0	1	1	0	1	0	3	
Guanajuato	3	0	0	0	0	0	3	
Guerrero	1	1	0	1	1	0	4	
Hidalgo	2	0	1	0	0	0	3	
Jalisco	2	5	2	3	3	2	17	
Michoacán	0	0	2	0	0	1	3	
Morelos	1	0	0	0	0	0	1	
Nayarit	1	0	0	0	0	0	1	
Nuevo León	5	0	2	3	0	0	10	
Oaxaca	0	0	0	0	4	0	4	
Puebla	0	1	0	0	2	2	5	
Querétaro	1	0	0	0	0	2	3	
Quintana Roo	0	1	2	0	0	1	4	
San Luis Potosí	1	0	0	1	0	0	2	
Sinaloa	0	1	0	0	1	0	2	
Sonora	2	0	0	1	1	0	4	
Tabasco	1	0	1	0	1	0	3	
Tamaulipas	1	0	0	0	0	0	1	
Tlaxcala	0	0	0	0	1	0	1	
Veracruz	6	0	0	2	2	6	16	
Yucatán	1	0	0	1	0	0	2	
Zacatecas	0	0	1	0	0	0	1	
Subtotal Delegaciones	33	12	14	13	21	16	109	
Total Nacional	74	19	17	18	27	16	171	

Sector SAR 2005

Clase de Institución Delegación	Afore	Icefa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	120	9	0	129
Metropolitana Oriente	49	13	2	64
Metropolitana Sur	43	1	0	44
Oficinas Centrales	326	56	0	382
Subtotal D.F.	538	79	2	619
Delegaciones				
Aguascalientes	26	5	0	31
Baja California	6	0	0	6
Baja California Sur	3	0	0	3
Campeche	5	0	0	5
Chiapas	16	4	0	20
Chihuahua	114	35	1	150
Ciudad Juárez	85	2	0	87
Coahuila	3	1	0	4
Colima	2	2	0	4
Durango	3	2	0	5
Estado de México	12	0	1	13
Guanajuato	26	3	7	36
Guerrero	14	0	0	14
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	53	4	1	58
Michoacán	10	4	1	15
Morelos	12	3	1	16
Nayarit	14	5	0	19
Nuevo León	148	10	2	160
Oaxaca	9	0	0	9
Puebla	115	9	0	124
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	16	3	0	19
San Luis Potosí	54	4	0	58
Sinaloa	9	4	1	14
Sonora	28	1	2	31
Tabasco	10	3	0	13
Tamaulipas	23	9	1	33
Tlaxcala	8	0	0	8
Veracruz	20	0	0	20
Yucatán	16	5	0	21
Zacatecas	11	0	0	11
Subtotal Delegaciones	871	119	18	1,008
Total Nacional	1,409	198	20	1,627



Sector SAR 2006

Clase de Institución Delegación	Afore	Icefa	Procesar	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	309	4	0	313
Metropolitana Oriente	107	10	2	119
Metropolitana Sur	103	0	1	104
Oficinas Centrales	403	23	49	475
Subtotal D.F.	922	37	52	1,011
Delegaciones				
Aguascalientes	130	4	0	134
Baja California	1	0	0	1
Baja California Sur	3	1	0	4
Campeche	17	5	0	22
Chiapas	23	1	0	24
Chihuahua	114	18	1	133
Ciudad Juárez	92	0	0	92
Coahuila	27	0	0	27
Colima	1	0	0	1
Durango	5	0	0	5
Estado de México	21	1	1	23
Guanajuato	27	1	0	28
Guerrero	6	0	0	6
Hidalgo	6	0	0	6
Jalisco	88	0	1	89
Michoacán	14	3	0	17
Morelos	15	0	0	15
Nayarit	27	3	0	30
Nuevo León	325	4	7	336
Oaxaca	2	0	0	2
Puebla	77	0	0	77
Querétaro	3	0	0	3
Quintana Roo	33	0	0	33
San Luis Potosí	27	8	0	35
Sinaloa	31	1	0	32
Sonora	37	0	0	37
Tabasco	6	0	0	6
Tamaulipas	38	2	1	41
Tlaxcala	25	0	1	26
Veracruz	35	0	1	36
Yucatán	44	0	0	44
Zacatecas	8	0	0	8
Subtotal Delegaciones	1,308	52	13	1,373
Total Nacional	2,230	89	65	2,384

Afore (Principales Servicios) 2005

Servicio Delegación	Actuali- zación de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Homonimia)	Devolu- ción de Cuentas	Registro de Trabajadores	Retiros SAR 92-97	Traspasos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	10	9	21	0	4	35	3	36	2	120
Metropolitana Oriente	4	6	1	1	3	22	3	9	0	49
Metropolitana Sur	2	5	6	12	4	8	0	6	0	43
Oficinas Centrales	6	10	11	131	22	103	5	38	0	326
Subtotal D.F.	22	30	39	144	33	168	11	89	2	538
Delegaciones										
Aguascalientes	3	3	0	5	7	5	1	2	0	26
Baja California	0	1	0	1	0	0	1	3	0	6
Baja California Sur	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Chiapas	0	0	2	0	1	3	2	8	0	16
Chihuahua	15	0	59	6	1	11	13	6	3	114
Ciudad Juárez	10	23	0	7	4	7	10	24	0	85
Coahuila	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Colima	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Durango	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3
Estado de México	1	0	2	0	0	1	2	6	0	12
Guanajuato	0	4	2	9	0	9	1	0	1	26
Guerrero	1	2	0	0	2	2	1	6	0	14
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	2	10	0	1	19	5	13	2	53
Michoacán	0	4	0	0	1	1	0	4	0	10
Morelos	3	0	5	1	0	0	0	3	0	12
Nayarit	5	1	2	0	2	0	0	4	0	14
Nuevo León	16	10	3	0	7	89	5	15	3	148
Oaxaca	1	1	2	0	0	0	1	4	0	9
Puebla	8	6	27	1	10	26	9	28	0	115
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	8	0	1	0	0	0	2	5	0	16
San Luis Potosí	1	21	2	0	8	2	3	17	0	54
Sinaloa	0	1	0	0	1	1	0	6	0	9
Sonora	0	0	6	0	1	12	1	8	0	28
Tabasco	0	1	5	0	0	1	0	3	0	10
Tamaulipas	1	4	3	0	4	3	2	6	0	23
Tlaxcala	0	0	0	4	1	0	0	3	0	8
Veracruz	0	0	2	0	0	14	2	2	0	20
Yucatán	1	1	2	5	0	1	2	4	0	16
Zacatecas	0	0	0	0	2	0	1	8	0	11
Subtotal Delegaciones	75	85	138	42	55	208	65	194	9	871
Total Nacional	97	115	177	186	88	376	76	283	11	1,409

* Incluye principalmente Emisión del Estado de Cuenta, Traspasos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.



Afore (Principales Servicios) 2006

Delegación \ Servicio	Actualización de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Homonimia)	Devolución de Cuentas	Registro de Trabajadores	Retiros SAR 92-97	Traspasos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1	7	16	0	1	253	6	25	0	309
Metropolitana Oriente	2	2	5	0	6	68	4	20	0	107
Metropolitana Sur	3	7	8	19	0	53	1	11	1	103
Oficinas Centrales	3	12	2	5	26	317	2	36	0	403
Subtotal D.F.	9	28	31	24	33	691	13	92	1	922
Delegaciones										
Aguascalientes	10	1	1	16	0	100	0	2	0	130
Baja California	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Baja California Sur	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Campeche	0	1	3	0	1	7	0	5	0	17
Chiapas	0	2	0	0	0	16	0	5	0	23
Chihuahua	12	0	38	26	0	29	6	2	1	114
Ciudad Juárez	10	23	8	0	3	15	16	17	0	92
Coahuila	0	1	0	13	0	8	2	2	1	27
Colima	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Durango	0	0	0	1	0	2	1	1	0	5
Estado de México	2	1	3	0	0	11	2	2	0	21
Guanajuato	2	5	3	5	1	7	2	2	0	27
Guerrero	0	2	0	0	0	0	0	4	0	6
Hidalgo	0	0	1	0	1	2	0	2	0	6
Jalisco	4	4	14	0	2	49	5	7	3	88
Michoacán	1	2	2	0	1	1	0	7	0	14
Morelos	2	0	4	0	0	6	0	3	0	15
Nayarit	3	4	4	0	0	3	1	12	0	27
Nuevo León	2	4	5	0	3	294	6	10	1	325
Oaxaca	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Puebla	1	0	17	1	3	36	4	14	1	77
Querétaro	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
Quintana Roo	7	0	0	0	1	7	4	14	0	33
San Luis Potosí	1	6	1	0	7	3	1	8	0	27
Sinaloa	1	1	3	0	0	21	2	3	0	31
Sonora	1	4	8	0	0	17	2	3	2	37
Tabasco	0	0	2	0	0	2	1	1	0	6
Tamaulipas	3	1	1	0	2	13	1	14	3	38
Tlaxcala	1	0	0	19	2	1	0	2	0	25
Veracruz	1	3	5	2	0	18	2	4	0	35
Yucatán	1	0	0	36	0	1	1	5	0	44
Zacatecas	0	1	0	0	3	2	1	1	0	8
Subtotal Delegaciones	67	66	126	119	31	674	60	153	12	1,308
Total Nacional	76	94	157	143	64	1,365	73	245	13	2,230

* Incluye principalmente Traspasos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.

Resultados del Proceso de Conciliación



Por Delegación 2005

Delegación	Conciliadas	No Conciliadas	Concluidas por otros Motivos
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	271	820	166
Metropolitana Oriente	202	342	60
Metropolitana Sur	128	408	94
Oficinas Centrales	911	3,310	327
Subtotal D.F.	1,512	4,880	647
Delegaciones			
Aguascalientes	243	166	105
Baja California	75	88	60
Baja California Sur	30	36	15
Campeche	25	61	53
Chiapas	93	152	83
Chihuahua	622	431	55
Ciudad Juárez	439	92	43
Coahuila	53	85	19
Colima	81	62	60
Durango	20	80	17
Estado de México	97	197	65
Guanajuato	164	292	64
Guerrero	103	183	148
Hidalgo	54	88	12
Jalisco	716	1,009	392
Michoacán	175	183	55
Morelos	53	224	21
Nayarit	89	103	54
Nuevo León	302	571	213
Oaxaca	96	92	82
Puebla	104	547	51
Querétaro	53	108	20
Quintana Roo	140	154	87
San Luis Potosí	187	241	118
Sinaloa	94	238	119
Sonora	53	244	83
Tabasco	214	179	210
Tamaulipas	127	228	110
Tlaxcala	62	59	21
Veracruz	114	376	238
Yucatán	123	184	146
Zacatecas	155	58	40
Subtotal Delegaciones	4,956	6,811	2,859
Total Nacional	6,468	11,691	3,506



Por Delegación 2006

Delegación	Conciliadas	No Conciliadas	Concluidas por otros Motivos
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	474	1,000	155
Metropolitana Oriente	418	425	184
Metropolitana Sur	219	494	109
Oficinas Centrales	964	2,688	500
Subtotal D.F.	2,075	4,607	948
Delegaciones			
Aguascalientes	238	226	114
Baja California	126	129	55
Baja California Sur	52	50	40
Campeche	129	103	68
Chiapas	92	156	59
Chihuahua	548	430	55
Ciudad Juárez	277	118	186
Coahuila	74	134	23
Colima	127	58	56
Durango	23	67	7
Estado de México	124	197	57
Guanajuato	136	310	108
Guerrero	93	193	101
Hidalgo	64	107	31
Jalisco	540	962	370
Michoacán	112	164	38
Morelos	107	176	21
Nayarit	104	112	63
Nuevo León	398	1,052	120
Oaxaca	52	106	80
Puebla	154	461	65
Querétaro	73	116	13
Quintana Roo	180	244	124
San Luis Potosí	197	233	84
Sinaloa	99	202	59
Sonora	134	279	217
Tabasco	69	117	77
Tamaulipas	135	255	67
Tlaxcala	59	55	29
Veracruz	129	347	97
Yucatán	130	195	178
Zacatecas	153	87	38
Subtotal Delegaciones	4,928	7,441	2,700
Total Nacional	7,003	12,048	3,648

Conciliadas por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	131	0	1	54	14	71	271
Metropolitana Oriente	116	0	1	73	1	11	202
Metropolitana Sur	85	0	4	34	2	3	128
Oficinas Centrales	641	0	1	139	6	124	911
Subtotal D.F.	973	0	7	300	23	209	1,512
Delegaciones							
Aguascalientes	183	0	3	46	0	11	243
Baja California	60	0	0	14	0	1	75
Baja California Sur	20	0	0	9	0	1	30
Campeche	14	0	0	10	0	1	25
Chiapas	66	0	1	14	1	11	93
Chihuahua	479	0	0	48	4	91	622
Ciudad Juárez	304	0	0	27	1	107	439
Coahuila	38	0	0	13	0	2	53
Colima	63	0	1	15	1	1	81
Durango	16	0	0	3	1	0	20
Estado de México	58	0	0	33	1	5	97
Guanajuato	137	0	6	16	3	2	164
Guerrero	73	0	0	24	1	5	103
Hidalgo	35	0	0	19	0	0	54
Jalisco	406	3	0	275	3	29	716
Michoacán	107	0	0	56	1	11	175
Morelos	35	0	0	14	1	3	53
Nayarit	65	0	0	22	0	2	89
Nuevo León	185	0	0	74	2	41	302
Oaxaca	59	0	0	32	1	4	96
Puebla	62	1	0	22	1	18	104
Querétaro	37	0	0	16	0	0	53
Quintana Roo	112	0	0	23	0	5	140
San Luis Potosí	136	0	2	35	1	13	187
Sinaloa	73	0	1	13	1	6	94
Sonora	34	0	0	16	0	3	53
Tabasco	156	0	0	43	4	11	214
Tamaulipas	89	0	0	27	1	10	127
Tlaxcala	40	0	0	18	0	4	62
Veracruz	79	0	0	21	11	3	114
Yucatán	76	0	1	38	1	7	123
Zacatecas	119	0	1	30	0	5	155
Subtotal Delegaciones	3,416	4	16	1,066	41	413	4,956
Total Nacional	4,389	4	23	1,366	64	622	6,468



Conciliadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	337	0	0	80	5	52	474
Metropolitana Oriente	271	0	6	89	1	51	418
Metropolitana Sur	154	0	2	53	0	10	219
Oficinas Centrales	679	2	0	142	7	134	964
Subtotal D.F.	1,441	2	8	364	13	247	2,075
Delegaciones							
Aguascalientes	155	0	3	56	0	24	238
Baja California	111	0	0	15	0	0	126
Baja California Sur	37	0	0	15	0	0	52
Campeche	92	0	0	29	1	7	129
Chiapas	72	0	0	19	0	1	92
Chihuahua	423	0	1	70	1	53	548
Ciudad Juárez	195	0	0	28	0	54	277
Coahuila	49	0	1	21	0	3	74
Colima	111	0	0	16	0	0	127
Durango	17	0	0	6	0	0	23
Estado de México	88	0	1	31	2	2	124
Guanajuato	103	0	15	10	2	6	136
Guerrero	69	0	0	22	0	2	93
Hidalgo	44	0	0	17	1	2	64
Jalisco	378	2	2	130	4	24	540
Michoacán	75	0	1	27	0	9	112
Morelos	78	0	0	24	0	5	107
Nayarit	70	0	1	24	0	9	104
Nuevo León	165	0	4	69	1	159	398
Oaxaca	35	0	1	13	2	1	52
Puebla	98	0	3	34	2	17	154
Querétaro	48	0	1	24	0	0	73
Quintana Roo	125	0	0	47	1	7	180
San Luis Potosí	143	0	5	30	0	19	197
Sinaloa	71	0	0	22	1	5	99
Sonora	99	0	0	29	0	6	134
Tabasco	47	0	0	20	0	2	69
Tamaulipas	119	0	1	12	0	3	135
Tlaxcala	48	0	0	7	1	3	59
Veracruz	77	0	0	48	4	0	129
Yucatán	88	0	5	31	0	6	130
Zacatecas	129	0	1	20	0	3	153
Subtotal Delegaciones	3,459	2	46	966	23	432	4,928
Total Nacional	4,900	4	54	1,330	36	679	7,003

No Conciliadas por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	515	1	1	253	14	36	820
Metropolitana Oriente	196	0	2	123	0	21	342
Metropolitana Sur	274	0	1	119	2	12	408
Oficinas Centrales	2,528	11	6	656	31	78	3,310
Subtotal D.F.	3,513	12	10	1,151	47	147	4,880
Delegaciones							
Aguascalientes	99	0	0	60	2	5	166
Baja California	37	0	0	48	3	0	88
Baja California Sur	19	0	0	17	0	0	36
Campeche	28	0	0	33	0	0	61
Chiapas	95	0	2	54	0	1	152
Chihuahua	244	0	0	147	2	38	431
Ciudad Juárez	50	0	0	37	0	5	92
Coahuila	53	0	1	29	0	2	85
Colima	40	0	0	20	1	1	62
Durango	43	0	0	33	1	3	80
Estado de México	122	0	0	73	0	2	197
Guanajuato	211	0	1	73	3	4	292
Guerrero	105	0	0	74	2	2	183
Hidalgo	48	0	0	39	0	1	88
Jalisco	687	4	1	289	13	15	1,009
Michoacán	105	0	1	76	0	1	183
Morelos	152	1	2	59	4	6	224
Nayarit	49	0	0	50	1	3	103
Nuevo León	348	0	4	195	7	17	571
Oaxaca	46	0	1	42	2	1	92
Puebla	353	1	1	164	2	26	547
Querétaro	56	0	0	51	1	0	108
Quintana Roo	113	0	0	36	1	4	154
San Luis Potosí	147	0	1	73	0	20	241
Sinaloa	131	0	0	103	0	4	238
Sonora	91	0	0	142	4	7	244
Tabasco	90	0	1	80	3	5	179
Tamaulipas	142	0	0	76	2	8	228
Tlaxcala	29	0	0	27	1	2	59
Veracruz	179	1	1	176	13	6	376
Yucatán	90	0	2	77	4	11	184
Zacatecas	25	1	0	27	1	4	58
Subtotal Delegaciones	4,027	8	19	2,480	73	204	6,811
Total Nacional	7,540	20	29	3,631	120	351	11,691



No Conciliadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	573	4	5	235	5	178	1,000
Metropolitana Oriente	261	1	3	126	0	34	425
Metropolitana Sur	291	1	1	135	3	63	494
Oficinas Centrales	1,892	13	7	596	27	153	2,688
Subtotal D.F.	3,017	19	16	1,092	35	428	4,607
Delegaciones							
Aguascalientes	111	0	1	73	1	40	226
Baja California	69	0	0	58	2	0	129
Baja California Sur	31	0	0	17	0	2	50
Campeche	69	0	0	29	2	3	103
Chiapas	106	0	0	38	0	12	156
Chihuahua	246	0	2	128	3	51	430
Ciudad Juárez	66	0	0	37	1	14	118
Coahuila	62	0	3	48	0	21	134
Colima	33	0	0	25	0	0	58
Durango	34	0	0	32	0	1	67
Estado de México	133	0	1	54	1	8	197
Guanajuato	222	0	6	76	1	5	310
Guerrero	99	0	0	93	0	1	193
Hidalgo	56	0	1	47	1	2	107
Jalisco	566	1	4	354	6	31	962
Michoacán	92	0	0	66	2	4	164
Morelos	113	0	0	53	1	9	176
Nayarit	66	0	1	37	0	8	112
Nuevo León	410	1	9	543	8	81	1,052
Oaxaca	60	0	1	44	1	0	106
Puebla	273	1	3	157	1	26	461
Querétaro	65	0	0	46	3	2	116
Quintana Roo	132	0	2	102	1	7	244
San Luis Potosí	145	0	1	70	1	16	233
Sinaloa	102	0	0	91	1	8	202
Sonora	105	0	2	157	1	14	279
Tabasco	47	0	0	69	0	1	117
Tamaulipas	165	0	0	72	1	17	255
Tlaxcala	26	0	0	17	1	11	55
Veracruz	160	0	0	165	10	12	347
Yucatán	100	0	2	66	1	26	195
Zacatecas	49	0	1	35	0	2	87
Subtotal Delegaciones	4,013	3	40	2,899	51	435	7,441
Total Nacional	7,030	22	56	3,991	86	863	12,048

Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	94	0	0	52	2	18	166
Metropolitana Oriente	26	0	0	33	0	1	60
Metropolitana Sur	58	1	0	27	0	8	94
Oficinas Centrales	134	1	1	126	11	54	327
Subtotal D.F.	312	2	1	238	13	81	647
Delegaciones							
Aguascalientes	75	0	2	16	0	12	105
Baja California	43	0	0	15	1	1	60
Baja California Sur	9	0	0	5	0	1	15
Campeche	32	0	0	20	0	1	53
Chiapas	64	0	0	8	1	10	83
Chihuahua	36	0	0	12	0	7	55
Ciudad Juárez	24	0	0	13	0	6	43
Coahuila	10	0	0	9	0	0	19
Colima	44	0	0	15	0	1	60
Durango	13	0	0	4	0	0	17
Estado de México	40	0	0	19	1	5	65
Guanajuato	51	0	0	10	0	3	64
Guerrero	98	0	0	45	0	5	148
Hidalgo	5	0	1	6	0	0	12
Jalisco	222	0	1	138	8	23	392
Michoacán	36	0	0	16	0	3	55
Morelos	10	0	1	8	1	1	21
Nayarit	30	0	0	16	1	7	54
Nuevo León	93	0	1	51	3	65	213
Oaxaca	45	0	0	31	3	3	82
Puebla	24	0	1	19	2	5	51
Querétaro	13	0	0	7	0	0	20
Quintana Roo	55	0	2	21	0	9	87
San Luis Potosí	83	0	3	19	0	13	118
Sinaloa	71	0	0	40	1	7	119
Sonora	52	0	0	28	0	3	83
Tabasco	147	0	0	56	4	3	210
Tamaulipas	70	0	0	30	1	9	110
Tlaxcala	14	0	1	5	0	1	21
Veracruz	137	0	0	77	4	20	238
Yucatán	76	0	0	59	5	6	146
Zacatecas	26	0	0	12	1	1	40
Subtotal Delegaciones	1,748	0	13	830	37	231	2,859
Total Nacional	2,060	2	14	1,068	50	312	3,506



Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Cré- dito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	83	0	0	36	8	28	155
Metropolitana Oriente	94	0	1	68	1	20	184
Metropolitana Sur	66	0	0	34	1	8	109
Oficinas Centrales	288	1	3	140	9	59	500
Subtotal D.F.	531	1	4	278	19	115	948
Delegaciones							
Aguascalientes	59	0	1	20	0	34	114
Baja California	41	0	0	14	0	0	55
Baja California Sur	21	0	0	17	0	2	40
Campeche	40	0	0	22	0	6	68
Chiapas	33	0	1	15	1	9	59
Chihuahua	36	0	0	12	0	7	55
Ciudad Juárez	114	0	0	39	1	32	186
Coahuila	15	0	0	8	0	0	23
Colima	39	0	0	15	1	1	56
Durango	3	0	0	4	0	0	7
Estado de México	35	0	0	12	0	10	57
Guanajuato	87	1	6	10	0	4	108
Guerrero	64	0	0	31	3	3	101
Hidalgo	13	0	0	15	1	2	31
Jalisco	250	1	1	96	2	20	370
Michoacán	21	0	0	16	0	1	38
Morelos	14	0	0	7	0	0	21
Nayarit	32	0	0	23	0	8	63
Nuevo León	45	1	2	54	3	15	120
Oaxaca	38	0	4	34	1	3	80
Puebla	42	0	0	20	0	3	65
Querétaro	8	0	0	4	0	1	13
Quintana Roo	68	1	1	46	0	8	124
San Luis Potosí	54	0	1	23	1	5	84
Sinaloa	28	0	0	22	0	9	59
Sonora	120	0	1	80	0	16	217
Tabasco	48	0	1	26	1	1	77
Tamaulipas	39	0	1	21	0	6	67
Tlaxcala	17	0	0	5	0	7	29
Veracruz	47	0	0	44	3	3	97
Yucatán	122	0	5	42	1	8	178
Zacatecas	24	0	0	10	0	4	38
Subtotal Delegaciones	1,617	4	25	807	19	228	2,700
Total Nacional	2,148	5	29	1,085	38	343	3,648

BBVA Bancomer, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero BBVA Bancomer
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	75	33	35	7	44	22	2	18	2	9	57	3	50	4	5
Metropolitana Oriente	55	23	25	7	42	10	3	5	2	30	17	1	8	8	6
Metropolitana Sur	22	7	15	0	32	7	1	6	0	14	17	1	15	1	6
Oficinas Centrales	170	44	109	17	26	87	8	68	11	9	183	10	165	8	5
Subtotal D.F.	322	107	184	31	33	126	14	97	15	11	274	15	238	21	5
Delegaciones															
Aguascalientes	33	13	13	7	39	2	1	0	1	50	5	0	3	2	0
Baja California	3	2	0	1	67	4	0	4	0	0	7	2	4	1	29
Baja California Sur	2	1	1	0	50	3	1	1	1	33	1	0	0	1	0
Campeche	14	5	7	2	36	6	1	4	1	17	4	0	3	1	0
Chiapas	7	3	2	2	43	3	1	1	1	33	8	1	7	0	13
Chihuahua	28	16	12	0	57	7	3	4	0	43	5	1	4	0	20
Ciudad Juárez	12	7	3	2	58	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Coahuila	6	3	3	0	50	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Colima	12	4	0	8	33	7	0	5	2	0	1	0	0	1	0
Durango	9	5	4	0	56	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Estado de México	17	6	8	3	35	5	1	4	0	20	8	1	5	2	13
Guanajuato	36	5	26	5	14	6	0	5	1	0	7	0	6	1	0
Guerrero	16	4	8	4	25	6	1	2	3	17	1	0	1	0	0
Hidalgo	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Jalisco	89	23	58	8	26	15	2	11	2	13	24	4	18	2	17
Michoacán	15	3	11	1	20	3	0	3	0	0	7	2	5	0	29
Morelos	15	9	5	1	60	2	0	2	0	0	4	1	3	0	25
Nayarit	10	6	4	0	60	2	0	2	0	0	5	0	4	1	0
Nuevo León	48	13	33	2	27	8	2	6	0	25	10	0	10	0	0
Oaxaca	14	1	8	5	7	4	1	3	0	25	2	0	1	1	0
Puebla	41	10	27	4	24	3	1	2	0	33	10	1	7	2	10
Querétaro	6	2	2	2	33	2	0	2	0	0	6	1	5	0	17
Quintana Roo	32	13	11	8	41	4	1	2	1	25	6	2	4	0	33
San Luis Potosí	31	12	11	8	39	6	2	3	1	33	6	2	4	0	33
Sinaloa	10	5	4	1	50	1	0	0	1	0	6	0	5	1	0
Sonora	17	7	2	8	41	7	4	2	1	57	14	1	6	7	7
Tabasco	10	3	3	4	30	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Tamaulipas	29	5	21	3	17	3	1	1	1	33	4	0	4	0	0
Tlaxcala	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Veracruz	20	4	16	0	20	8	0	3	5	0	13	0	9	4	0
Yucatán	39	11	10	18	28	7	0	3	4	0	5	0	4	1	0
Zacatecas	25	20	3	2	80	2	2	0	0	100	3	2	1	0	67
Subtotal Delegaciones	651	223	317	111	34	127	25	75	27	20	180	23	128	29	13
Total Nacional	973	330	501	142	34	253	39	172	42	15	454	38	366	50	8

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Banco Nacional de México, S.A.
Integrante del Grupo Financiero Banamex
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	115	77	30	8	67	31	24	3	4	77	110	34	65	11	31
Metropolitana Oriente	78	50	18	10	64	16	7	5	4	44	15	3	11	1	20
Metropolitana Sur	74	38	28	8	51	16	8	5	3	50	31	7	20	4	23
Oficinas Centrales	246	118	89	39	48	91	42	22	27	46	257	31	200	26	12
Subtotal D.F.	513	283	165	65	55	154	81	35	38	53	413	75	296	42	18
Delegaciones															
Aguascalientes	27	14	5	8	52	3	1	1	1	33	12	2	6	4	17
Baja California	24	18	3	3	75	2	1	1	0	50	13	3	7	3	23
Baja California Sur	10	7	2	1	70	6	2	1	3	33	11	3	7	1	27
Campeche	23	14	4	5	61	5	1	1	3	20	3	0	2	1	0
Chiapas	13	5	6	2	38	8	4	3	1	50	6	2	2	2	33
Chihuahua	143	114	26	3	80	24	20	2	2	83	6	1	2	3	17
Ciudad Juárez	50	21	12	17	42	3	0	0	3	0	9	3	3	3	33
Coahuila	15	8	4	3	53	1	1	0	0	100	10	2	6	2	20
Colima	7	5	0	2	71	1	1	0	0	100	20	8	10	2	40
Durango	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Estado de México	17	9	6	2	53	1	1	0	0	0	18	8	8	2	44
Guanajuato	34	15	4	15	44	2	0	0	2	0	13	2	8	3	15
Guerrero	22	5	5	12	23	5	1	2	2	20	2	0	2	0	0
Hidalgo	7	5	2	0	71	1	1	0	0	0	13	6	6	1	46
Jalisco	144	80	39	25	56	5	4	0	1	80	16	6	6	4	38
Michoacán	20	11	7	2	55	3	3	0	0	0	10	4	2	4	40
Morelos	22	12	8	2	55	2	1	0	1	50	6	4	2	0	67
Nayarit	14	7	5	2	50	8	6	0	2	75	4	1	2	1	25
Nuevo León	61	28	29	4	46	7	4	2	1	57	31	6	20	5	19
Oaxaca	16	7	5	4	44	3	1	1	1	33	12	3	5	4	25
Puebla	67	22	40	5	33	2	1	1	0	50	12	4	7	1	33
Querétaro	7	6	1	0	86	2	2	0	0	0	22	5	13	4	23
Quintana Roo	30	20	5	5	67	9	6	0	3	67	13	3	6	4	23
San Luis Potosí	38	21	11	6	55	13	7	4	2	54	5	3	2	0	60
Sinaloa	19	13	6	0	68	13	8	3	2	62	17	0	16	1	0
Sonora	23	12	5	6	52	7	2	1	4	29	24	4	8	12	17
Tabasco	16	9	2	5	56	1	0	1	0	0	7	1	5	1	14
Tamaulipas	56	29	23	4	52	1	1	0	0	0	6	0	6	0	0
Tlaxcala	5	4	0	1	80	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Veracruz	28	14	9	5	50	14	10	1	3	71	25	8	14	3	32
Yucatán	46	19	6	21	41	4	3	0	1	75	13	2	8	3	15
Zacatecas	19	14	2	3	74	0	0	0	0	0	6	1	3	2	17
Subtotal Delegaciones	1,024	568	283	173	55	156	93	25	38	60	369	99	194	76	27
Total Nacional	1,537	851	448	238	55	310	174	60	76	56	782	174	490	118	22

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Ge Money Bank, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Ge Capital Grupo Financiero
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	51	31	20	0	61
Metropolitana Oriente	83	49	24	10	59
Metropolitana Sur	35	19	13	3	54
Oficinas Centrales	108	71	33	4	66
Subtotal D.F.	277	170	90	17	61
Delegaciones					
Aguascalientes	12	8	2	2	67
Baja California	45	36	5	4	80
Baja California Sur	2	1	1	0	50
Campeche	13	10	3	0	77
Chiapas	12	4	7	1	33
Chihuahua	22	16	6	0	73
Ciudad Juárez	15	3	2	10	20
Coahuila	11	4	5	2	36
Colima	42	38	4	0	90
Durango	9	3	6	0	33
Estado de México	19	7	11	1	37
Guanajuato	52	16	30	6	31
Guerrero	23	16	6	1	70
Hidalgo	25	11	12	2	44
Jalisco	100	49	44	7	49
Michoacán	17	13	3	1	76
Morelos	13	7	6	0	54
Nayarit	15	11	4	0	73
Nuevo León	57	26	31	0	46
Oaxaca	4	3	1	0	75
Puebla	23	7	16	0	30
Querétaro	7	5	2	0	71
Quintana Roo	12	10	1	1	83
San Luis Potosí	20	14	3	3	70
Sinaloa	15	8	7	0	53
Sonora	13	5	8	0	38
Tabasco	12	6	2	4	50
Tamaulipas	26	14	7	5	54
Tlaxcala	9	8	1	0	89
Veracruz	7	2	5	0	29
Yucatán	50	18	12	20	36
Zacatecas	18	15	1	2	83
Subtotal Delegaciones	720	394	254	72	55
Total Nacional	997	564	344	89	57

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Banco Azteca, S.A.
Institución de Banca Múltiple
2006

Delegación	Tarjeta Azteca*					Tarjeta de Débito				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	9	4	5	0	44	2	0	1	1	0
Metropolitana Oriente	9	3	5	1	33	4	2	2	0	50
Metropolitana Sur	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	16	1	15	0	6	3	0	3	0	0
Subtotal D.F.	37	9	27	1	24	9	2	6	1	22
Delegaciones										
Aguascalientes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baja California	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0
Campeche	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Chiapas	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0
Chihuahua	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	9	5	3	1	56	0	0	0	0	0
Coahuila	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	6	1	4	1	17	1	0	1	0	0
Guanajuato	13	1	12	0	8	0	0	0	0	0
Guerrero	6	2	4	0	33	2	0	2	0	0
Hidalgo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	9	3	4	2	33	0	0	0	0	0
Michoacán	4	1	2	1	25	0	0	0	0	0
Morelos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Oaxaca	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Puebla	3	1	2	0	33	1	0	1	0	0
Querétaro	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	2	2	0	0	100	1	0	1	0	0
Sonora	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	77	21	47	9	27	10	0	10	0	0
Total Nacional	114	30	74	10	26	19	2	16	1	11

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación
 * La Tarjeta Azteca está orientada como un medio de disposición de una línea de Crédito Personal o de Consumo.

Banco Mercantil del Norte, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero Banorte
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	13	5	7	1	38	21	3	15	3	14	6	1	5	0	17
Metropolitana Oriente	7	4	3	0	57	4	1	3	0	25	4	1	3	0	25
Metropolitana Sur	8	1	4	3	13	0	0	0	0	0	5	1	3	1	20
Oficinas Centrales	23	3	15	5	13	21	0	19	2	0	48	4	43	1	8
Subtotal D.F.	51	13	29	9	25	46	4	37	5	9	63	7	54	2	11
Delegaciones															
Aguascalientes	3	2	1	0	67	4	1	2	1	25	0	0	0	0	0
Baja California	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0	2	1	1	0	50
Baja California Sur	3	0	2	1	0	1	0	1	0	0	5	1	2	2	20
Campeche	3	0	2	1	0	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Chiapas	3	0	3	0	0	2	1	1	0	50	3	1	1	1	33
Chihuahua	8	5	2	1	63	4	2	2	0	50	2	0	2	0	0
Ciudad Juárez	11	8	3	0	73	2	0	1	1	0	2	0	1	1	0
Coahuila	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Colima	2	2	0	0	100	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Durango	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Estado de México	5	0	4	1	0	1	0	1	0	0	6	1	5	0	17
Guanajuato	7	1	5	1	14	4	0	3	1	0	3	1	2	0	33
Guerrero	3	1	1	1	33	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	4	1	3	0	25
Jalisco	15	2	10	3	13	7	0	4	3	0	8	0	6	2	0
Michoacán	3	2	1	0	67	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	3	2	1	0	67	1	0	1	0	0	6	1	3	2	17
Nuevo León	15	3	11	1	20	14	3	8	3	21	24	2	21	1	8
Oaxaca	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Puebla	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Querétaro	2	0	2	0	0	1	1	0	0	100	3	1	2	0	33
Quintana Roo	6	2	2	2	33	5	0	4	1	0	4	2	2	0	50
San Luis Potosí	7	2	4	1	29	23	6	13	4	26	1	0	1	0	0
Sinaloa	2	0	1	1	0	8	1	6	1	13	4	0	3	1	0
Sonora	2	0	1	1	0	2	1	1	0	50	2	0	1	1	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	12	4	8	0	33	2	0	2	0	0	4	0	4	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Veracruz	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	3	0	1	2	0
Yucatán	6	0	4	2	0	2	0	1	1	0	2	0	2	0	0
Zacatecas	4	3	0	1	75	0	0	0	0	0	4	2	2	0	50
Subtotal Delegaciones	141	43	78	20	30	94	17	59	18	18	102	17	72	13	17
Total Nacional	192	56	107	29	29	140	21	96	23	15	165	24	126	15	15

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



HSBC México, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero HSBC
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	10	3	7	0	30	23	7	15	1	30	58	14	39	5	24
Metropolitana Oriente	17	4	7	6	24	17	6	10	1	35	13	3	8	2	23
Metropolitana Sur	14	2	11	1	14	10	1	8	1	10	17	5	11	1	29
Oficinas Centrales	78	18	53	7	23	134	30	84	20	22	211	47	147	17	22
Subtotal D.F.	119	27	78	14	23	184	44	117	23	24	299	69	205	25	23
Delegaciones															
Aguascalientes	4	0	3	1	0	1	0	0	1	0	6	3	3	0	50
Baja California	9	2	3	4	22	6	1	2	3	17	10	3	6	1	30
Baja California Sur	1	0	0	1	0	3	1	1	1	33	3	1	2	0	33
Campeche	1	0	0	1	0	2	1	1	0	50	9	6	2	1	67
Chiapas	7	4	1	2	57	3	2	1	0	67	3	2	0	1	67
Chihuahua	9	4	5	0	44	4	1	2	1	25	7	2	5	0	29
Ciudad Juárez	10	7	1	2	70	5	1	0	4	20	4	2	2	0	50
Coahuila	4	0	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100
Colima	3	3	0	0	100	1	0	0	1	0	4	3	0	1	75
Durango	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Estado de México	6	1	5	0	17	2	1	1	0	50	13	7	5	1	54
Guanajuato	7	2	4	1	29	4	1	3	0	25	6	1	5	0	17
Guerrero	7	2	3	2	29	2	0	2	0	0	4	3	1	0	75
Hidalgo	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	5	1	3	1	20
Jalisco	29	11	17	1	38	18	4	12	2	22	24	10	11	3	42
Michoacán	7	1	6	0	14	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Morelos	5	1	4	0	20	5	3	2	0	60	5	0	5	0	0
Nayarit	5	2	3	0	40	4	1	1	2	25	7	4	3	0	57
Nuevo León	9	1	8	0	11	9	3	6	0	33	22	4	17	1	18
Oaxaca	2	0	2	0	0	2	1	1	0	50	3	1	1	1	33
Puebla	18	2	15	1	11	8	3	5	0	38	10	2	7	1	20
Querétaro	3	3	0	0	100	3	0	3	0	0	8	3	4	1	38
Quintana Roo	5	2	3	0	40	1	1	0	0	100	9	4	5	0	44
San Luis Potosí	8	4	3	1	50	5	1	4	0	20	7	1	2	4	14
Sinaloa	5	1	1	3	20	7	0	7	0	0	4	1	1	2	25
Sonora	7	0	3	4	0	18	5	6	7	28	6	1	1	4	17
Tabasco	8	4	1	3	50	2	1	0	1	50	3	2	0	1	67
Tamaulipas	10	1	7	2	10	1	0	1	0	0	5	1	3	1	20
Tlaxcala	7	3	0	4	43	2	0	2	0	0	4	0	2	2	0
Veracruz	8	3	4	1	38	9	2	5	2	22	10	3	4	3	30
Yucatán	10	1	5	4	10	2	0	0	2	0	14	4	6	4	29
Zacatecas	7	3	3	1	43	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Subtotal Delegaciones	225	70	113	42	31	132	34	70	28	26	221	76	110	35	34
Total Nacional	344	97	191	56	28	316	78	187	51	25	520	145	315	60	28

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Banco Santander, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero Santander
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	43	8	35	0	19	14	5	9	0	36	34	3	28	3	9
Metropolitana Oriente	10	4	4	2	40	11	2	9	0	18	2	1	1	0	50
Metropolitana Sur	29	9	18	2	31	7	0	7	0	0	11	1	9	1	9
Oficinas Centrales	198	27	166	5	14	31	4	26	1	13	93	14	72	7	15
Subtotal D.F.	280	48	223	9	17	63	11	51	1	17	140	19	110	11	14
Delegaciones															
Aguascalientes	14	8	3	3	57	1	0	0	1	0	5	3	2	0	60
Baja California	10	4	4	2	40	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Baja California Sur	2	1	1	0	50	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	9	2	6	1	22	3	1	2	0	33	4	3	0	1	75
Chiapas	16	5	10	1	31	6	1	5	0	17	4	1	2	1	25
Chihuahua	40	21	17	2	53	6	2	4	0	33	9	4	5	0	44
Ciudad Juárez	34	21	7	6	62	2	0	0	2	0	1	0	1	0	0
Coahuila	17	5	10	2	29	2	0	2	0	0	1	1	0	0	100
Colima	7	2	1	4	29	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Durango	5	2	2	1	40	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Estado de México	13	1	11	1	8	1	0	1	0	0	6	0	4	2	0
Guanajuato	26	0	24	2	0	2	0	2	0	0	3	0	3	0	0
Guerrero	19	4	10	5	21	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Hidalgo	2	0	2	0	0	2	0	1	1	0	5	1	3	1	20
Jalisco	91	20	62	9	22	9	2	6	1	22	16	3	12	1	19
Michoacán	14	5	9	0	36	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0
Morelos	27	4	22	1	15	0	0	0	0	0	3	3	0	0	100
Nayarit	5	2	2	1	40	1	0	0	1	0	2	1	1	0	50
Nuevo León	46	8	36	2	17	9	1	8	0	11	17	4	12	1	24
Oaxaca	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Puebla	29	4	24	1	14	6	1	5	0	17	9	3	6	0	33
Querétaro	9	3	6	0	33	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Quintana Roo	18	3	7	8	17	3	0	3	0	0	8	2	6	0	25
San Luis Potosí	11	6	5	0	55	2	1	1	0	50	1	0	1	0	0
Sinaloa	9	2	6	1	22	4	0	4	0	0	4	1	3	0	25
Sonora	7	3	2	2	43	1	0	1	0	0	3	0	2	1	0
Tabasco	10	2	6	2	20	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	37	14	19	4	38	1	1	0	0	100	4	2	2	0	50
Tlaxcala	3	1	1	1	33	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	26	4	21	1	15	7	1	6	0	14	16	3	11	2	19
Yucatán	28	10	13	5	36	0	0	0	0	0	4	1	3	0	25
Zacatecas	22	15	4	3	68	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Subtotal Delegaciones	608	182	355	71	30	76	12	56	8	16	143	38	94	11	27
Total Nacional	888	230	578	80	26	139	23	107	9	17	283	57	204	22	20

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Scotiabank Inverlat, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
2006

Delegación	Tarjeta de Crédito					Tarjeta de Débito					Cheques				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	10	3	6	1	30	2	1	1	0	50	5	0	5	0	0
Metropolitana Oriente	2	0	1	1	0	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0
Oficinas Centrales	16	2	14	0	13	16	1	14	1	6	21	2	18	1	10
Subtotal D.F.	32	5	25	2	16	21	3	16	2	14	32	2	29	1	6
Delegaciones															
Aguascalientes	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33
Baja California Sur	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	3	1	0	2	33	1	0	1	0	0	6	1	0	5	17
Chiapas	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chihuahua	9	5	3	1	56	4	1	1	2	25	3	0	2	1	0
Ciudad Juárez	6	0	2	4	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50
Coahuila	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Jalisco	4	0	4	0	0	3	1	1	1	33	5	1	2	2	20
Michoacán	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	3	0	3	0	0	1	0	1	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	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	5	0	5	0	0	2	0	2	0	0	2	1	1	0	50
Querétaro	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Quintana Roo	4	2	2	0	50	2	1	0	1	50	1	0	0	1	0
San Luis Potosí	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	3	1	2	0	33	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Tabasco	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Tamaulipas	6	2	4	0	33	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	2	1	1	0	50	3	0	3	0	0	3	0	2	1	0
Yucatán	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Zacatecas	3	3	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	70	19	42	9	27	30	4	21	5	13	34	9	13	12	26
Total Nacional	102	24	67	11	24	51	7	37	7	14	66	11	42	13	17

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Seguros ING, S.A. de C.V. 2006

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	19	5	11	3	26	0	0	0	0	0	6	1	5	0	0
Metropolitana Oriente	20	4	11	5	20	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Metropolitana Sur	21	6	12	3	29	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	62	11	33	18	18	6	1	4	1	17	9	7	1	1	78
Subtotal D.F.	122	26	67	29	21	8	2	5	1	25	16	8	7	1	50
Delegaciones															
Aguascalientes	4	1	0	3	25	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Baja California	4	1	3	0	25	8	1	7	0	13	0	0	0	0	0
Baja California Sur	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100
Campeche	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Chiapas	5	0	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chihuahua	21	3	17	1	14	2	0	2	0	0	6	1	5	0	17
Ciudad Juárez	9	3	2	4	33	1	0	1	0	0	4	1	3	0	25
Coahuila	6	0	4	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Colima	4	0	3	1	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
Estado de México	6	1	2	3	17	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Guanajuato	7	1	6	0	14	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Guerrero	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Hidalgo	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Jalisco	33	3	23	7	9	5	0	2	3	0	9	1	5	3	11
Michoacán	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33
Morelos	3	0	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Nayarit	7	1	3	3	14	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Nuevo León	14	2	12	0	14	6	1	5	0	17	1	0	1	0	0
Oaxaca	6	0	2	4	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0
Puebla	11	1	9	1	9	2	0	2	0	0	16	2	14	0	13
Querétaro	7	2	5	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	9	1	2	6	11	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	18	4	9	5	22	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	18	2	13	3	11	2	0	1	1	0	3	0	3	0	0
Sonora	15	2	9	4	13	16	1	5	10	6	6	0	6	0	0
Tabasco	21	2	15	4	10	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Tamaulipas	6	0	5	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Tlaxcala	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Veracruz	15	1	12	2	7	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Yucatán	13	4	6	3	31	2	0	2	0	0	2	0	1	1	0
Zacatecas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	280	42	176	62	15	53	3	34	16	6	83	11	65	7	13
Total Nacional	402	68	243	91	17	61	5	39	17	8	99	19	72	8	19

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Grupo Nacional Provincial, S.A. 2006

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	47	19	23	5	40	6	0	5	1	0	3	1	2	0	33
Metropolitana Oriente	31	12	12	7	39	1	1	0	0	100	2	0	1	1	0
Metropolitana Sur	23	11	7	5	48	5	1	4	0	20	5	0	4	1	0
Oficinas Centrales	57	14	35	8	25	15	2	12	1	13	11	2	8	1	18
Subtotal D.F.	158	56	77	25	35	27	4	21	2	15	21	3	15	3	14
Delegaciones															
Aguascalientes	6	2	2	2	33	1	0	1	0	0	2	1	0	1	50
Baja California	12	1	5	6	8	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0
Baja California Sur	8	4	2	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	6	1	0	5	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	5	2	2	1	40	1	1	0	0	100	3	0	2	1	0
Chihuahua	13	5	2	6	38	2	1	1	0	50	4	3	1	0	75
Ciudad Juárez	2	0	1	1	0	3	1	1	1	33	2	0	1	1	0
Coahuila	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Colima	5	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Estado de México	4	1	3	0	25	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	3	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Guerrero	10	1	8	1	10	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Hidalgo	5	1	3	1	20	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Jalisco	33	8	23	2	24	7	0	7	0	0	9	2	6	1	22
Michoacán	13	6	5	2	46	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Morelos	8	2	5	1	25	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0
Nayarit	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Nuevo León	21	5	13	3	24	7	2	5	0	29	2	0	2	0	0
Oaxaca	15	1	7	7	7	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100
Puebla	13	2	8	3	15	4	0	2	2	0	3	0	1	2	0
Querétaro	7	4	3	0	57	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Quintana Roo	13	2	7	4	15	2	1	0	1	50	1	1	0	0	100
San Luis Potosí	8	6	2	0	75	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	10	1	5	4	10	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Sonora	14	1	3	10	7	4	1	3	0	25	2	1	1	0	50
Tabasco	11	1	6	4	9	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0
Tamaulipas	7	2	3	2	29	2	1	0	1	50	3	1	1	1	33
Tlaxcala	4	1	1	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	26	3	14	9	12	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Yucatán	4	0	2	2	0	4	0	4	0	0	2	1	0	1	50
Zacatecas	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	2	1	0	67
Subtotal Delegaciones	299	66	150	83	22	55	10	37	8	18	52	14	27	11	27
Total Nacional	457	122	227	108	27	82	14	58	10	17	73	17	42	14	23

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte 2006

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	24	4	17	3	17	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Metropolitana Oriente	15	3	6	6	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	8	2	4	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	57	6	43	8	11	2	1	1	0	50	6	0	4	2	0
Subtotal D.F.	104	15	70	19	14	4	1	3	0	25	8	0	6	2	0
Delegaciones															
Aguascalientes	12	5	6	1	42	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100
Baja California	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	8	4	2	2	50	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Chiapas	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chihuahua	13	7	6	0	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	8	2	3	3	25	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Coahuila	5	1	4	0	20	3	0	3	0	0	3	2	1	0	67
Colima	6	1	4	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	8	3	5	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	4	1	3	0	25	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Jalisco	24	2	15	7	8	2	1	1	0	50	1	0	1	0	0
Michoacán	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Morelos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Nayarit	3	1	0	2	33	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Nuevo León	30	4	25	1	13	1	0	1	0	0	5	0	5	0	0
Oaxaca	6	1	4	1	17	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Puebla	11	2	8	1	18	1	1	0	0	100	4	0	4	0	0
Querétaro	8	1	6	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	13	1	8	4	8	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
San Luis Potosí	7	2	4	1	29	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Sinaloa	11	1	8	2	9	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33
Sonora	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Tabasco	7	0	6	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Tamaulipas	8	1	6	1	13	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Tlaxcala	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	7	3	2	2	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	8	2	5	1	25	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Subtotal Delegaciones	241	47	156	38	20	11	2	9	0	18	34	7	24	3	21
Total Nacional	345	62	226	57	18	15	3	12	0	20	42	7	30	5	17

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Mapfre Tepeyac, S.A. 2006

Delegación	Automóviles					Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	16	3	11	2	19	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	20	2	12	6	10	0	0	0	0	0	3	2	1	0	67
Metropolitana Sur	7	4	3	0	57	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Oficinas Centrales	49	8	34	7	16	3	0	3	0	0	5	2	3	0	40
Subtotal D.F.	92	17	60	15	18	4	1	3	0	25	10	4	6	0	40
Delegaciones															
Aguascalientes	6	1	4	1	17	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Baja California	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Baja California Sur	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	5	1	3	1	20	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Chiapas	7	4	3	0	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	7	1	5	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	2	0	1	1	0	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Coahuila	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	10	0	6	4	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	29	1	24	4	3	5	0	5	0	0	3	0	3	0	0
Michoacán	6	1	4	1	17	1	0	1	0	0	3	0	3	0	0
Morelos	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	15	5	10	0	33	6	1	3	2	17	1	0	1	0	0
Oaxaca	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Querétaro	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	7	2	5	0	29	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Sinaloa	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Sonora	13	0	6	7	0	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100
Tabasco	5	3	1	1	60	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Tamaulipas	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0
Tlaxcala	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	14	5	6	3	36	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Yucatán	5	1	3	1	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	178	32	115	31	18	27	3	19	5	11	21	2	16	3	10
Total Nacional	270	49	175	46	18	31	4	22	5	13	31	6	22	3	19

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V 2006

Delegación	Automóviles				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	23	6	14	3	26
Metropolitana Oriente	29	8	11	10	28
Metropolitana Sur	10	3	3	4	30
Oficinas Centrales	43	10	26	7	23
Subtotal D.F.	105	27	54	24	26
Delegaciones					
Aguascalientes	6	1	3	2	17
Baja California	4	0	4	0	0
Baja California Sur	4	2	1	1	50
Campeche	7	3	2	2	43
Chiapas	5	0	4	1	0
Chihuahua	15	8	7	0	53
Ciudad Juárez	2	0	1	1	0
Coahuila	3	2	1	0	67
Colima	2	0	1	1	0
Durango	2	0	2	0	0
Estado de México	3	0	1	2	0
Guanajuato	1	0	1	0	0
Guerrero	14	5	7	2	36
Hidalgo	8	1	5	2	13
Jalisco	30	4	15	11	13
Michoacán	3	0	3	0	0
Morelos	5	0	5	0	0
Nayarit	7	3	1	3	43
Nuevo León	23	4	18	1	17
Oaxaca	7	1	4	2	14
Puebla	7	0	7	0	0
Querétaro	7	4	3	0	57
Quintana Roo	18	6	9	3	33
San Luis Potosí	5	2	1	2	40
Sinaloa	10	0	8	2	0
Sonora	4	1	2	1	25
Tabasco	11	1	5	5	9
Tamaulipas	13	1	10	2	8
Tlaxcala	2	2	0	0	100
Veracruz	8	3	2	3	38
Yucatán	14	1	4	9	7
Zacatecas	8	4	4	0	50
Subtotal Delegaciones	258	59	141	58	23
Total Nacional	363	86	195	82	24

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



**Metlife México, S.A.
2006**

Delegación	Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	4	0	4	0	0	6	1	5	0	17
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	11	5	5	1	45
Metropolitana Sur	3	0	2	1	0	5	0	5	0	0
Oficinas Centrales	13	0	10	3	0	20	4	15	1	20
Subtotal D.F.	20	0	16	4	0	42	10	30	2	24
Delegaciones										
Aguascalientes	1	1	0	0	100	9	4	4	1	44
Baja California	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	1	0	1	0	0	5	3	1	1	60
Chiapas	1	0	1	0	0	2	1	0	1	50
Chihuahua	0	0	0	0	0	5	0	4	1	0
Ciudad Juárez	5	2	2	1	40	3	0	1	2	0
Coahuila	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Colima	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0
Durango	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Guerrero	0	0	0	0	0	9	3	4	2	33
Hidalgo	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50
Jalisco	2	1	0	1	50	83	72	3	8	87
Michoacán	2	0	2	0	0	5	4	1	0	80
Morelos	1	0	1	0	0	3	0	2	1	0
Nayarit	0	0	0	0	0	4	3	1	0	75
Nuevo León	6	3	3	0	50	5	3	2	0	60
Oaxaca	1	1	0	0	100	2	0	0	2	0
Puebla	0	0	0	0	0	13	2	11	0	15
Querétaro	2	0	2	0	0	3	1	1	1	33
Quintana Roo	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
San Luis Potosí	1	0	0	1	0	2	2	0	0	100
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	2	0	1	1	0	5	0	3	2	0
Tabasco	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Tamaulipas	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Yucatán	1	0	1	0	0	12	5	5	2	42
Zacatecas	1	0	1	0	0	5	2	1	2	40
Subtotal Delegaciones	31	9	18	4	29	195	109	55	31	56
Total Nacional	51	9	34	8	18	237	119	85	33	50

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	1	19	2	5
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4	0	20
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	6	0	14
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	9	11	8	32
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	12	40	10	19
Delegaciones															
Aguascalientes	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	37	4	17	16	11
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
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	1	1	0	50	2	0	2	0	0	3	0	3	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	1	2	1	25
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	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	3	1	2	0	33
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Nuevo León	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0	87	53	27	7	61
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	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	1	0	1	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Subtotal Delegaciones	7	4	2	1	57	8	1	6	1	13	144	59	55	30	41
Total Nacional	7	4	2	1	57	8	1	6	1	13	206	71	95	40	34

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Afore Azteca, S.A. de C.V. 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	21	2	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	7	3	3	54
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	16	20	5	39
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	23	46	11	29
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	10	4	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
Campeche	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	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	0	0
Colima	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
Estado de México	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	1	0	1	0	0
Jalisco	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100	2	0	1	1	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	1	1	0	0	100
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	11	6	1	61
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0	4	0	0
Querétaro	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	2	1	1	0	50
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	0	0	0	0	0	7	0	6	1	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
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	1	0	1	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Subtotal Delegaciones	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50	68	14	46	8	21
Total Nacional	1	1	0	0	100	2	1	1	0	50	148	37	92	19	25

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Afore Inbursa, S.A. de C.V. 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33	25	2	20	3	8
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4	2	2	0	50
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	6	0	14
Oficinas Centrales	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0	23	7	13	3	30
Subtotal D.F.	1	1	0	0	0	5	1	2	2	20	59	12	41	6	20
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33
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
Campeche	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	4	0	3	1	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	4	2	2	0	50	5	1	3	1	20
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	4	0	3	1	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	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	1	0	1	0	0
Jalisco	1	0	0	1	0	3	2	1	0	67	5	0	5	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	12	10	1	1	83
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	2	0	1	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	10	2	6	2	20
Sonora	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33	1	0	1	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	2	0	1	1	0	17	7	6	4	41	53	16	29	8	30
Total Nacional	3	1	1	1	33	22	8	8	6	36	112	28	70	14	25

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación



Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	2	29	2	6
Metropolitana Oriente	2	0	0	2	0	1	1	0	0	100	5	1	3	1	20
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Oficinas Centrales	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	22	8	11	3	36
Subtotal D.F.	3	1	0	2	0	1	1	0	0	100	64	11	47	6	17
Delegaciones															
Aguascalientes	4	3	0	1	75	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
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
Campeche	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	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	2	0	0	100	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	2	0	0	2	0	3	2	0	1	67	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	2	1	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	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33	7	3	4	0	43
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	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	7	1	0	88
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100	1	1	0	0	100
Querétaro	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	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	11	7	0	4	64	14	5	5	4	36	24	12	9	3	50
Total Nacional	14	8	0	6	57	15	6	5	4	40	88	23	56	9	26

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Afore Banamex S.A. de C.V. 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	2	0	1	1	0	1	1	0	0	100	7	1	6	0	14
Metropolitana Oriente	2	2	0	0	100	2	1	0	1	50	2	0	2	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	0	0	0	0	0	9	4	4	1	44
Subtotal D.F.	4	2	1	1	50	3	2	0	1	67	19	5	13	1	26
Delegaciones															
Aguascalientes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	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	0	0	0	0	0
Chihuahua	1	1	0	0	100	4	3	1	0	75	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	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	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	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	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100
Nayarit	2	1	1	0	50	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6	4	2	50
Oaxaca	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Querétaro	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	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
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	3	0	3	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	7	4	2	1	57	9	4	4	1	44	20	8	8	4	40
Total Nacional	11	6	3	2	55	12	6	4	2	50	39	13	21	5	33

AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

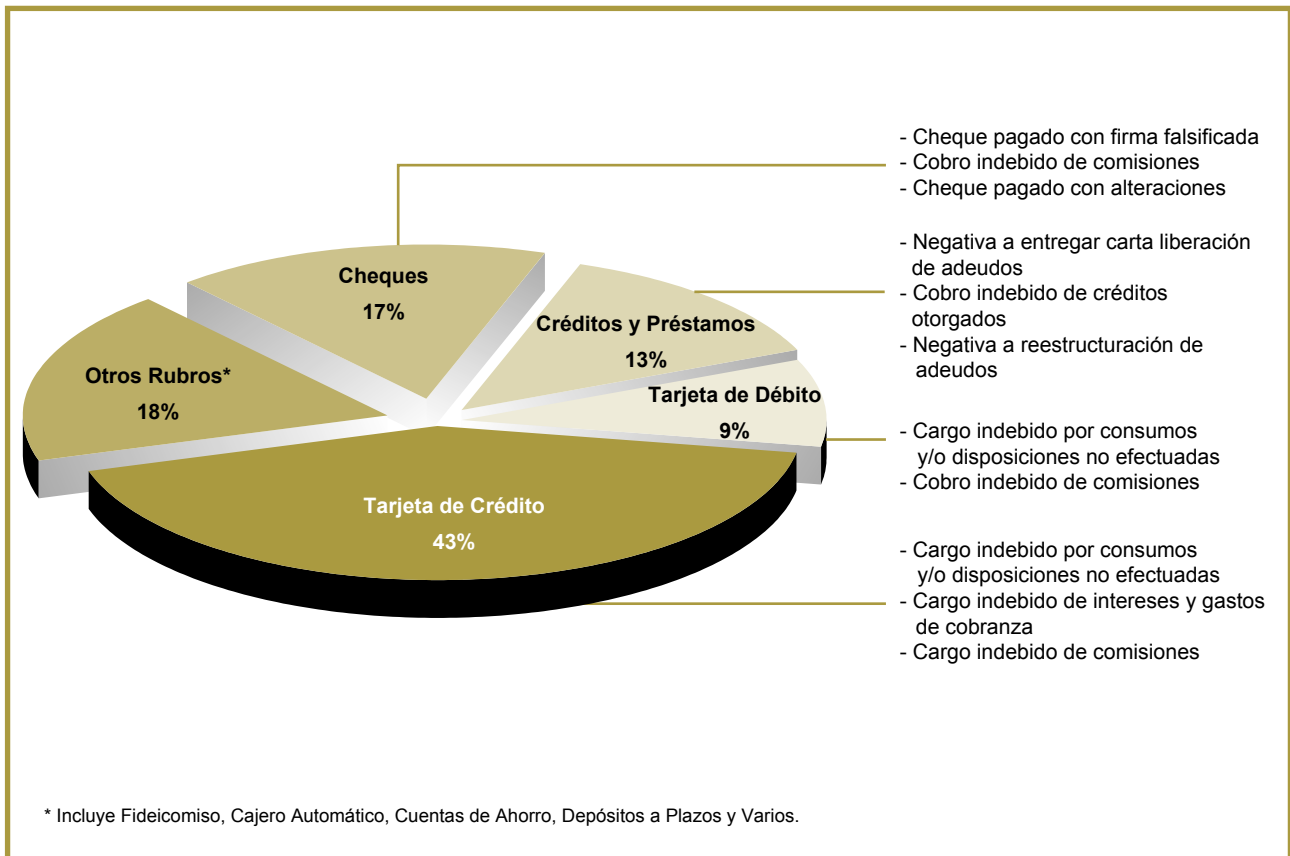


Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V. 2006

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
Distrito Federal															
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	6	4	0	2	67	7	2	5	0	29
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	6	1	5	0	17
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	13	8	4	1	62
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	11	6	1	4	55	26	11	14	1	42
Delegaciones															
Aguascalientes	1	0	0	1	0	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
Campeche	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	3	0	3	0	0
Chihuahua	1	1	0	0	100	6	2	4	0	33	3	0	2	1	0
Ciudad Juárez	5	2	0	3	40	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	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	1	0	0	100	2	1	0	1	50	2	0	2	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Nayarit	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	7	4	3	0	57
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	4	1	3	0	25	2	1	1	0	50
Querétaro	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	1	0	0	1	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	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	1	0	0	1	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
Yucatán	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	10	4	0	6	40	17	6	10	1	35	20	6	12	2	30
Total Nacional	10	4	0	6	40	28	12	11	5	43	46	17	26	3	37

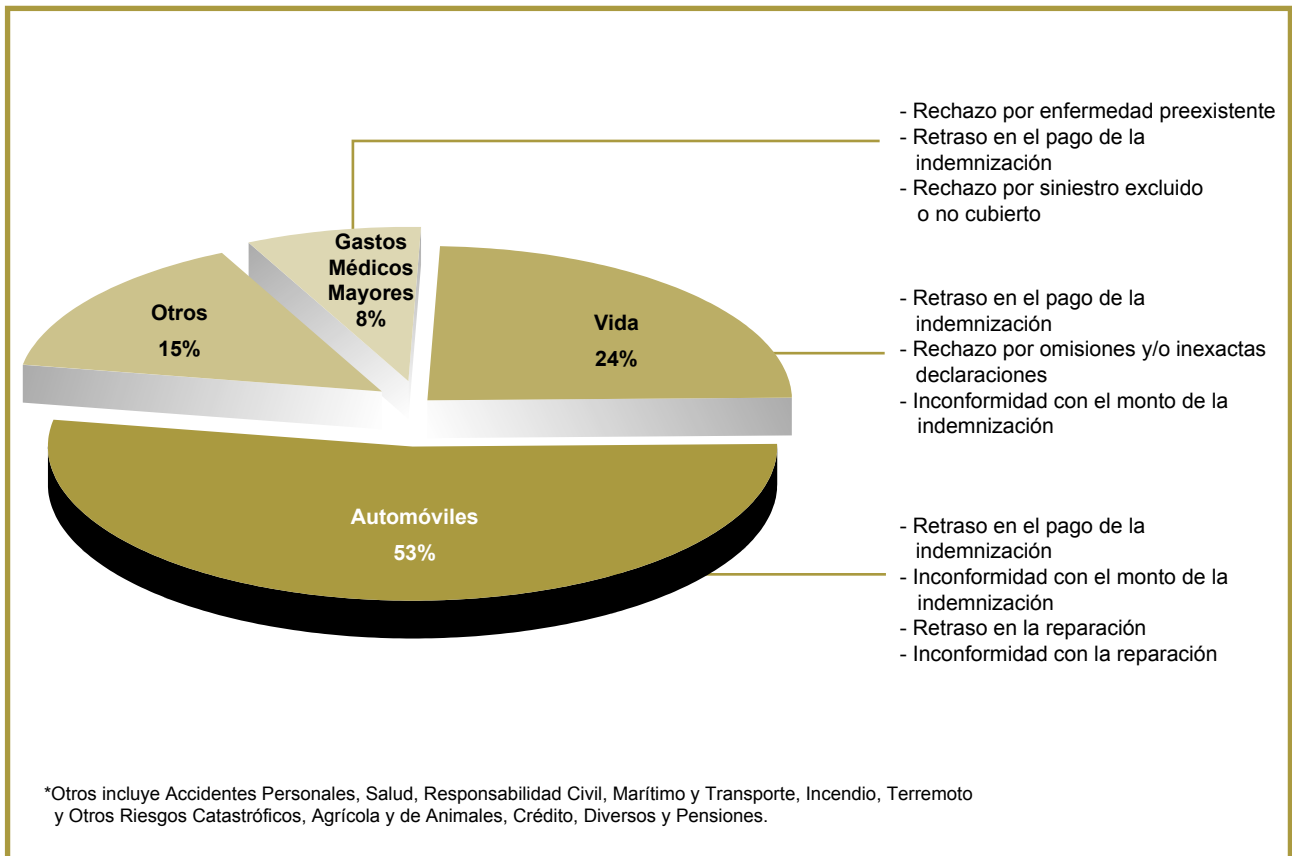
AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2005-2006

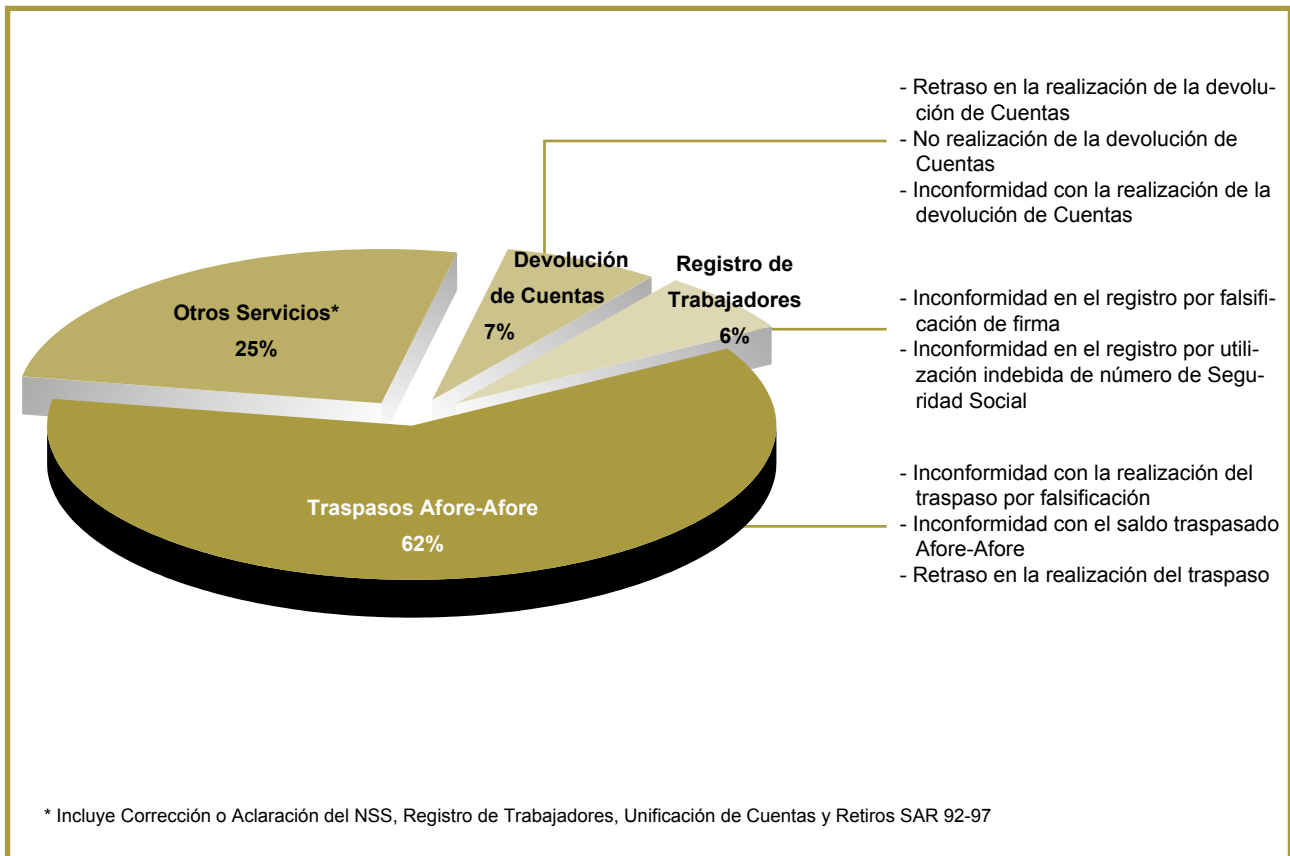




Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros) 2005-2006

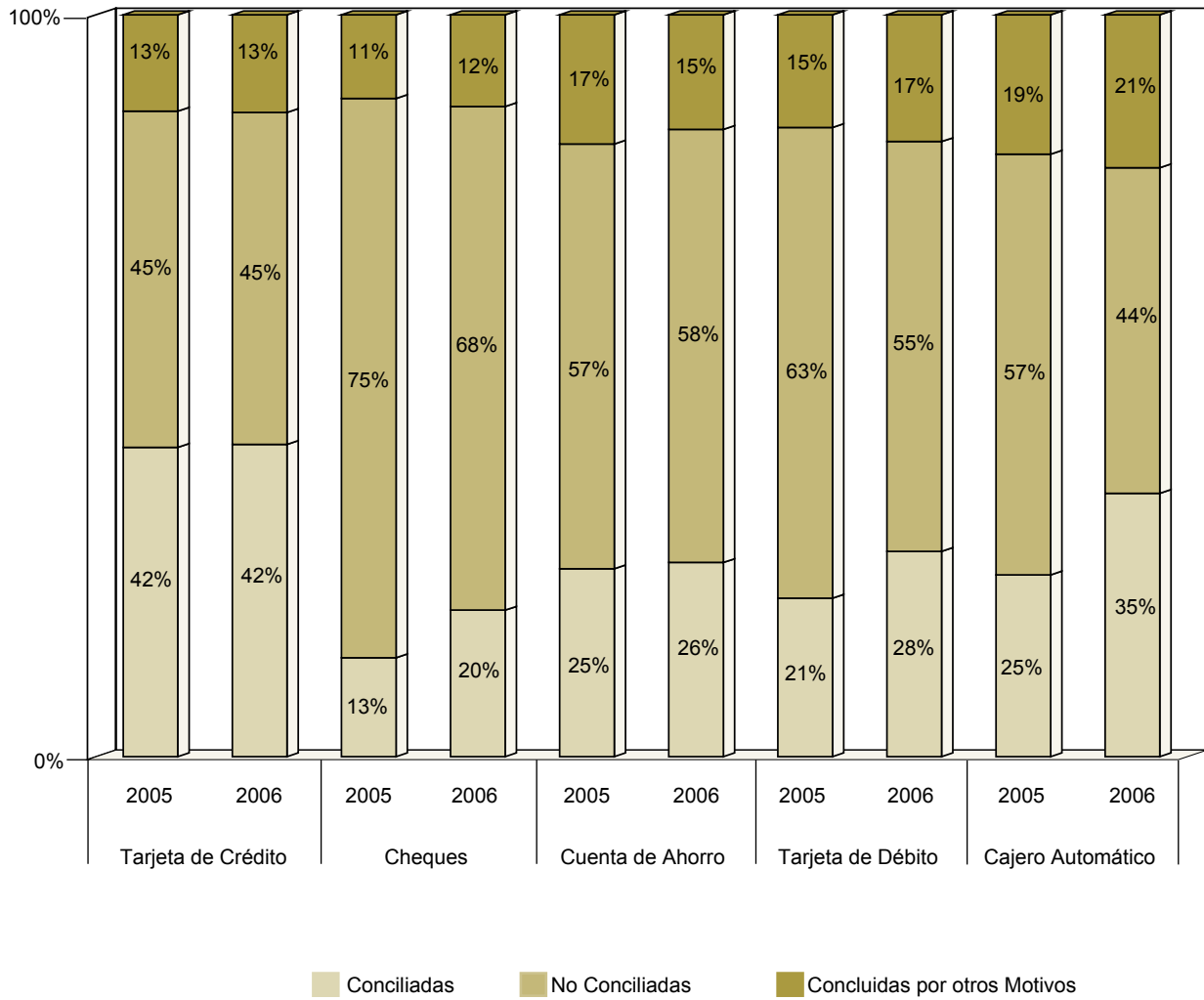


Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore) 2005-2006



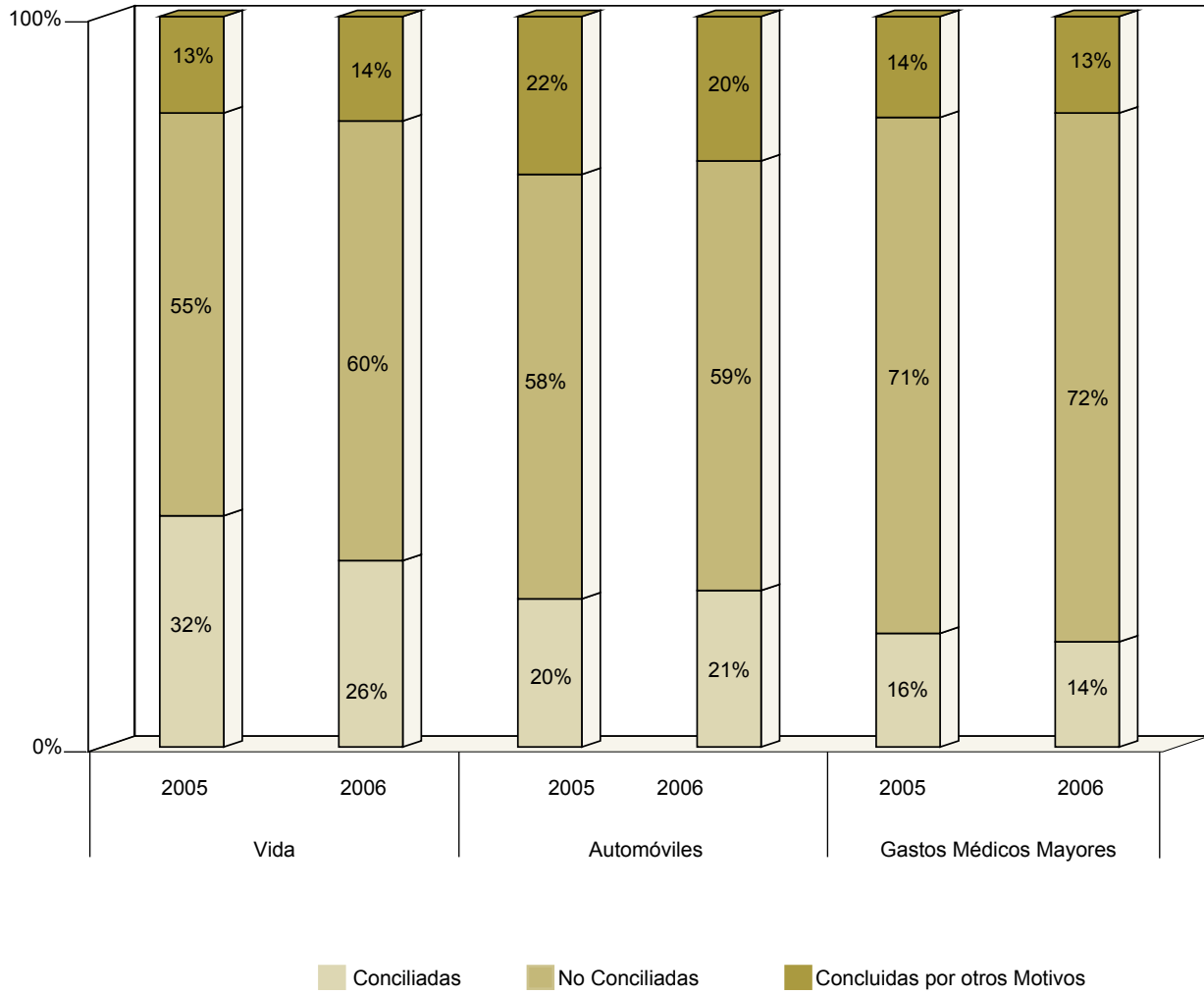


Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2005-2006



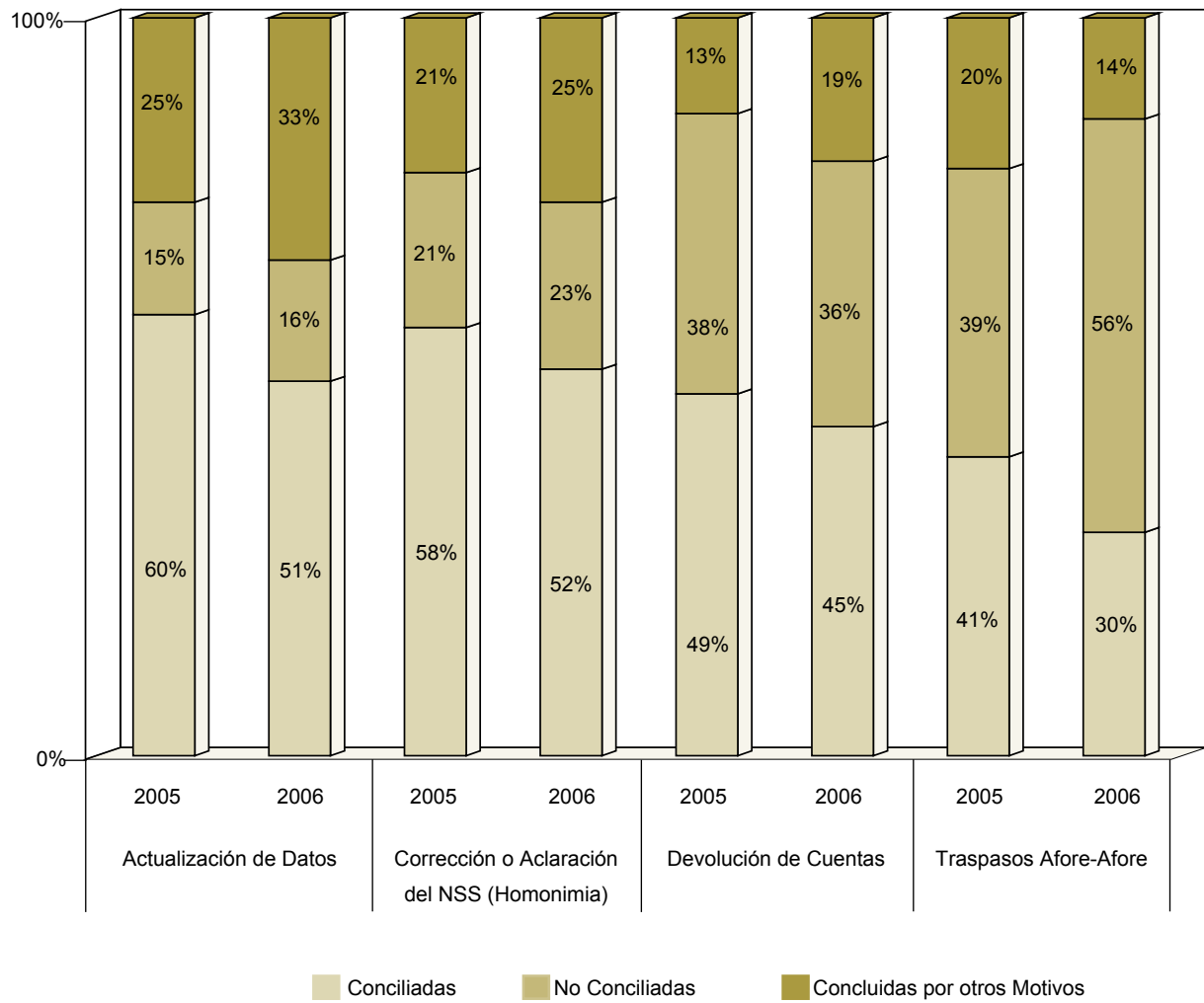


Atendidas (Principales Ramos de Seguros) 2005-2006





Atendidas (Principales Servicios de las Afore) 2005-2006



III Arbitraje



Recibidos por Sector y Delegación 2005

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
Distrito Federal				
Oficinas Centrales	0	11	8	19
Subtotal D.F.	0	11	8	19
Delegaciones				
Baja California	1	0	0	1
Jalisco	0	1	0	1
Subtotal Delegaciones	1	1	0	2
Total Nacional	1	12	8	21

Recibidos por Sector y Delegación 2006

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
Distrito Federal				
Oficinas Centrales	0	1	0	1
Subtotal D.F.	0	1	0	1
Delegaciones				
Subtotal Delegaciones	0	0	0	0
Total Nacional	0	1	0	1

Laudos Emitidos por Sector 2005

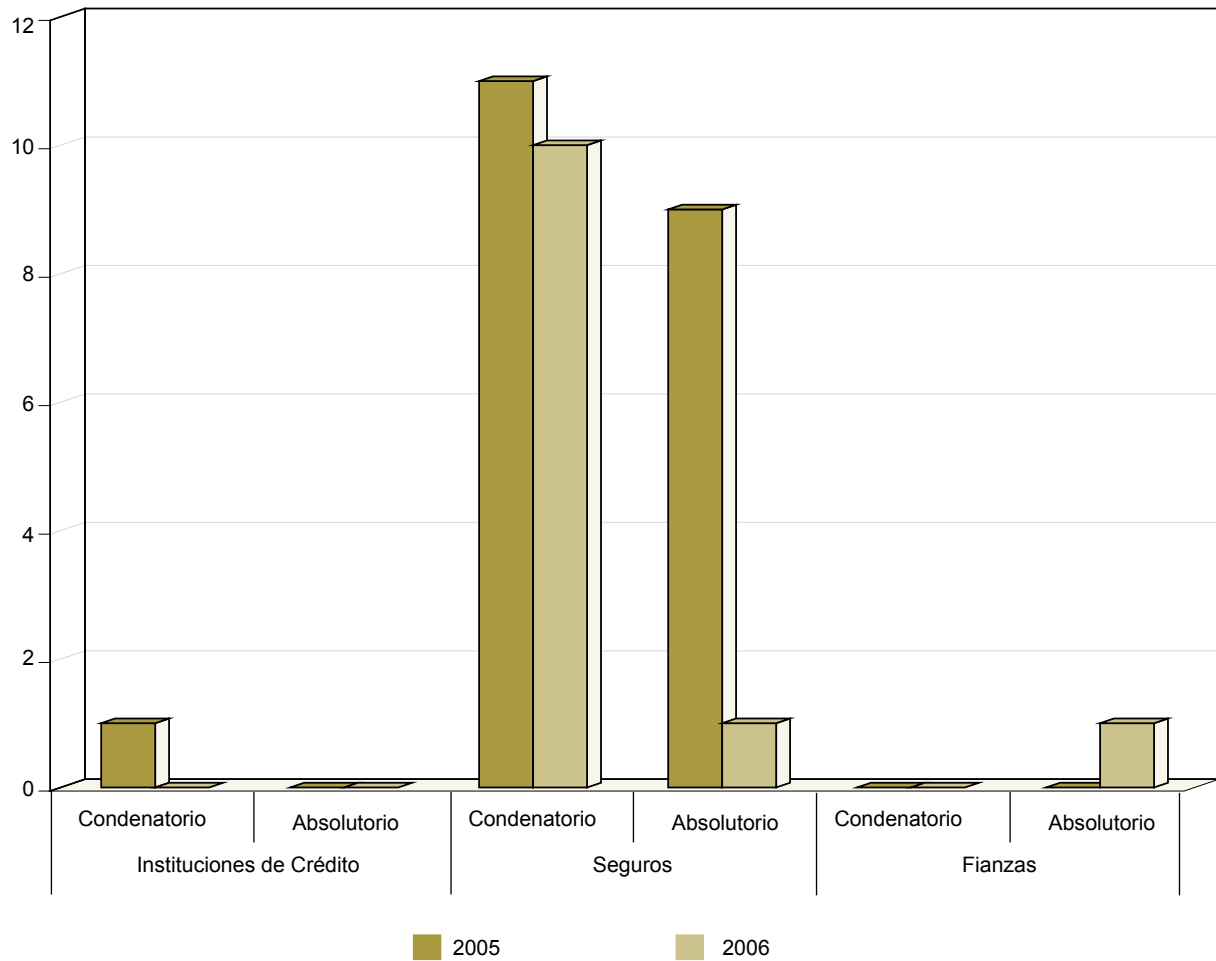
Sector	Laudos Emitidos	
	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	1	0
Seguros	11	9
Fianzas	0	0
Total	12	9

2006

Sector	Laudos Emitidos	
	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	0
Seguros	10	1
Fianzas	0	1
Total	10	2



Sentido de los Laudos por Sector



IV Solicitudes de Dictamen Técnico

Recibidas por Sector 2005

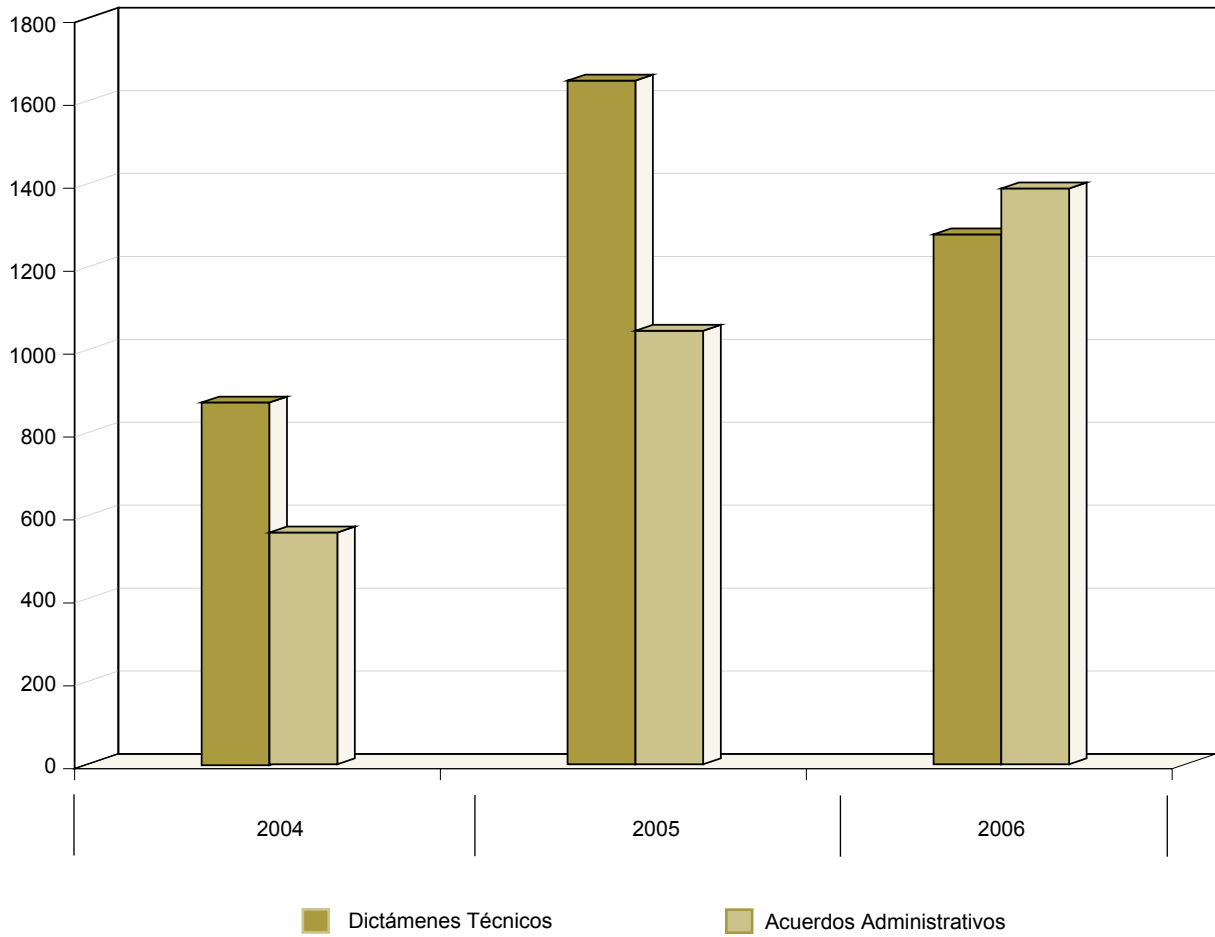
	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,311	3	2	836	46	14	2,212
Dictámenes Técnicos	1,221	0	0	421	5	2	1,649
Acuerdos Administrativos	570	0	0	438	28	10	1,046
Proyectos sesionados	1,791	0	0	859	33	12	2,695

2006

	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,183	2	17	528	17	29	1,776
Dictámenes Técnicos	861	10	23	349	26	9	1,278
Acuerdos Administrativos	866	9	18	440	44	12	1,389
Proyectos sesionados	1,727	19	41	789	70	21	2,667



Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos



V Defensoría Legal Gratuita

Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	996	0	2	234	1	18	1,251
Subtotal D.F.	996	0	2	234	1	18	1,251
Delegaciones							
Aguascalientes	86	0	0	63	2	4	155
Baja California	106	0	0	119	1	0	226
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	10	0	0	9	0	3	22
Chiapas	56	0	2	26	0	0	84
Chihuahua	245	0	0	139	2	37	423
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	1	0	0	0	0	0	1
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	16	0	0	11	0	0	27
Guerrero	13	0	0	6	0	0	19
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	56	0	0	33	0	0	89
Michoacán	31	0	1	12	0	0	44
Morelos	9	0	0	3	0	0	12
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	45	0	0	16	0	0	61
Oaxaca	36	0	1	35	2	1	75
Puebla	60	0	0	45	0	3	108
Querétaro	13	0	0	11	1	0	25
Quintana Roo	35	0	0	9	0	0	44
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	4	0	0	4	0	0	8
Sonora	19	0	0	19	0	0	38
Tabasco	23	0	0	15	0	0	38
Tamaulipas	14	0	0	22	0	1	37
Tlaxcala	8	0	0	8	0	2	18
Veracruz	24	0	1	16	0	2	43
Yucatán	24	0	1	12	0	4	41
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	934	0	6	633	8	57	1,638
Total Nacional	1,930	0	8	867	9	75	2,889



Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	2	0	0	0	0	0	2
Oficinas Centrales	1,090	4	8	259	0	38	1,399
Subtotal D.F.	1,092	4	8	259	0	38	1,401
Delegaciones							
Aguascalientes	88	0	1	37	1	33	160
Baja California	24	0	0	12	1	0	37
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	4	0	0	3	0	0	7
Chiapas	32	0	0	12	0	8	52
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	1	0	0	0	0	0	1
Coahuila	16	0	1	9	0	12	38
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	7	0	0	9	0	0	16
Guerrero	38	0	0	10	0	3	51
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	78	0	1	33	0	0	112
Michoacán	41	0	0	16	1	4	62
Morelos	68	0	0	29	0	3	100
Nayarit	10	0	0	7	0	0	17
Nuevo León	49	0	0	11	0	0	60
Oaxaca	24	0	1	20	0	0	45
Puebla	51	1	1	35	1	5	94
Querétaro	41	0	0	31	0	1	73
Quintana Roo	31	0	0	18	0	0	49
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	4	0	0	3	0	0	7
Sonora	19	0	0	13	1	0	33
Tabasco	30	0	0	19	1	2	52
Tamaulipas	21	0	0	13	1	1	36
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	31	0	0	25	0	1	57
Yucatán	29	0	0	15	0	3	47
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	737	1	5	380	7	76	1,206
Total Nacional	1,829	5	13	639	7	114	2,607

Resultado de las Solicitudes por Delegación 2005

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	
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	583	57	384	64	1,088
Subtotal D.F.	583	57	384	64	1,088
Delegaciones					
Aguascalientes	11	0	145	6	162
Baja California	183	0	43	4	230
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	4	0	18	1	23
Chiapas	13	0	69	2	84
Chihuahua	0	0	380	48	428
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	14	0	0	1	15
Guerrero	13	0	7	5	25
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	7	0	81	2	90
Michoacán	7	1	46	7	61
Morelos	4	0	4	0	8
Nayarit	0	0	0	0	0
Nuevo León	35	0	28	0	63
Oaxaca	0	0	78	0	78
Puebla	0	0	2	0	2
Querétaro	12	0	9	1	22
Quintana Roo	8	0	31	5	44
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	1	0	6	1	8
Sonora	8	2	26	10	46
Tabasco	14	0	26	0	40
Tamaulipas	7	0	11	3	21
Tlaxcala	1	0	18	0	19
Veracruz	14	0	34	1	49
Yucatán	7	0	35	4	46
Zacatecas	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	363	3	1,097	101	1,564
Total Nacional	946	60	1,481	165	2,652

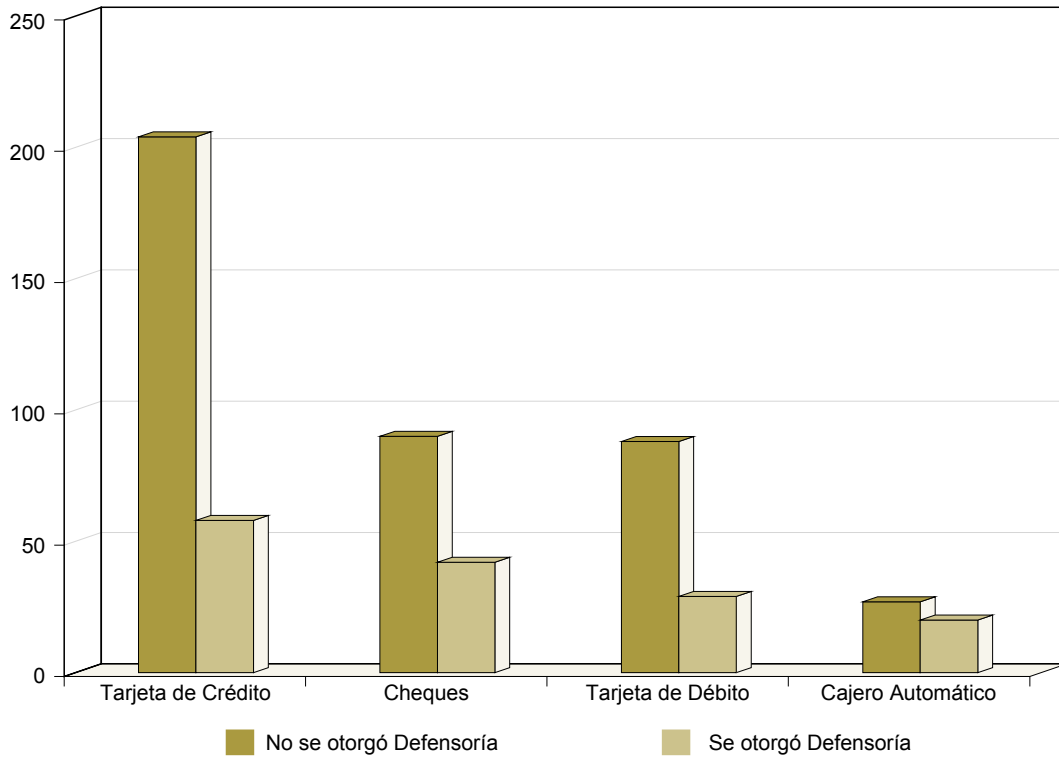


Resultado de las Solicitudes por Delegación 2006

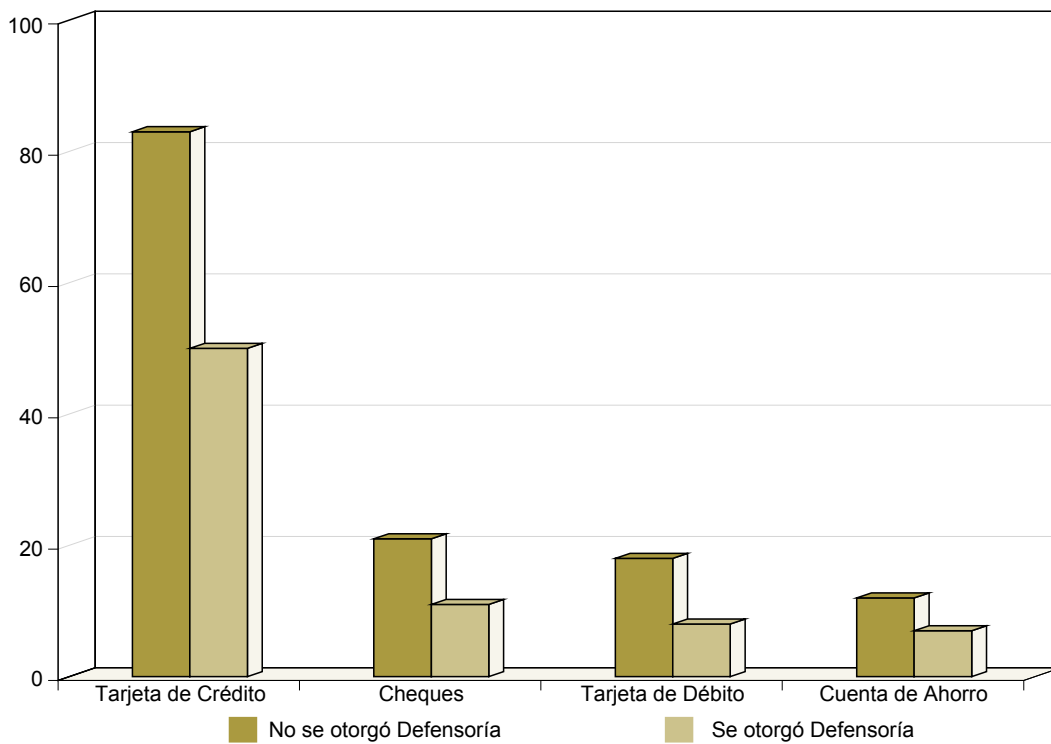
Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la Condusef	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	644	200	344	66	1,254
Subtotal D.F.	644	200	344	66	1,254
Delegaciones					
Aguascalientes	8	0	1	0	9
Baja California	1	0	2	0	3
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	1	1
Chiapas	9	0	10	3	22
Chihuahua	0	0	1	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	0	1
Colima	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	7	0	15	2	24
Guerrero	7	0	2	1	10
Hidalgo	12	0	90	10	112
Jalisco	0	0	0	0	0
Michoacán	17	3	20	0	40
Morelos	6	0	3	2	11
Nayarit	5	0	4	0	9
Nuevo León	23	0	17	0	40
Oaxaca	2	0	8	9	19
Puebla	1	0	0	0	1
Querétaro	12	0	14	10	36
Quintana Roo	5	0	4	1	10
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	2	0	2
Sonora	3	0	0	0	3
Tabasco	3	0	6	0	9
Tamaulipas	3	0	24	2	29
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	9	0	3	0	12
Yucatán	8	0	11	1	20
Zacatecas	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	142	3	237	42	424
Total Nacional	786	203	581	108	1,678



Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2005

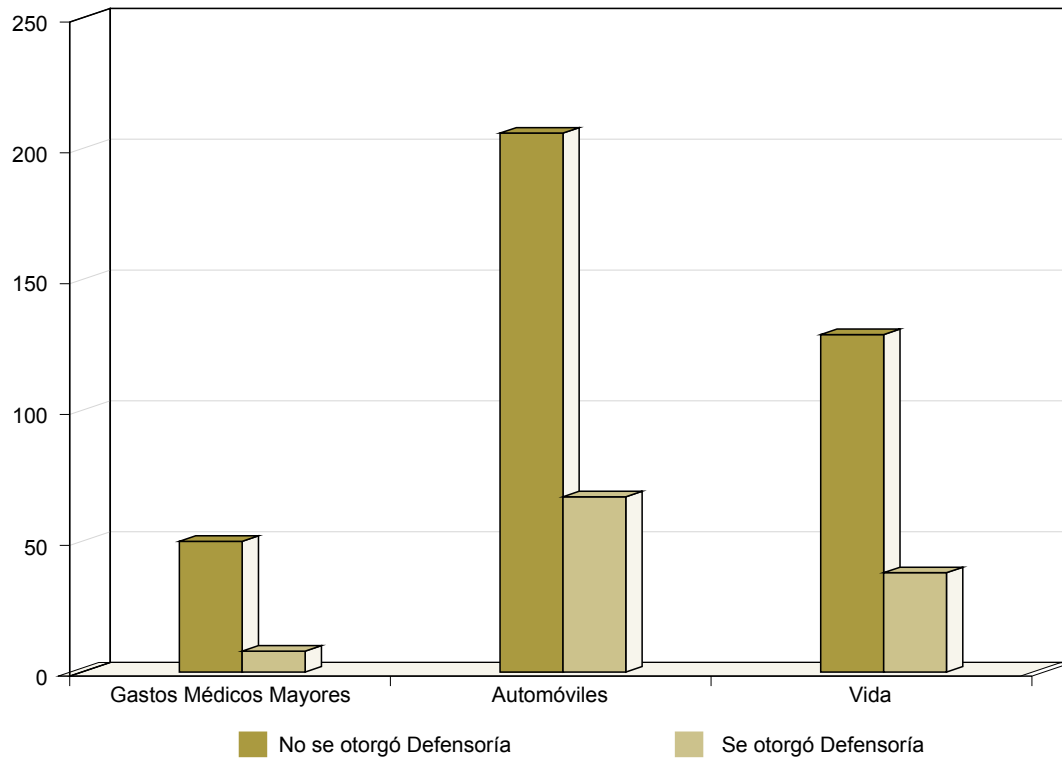


2006

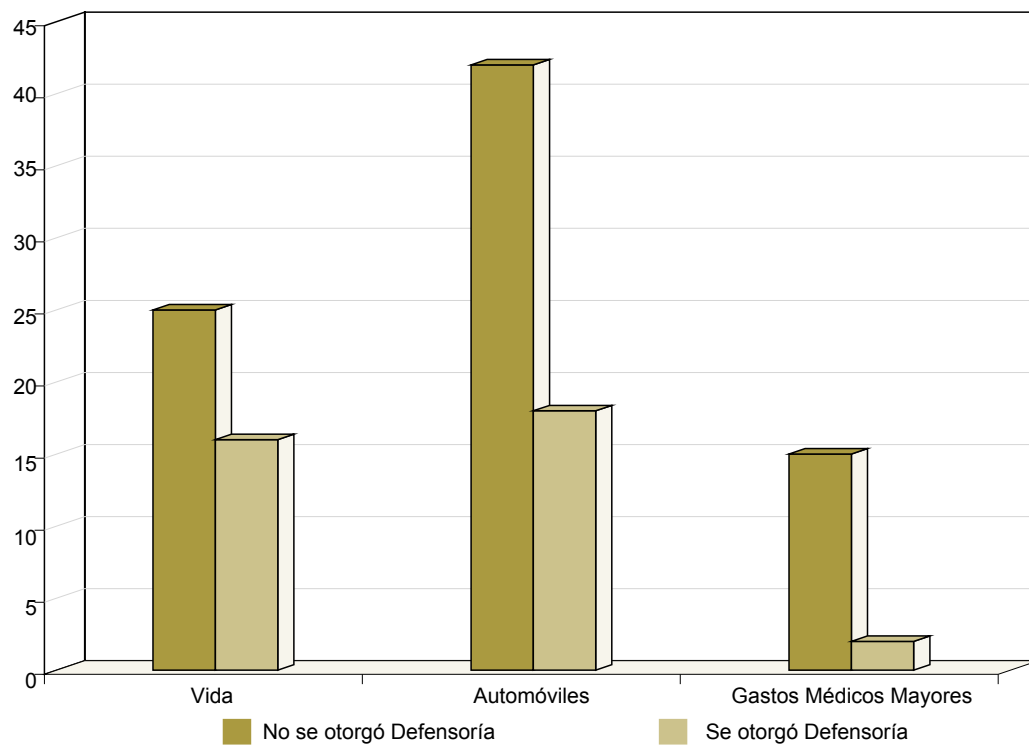




Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos) 2005



2006



Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2005

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	592	0	2	53	0	11	658
Subtotal D.F.	592	0	2	53	0	11	658
Delegaciones							
Aguascalientes	6	0	0	5	0	0	11
Baja California	83	0	0	98	1	0	182
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	4	0	0	0	0	0	4
Chiapas	10	0	0	3	0	0	13
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
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	7	0	0	4	0	0	11
Guerrero	7	0	0	3	0	0	10
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	6	0	0	1	0	0	7
Michoacán	7	0	0	1	0	0	8
Morelos	3	0	0	1	0	0	4
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	13	0	0	10	0	0	23
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	10	0	0	1	1	0	12
Quintana Roo	5	0	0	3	0	0	8
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	1	0	0	1
Sonora	6	0	0	2	0	0	8
Tabasco	9	0	0	4	0	0	13
Tamaulipas	3	0	0	4	0	0	7
Tlaxcala	0	0	0	0	0	1	1
Veracruz	9	0	0	3	0	2	14
Yucatán	3	0	0	4	0	0	7
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	191	0	0	148	2	3	344
Total Nacional	783	0	2	201	2	14	1,002



Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	569	0	0	62	0	13	644
Subtotal D.F.	569	0	0	62	0	13	644
Delegaciones							
Aguascalientes	6	0	0	0	0	0	6
Baja California	0	0	0	1	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	6	0	0	1	0	1	8
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
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	5	0	0	2	0	0	7
Guerrero	7	0	0	0	0	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	8	0	0	4	0	0	12
Michoacán	8	0	0	6	0	1	15
Morelos	4	0	0	2	0	0	6
Nayarit	3	0	0	2	0	0	5
Nuevo León	17	0	0	7	0	0	24
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	1	0	0	0	0	0	1
Querétaro	8	0	0	3	0	0	11
Quintana Roo	2	0	0	3	0	0	5
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	2	0	0	3
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	2	0	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	5	0	0	3	0	0	8
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	81	0	0	38	0	2	121
Total Nacional	650	0	0	100	0	15	765

VI Índices de Reclamaciones



Instituciones de Banca Múltiple
Tarjeta de Crédito
Índice por cada 100,000 contratos

Institución	2005	2006
GE Capital Bank, S. A., Institución de Banca Múltiple, GE Capital Grupo Financiero	149	197
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	87	111
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	34	29
Banco Santander, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	30	27
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	26	26
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	42	22
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	16	21
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	17	15
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	45	10
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	15	10
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	37	6
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	58	0
Índice del sector	53	25

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 al mes de diciembre de 2005 y 2006.

Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de tarjetas de crédito en 2005 y 2006

Instituciones de Banca Múltiple Cuenta de Cheques Índice por cada 100,000 contratos

Institución	2005	2006
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	0	64
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	53	37
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	33	29
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	43	20
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	14	16
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	13	11
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	9	7
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	6	4
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	5	4
Banco Santander, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	4	4
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	12	2
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	4	2
ABN AMRO Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	404	0
Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bank of America.	181	0
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	30	0
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	7	0
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	0
GE Capital Bank, S. A., Institución de Banca Múltiple, GE Capital Grupo Financiero	0	0
Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero	0	0
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.	0	0
Bank of Tokio-Mitsubishi UFJ (México), S.A., Institución de Banca Múltiple Filial	0	0
Comerica Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple.	0	0
Banco Ve por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple.	0	0
Índice del sector	40	22

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 al mes de diciembre de 2005 y 2006.

Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de cuentas de cheques en 2005 y 2006.



Instituciones de Seguros
Seguro de Vida
Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2005	2006
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	62	92
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	71	86
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	84	75
Mapfre Tepeyac, S.A.	66	68
Deco Seguros, S.A. de C.V.	94	63
Ge Seguros, S.A. de C.V.	21	55
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	32	25
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	20	25
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	36	24
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	11	19
Seguros ING, S.A. de C.V.	18	18
Seguros Argos, S.A. de C.V.	26	18
American National de México, Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0	17
Seguros el Potosí, S.A.	0	16
Grupo Nacional Provincial, S.A.	21	15
HSBC Vida, S.A. de C.V.	13	14
ACE Seguros, S.A.	99	13
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	6	13
Seguros Atlas, S.A.	15	12
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	12	12
Metlife México, S.A.	10	10
Patrimonial Inbursa, S.A.	6	10
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	10	8
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	4	7
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	7	6
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	6	5
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	17	5
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	14	5
La Peninsular Seguros, S.A.	29	4
Seguros Azteca, S.A.	2	4
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	4
General de Seguros, S.A.	44	3
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1000	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Prudential Seguros México	-	0
Agroasemex, S.A.	-	ND
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	-	ND
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	22	ND
Skandia Vida, S.A. de C.V.	143	ND
Índice del sector	42	28

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2005 y 2006

ND = No determinable por no contar con el número de siniestros.

Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros en 2005 y 2006.

Instituciones de Seguros
Seguro de Accidentes Personales
 Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2006
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	62
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	53
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	28
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	19
La Peninsular Seguros, S.A.	11
ACE Seguros, S.A.	8
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	8
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	7
Mapfre Tepeyac, S.A.	5
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	5
Grupo Nacional Provincial, S.A.	4
Metlife México, S.A.	3
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2
Seguros Atlas, S.A.	2
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	2
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1
Seguros ING, S.A de C.V.	1
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	0
Plan Seguro S.A. De C.V.	0
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	0
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	0
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	0
General de Seguros, S.A.	0
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0
Seguros Azteca, S.A.	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros el Potosí, S.A.	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Amedex, S.A. de C.V.	0
Ge Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros Centauro, Salud Especializada, S. A. De C. V.	0
Vitamédica, S.A. de C.V.	0
Patrimonial Inbursa, S.A.	0
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Índice del sector	10

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la AMIS y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2006.

NOTA: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros en 2006.



Instituciones de Seguros Seguro de Gastos Médicos Mayores Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2006
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	9
ACE Seguros, S.A.	8
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	6
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	5
Plan Seguro S.A. de C.V.	5
Mapfre Tepeyac, S.A.	4
La Peninsular Seguros, S.A.	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	2
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	1
Seguros Atlas, S.A.	1
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	1
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1
Seguros ING, S.A. de C.V.	1
Metlife México, S.A.	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	0
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0
General de Seguros, S.A.	0
Seguros Azteca, S.A.	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros el Potosí, S.A.	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Amedex, S.A. de C.V.	0
Ge Seguros, S.A. de C.V.	0
Seguros Centauro, Salud Especializada, S. A. De C. V.	0
Vitamédica, S.A. de C.V.	0
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Índice del Sector	6

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la AMIS y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2006.

NOTA: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros en 2006.

Instituciones de Seguros
Seguro de Automóviles
Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2005	2006
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	3	8
ACE Seguros, S.A.	6	4
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte	4	3
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	2	3
La Peninsular Seguros, S.A.	3	2
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer	3	2
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	2	2
Metropolitana, Compañía. de Seguros, S.A.	1	2
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	2	1
General de Seguros, S.A.	2	1
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	2	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	2	1
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	1	1
Mapfre Tepeyac, S.A.	1	1
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	1	1
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	1	1
Seguros ING, S.A de C.V.	1	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	1	1
Seguros Atlas, S.A.	1	1
Seguros Banamex S.A. de C.V Grupo Financiero Banamex	1	1
Seguros el Potosí, S.A.	1	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	0	1
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	28	0
Aseguradora Patrimonial Daños, S.A.	0	0
Patrimonial Inbursa, S.A.	0	0
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Índice del Sector	3	3

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2005 y 2006.

NOTA: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros en 2005 y 2006.



Instituciones de Seguros Seguros de Daños sin Automóviles Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2006
Agroasemex, S.A.	167
Euler Hermes Seguro de Crédito, S.A.	118
Seguros Bancomext, S.A. de C.V.	50
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	46
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	20
Seguros Banamex S.A. de C.V Grupo Financiero Banamex	16
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	12
Metropolitana, Compañía. de Seguros, S.A.	10
Mapfre Tepeyac, S.A.	9
Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	9
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	8
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	8
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	7
La Peninsular Seguros, S.A.	6
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	6
Grupo Nacional Provincial, S.A.	5
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	4
General de Seguros, S.A.	4
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	4
Ge Seguros, S.A. de C.V.	4
ACE Seguros, S.A.	3
Seguros ING, S.A de C.V.	3
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	3
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	3
Seguros Atlas, S.A.	3
Seguros el Potosí, S.A.	3
Patrimonial Inbursa, S.A.	3
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	2
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	2
Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	2
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1
Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	1
Sompo Japan Insurance de México, S.A. de C.V.	0
Tokio Marine, Cía. de Seguros, S.A. de C.V.	0
Assurant Daños México, S.A.	0
Atradius Seguros de Crédito, S.A.	0
Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0
Coface Seguro de Crédito México, S.A. de C.V.	0
Gerling de México Seguros, S.A.	0
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	0
Stewart Title Guaranty de México, S.A. de C.V.	0
XL Insurance México, S.A. de C.V.	0
Torreón, Soc. Mut de Seguros.	0
Índice del sector	7

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2006.

NOTA: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de siniestros en 2006.

Afore
Actualización de Datos
Índice por cada 1,000,000 de afiliados

Institución	2005	2006
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	0	5
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	4	3
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	4	3
ING Afore, S.A. de C.V.	2	3
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	1	3
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	6	2
Afore Banamex, S.A. de C.V.	4	2
Afore XXI, S.A. de C.V.	2	2
Principal Afore, S.A. de C.V.	2	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	3	1
Afore Santander, S.A. de C.V.	2	1
Afore Azteca, S.A. de C.V.	1	1
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	0	1
Afore Invercap, S.A. de C.V.	0	0
Ixe Afore, S.A. de C.V.	0	0
Metlife Afore, S.A. de C.V.	0	0
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	-	0
Afore Coppel S.A. de C.V.	-	0
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	-	0
Scotia Afore, S.A de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	-	0
Índice del sector	3	2

El índice se calculó con base en el número de trabajadores afiliados proporcionado por la AMAFORE y el número de reclamaciones recibidas en la CON-DUSEF al mes de diciembre 2005 y 2006.



Afore
Traspaso Afore-Afore
 Índice por cada 100,000 traspasos

Institución	2005	2006
Afore Azteca, S.A. de C.V.	19	78
ING Afore, S.A. de C.V.	23	60
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	11	51
Metlife Afore, S.A. de C.V.	13	49
Ixe Afore, S.A. de C.V.	15	48
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	5	35
Principal Afore, S.A. de C.V.	30	31
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	16	29
Afore Santander, S.A. de C.V.	17	25
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	5	23
Afore Invercap, S.A. de C.V.	4	20
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	23	20
Afore XXI, S.A. de C.V.	8	19
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	6	12
Afore Banamex, S.A. de C.V.	5	12
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	0	0
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	-	0
Afore Coppel S.A. de C.V.	-	0
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	-	0
Scotia Afore, S.A de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	-	0
Afore Argos, S.A de C.V.	-	ND
Índice del sector	18	47

El índice se calculó con base en el número de traspasos recibidos de trabajadores afiliados proporcionado por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre 2005 y 2006.

ND = No determinable por no contar con el número de traspasos.

VII Apéndice



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, a 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 factoring 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, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Sociedades operadoras de sociedades de inversión

Instituciones encargadas de la guarda y administración de las acciones de las sociedades de inversión a las que presten sus servicios, depositando dichos títulos en una institución para el depósito de valores.

ICEFA

Instituciones de Crédito Especializadas en Fondos de Ahorro.

PROCESAR

Es la Empresa Operadora, concesionada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Socio liquidador

Son fideicomisos cuyo objetivo es celebrar las operaciones en la bolsa y compensar y liquidar los contratos por cuenta de instituciones de banca múltiple, de casas de bolsa y de sus clientes. Estas instituciones responden como fiduciarias frente a la cámara de compensación. Los socios liquidadores podrán ser de

dos clases: aquéllos que no permitan la adhesión de terceros una vez constituidos, y los que prevean la posibilidad de que se adhieran terceros con el carácter tanto de fideicomitente como fideicomisarios.

Socio operador

Sociedades anónimas cuya actividad consistirá en ser comisionistas de los socios liquidadores para la celebración de contratos de futuros y de opciones.

Delegaciones

Son unidades administrativas desconcentradas de la Condusef, regionales, estatales o locales, subordinadas a la administración central, con facultades y competencia territorial para resolver sobre la materia, conforme lo determine el estatuto orgánico.

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

Persona o entidad que por ley debe establecer cada Institución Financiera, con el objeto de atender consultas, quejas e inconformidades de los Usuarios

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:

Asistencias Técnicas y Jurídicas

Recibidas

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

Atendidas

Asistencias técnicas y jurídicas que fueron resueltas en la institución financiera o en la Condusef y cuyo resultado puede ser favorable o no para el usuario.

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 su-

poner 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 asuntos que no corresponden a alguna institución financiera; sin embargo, se orienta a la persona respecto de la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes. En el caso de escrito de reclamación en contra de estas empresas, los asuntos se desechan por improcedentes.

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

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

b) Comisión por intento de sobregiro. Cobro que la institución aplica cuando los cuentahabientes intentan obtener mayor cantidad de efectivo que la depositada en cuenta.

c) Comisión por manejo de cuenta. Cuando el cuentahabiente manifiesta no estar de acuerdo con el cobro por concepto de administración de sus recursos.

d) 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.

Tarjeta de débito

Cargo indebido por consumos o disposiciones no efectuadas

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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

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

b) 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:

a) 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.

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, éste 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

Aún 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, pese a que 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 ésta.

Inconformidad con la reparación

El contratante o el tercero se inconforma con la reparación efectuada al bien, cuando ésta 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 ésta, 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.

Trasposos 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, porque 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.

Trasposos icefa-afore:

Es el derecho que tienen los trabajadores de solicitar a la afore la transferencia de la totalidad de recursos que integran las subcuentas de retiro y de vivienda de su cuenta(s) del SAR '92 que se encuentren operadas por una o más icefa (institución de crédito o entidad financiera autorizada que operen y administren cuentas SAR '92).

a) Solicitado por el usuario: Este subservicio ocurre cuando un trabajador se registra en una afore y solicita el traspaso de los recursos que se acumularon en la cuenta que administraba la icefa.

Las reclamaciones en este subservicio se presentan cuando el trabajador se inconforma con el monto de los saldos traspasados que reporta la afore, o por retaso en la realización del traspaso.

b) Automático, por asignación de afore: Este subservicio podrá ocurrir cuando la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro transfiera a una administradora los recursos de la cuenta individual.

Las reclamaciones en este subservicio se presentan cuando el trabajador se inconforma con el monto de los saldos que reporta la icefa y, cuando la afore receptora no corresponde a la afore elegida por el trabajador



Relación de Instituciones Financieras Autorizadas

Sector	Instituciones Financieras Autorizadas ¹	Unidades Especializadas con Titular ²
Instituciones de Crédito	103	96
Banca Múltiple	38	32
Banca de Desarrollo	7	6
Financiera Rural	1	1
Sofoles	57	57
Bursátil	645	71
Casas de Bolsa	31	32
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	46	32
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	8	7
Sociedades de Inversión	468	0
Sociedades Controladoras	34	0
Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro	51	0
Operadores	7	0
Orgs. y Act. Aux. del Crédito	256	234
Almacenes Generales de Depósito	20	20
Arrendadoras Financieras	24	24
Casas de Cambio	27	25
Factoraje Financiero	13	12
Sociedades de Ahorro y Préstamo	8	0
Uniones de Crédito	164	153
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	18	10
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	43	17
Seguros	90	87
Fianzas	14	14
Administradoras de Fondos para el Retiro	22	20
Sociedades de Información Crediticia	3	3
Total	1,194	552

Fuente: ¹Sistema del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres), diciembre 2006

²Dirección de Orientación y Unidades Especializadas, diciembre 2006

Anuario Estadístico 2006
se terminó de imprimir en Agosto de 2007
en los talleres de Litografía Helio S.A. de C.V.
Berriozabal No. 52, Col. Morelos

La edición consta de 4000 ejemplares

