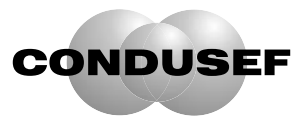


ANUARIO ESTADÍSTICO 2007

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

ANUARIO ESTADÍSTICO
2007



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: José Carlos Borunda Zaragoza

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, Act. Juan Limón Ariza y
Claudia Judith Hernández López

Información oficial de la Condusef, Sistema de Información Operativa (SIO)

Diseño y Formación: Arturo Vazquez Valdez

México, D.F., septiembre de 2008.

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
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	26
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	27
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	28
Recibidas Sector Fianzas	30
Recibidas Sector SAR	32
Recibidas Afore (Principales Servicios)	34
Atendidas por Delegación Banca Múltiple	36
Atendidas por Delegación Tarjeta de Crédito	37
Atendidas por Delegación Cuenta de Cheques	38
Atendidas por Delegación Crédito Personal	39
Atendidas por Delegación Tarjeta de Débito	40
Atendidas por Delegación Seguros	41
Atendidas por Delegación Seguros de Vida	42
Atendidas por Delegación Gastos Médicos Mayores	43
Atendidas por Delegación Automóviles	44
Atendidas por Delegación Afore	45
Atendidas por Delegación Traspasos Afore-Afore	46
Atendidas por Delegación Retiros SAR 92-97	47
Atendidas por Delegación Emisión de Estado de Cuenta	48
Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	49
Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros)	50
Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore)	51
Por Medios de Recepción	52
Atendidas Instituciones Bancarias más Representativas	54
Atendidas Instituciones de Seguros más Representativas	55
Atendidas Instituciones Afore más Representativas	56
II. RECLAMACIONES Y PROCESO CONCILIATORIO	57
Recibidas por Sector y Delegación	60
Recibidas Sector Instituciones de Crédito	62
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	64
Recibidas Sector Bursátil	66
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	68
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	70
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	71
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	72
Recibidas Sector Fianzas	74
Recibidas Sector SAR	76
Recibidas Afore (Principales Servicios)	78
Resultados del Proceso de Conciliación	81
Atendidas por Delegación	82
Conciliadas por Sector y Delegación	84
No Conciliadas por Sector y Delegación	86

Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación	88
Conciliación en Instituciones de Banca Múltiple	90
Conciliación en Instituciones de Seguros	98
Conciliación en Afore	104
Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	110
Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros)	111
Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de Afore)	112
Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios)	113
Atendidas (Principales Ramos de Seguros)	114
Atendidas (Principales Servicios de las Afore)	115
III. ARBITRAJE	117
Recibidos por Sector y Delegación	119
Laudos Emitidos por Sector	120
Sentido de los Laudos por Sector	121
IV. SOLICITUDES DE DICTAMEN TÉCNICO	123
Recibidas por Sector	125
Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos	126
V. DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	127
Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación	128
Resultado de las Solicitudes por Delegación	130
Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y/o Servicios)	132
Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos)	133
Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación	134
VI. ÍNDICES DE RECLAMACIONES	136
Instituciones de Banca Múltiple	139
Instituciones de Seguros	141
Afore	146
VII. APÉNDICES	149
Glosario	151
Relación de Instituciones Financieras Autorizadas	158

Presentación

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), inició sus actividades el 19 de abril de 1999, teniendo como objetivo fundamental “procurar la equidad entre los usuarios y las instituciones financieras”.

Desde entonces realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de los usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del sistema financiero, contando para este fin con 36 delegaciones, una en cada estado de la República, salvo el Distrito Federal que cuenta con 4 y Chihuahua con 2.

Parte fundamental de sus atribuciones, es contribuir con la formación de una cultura financiera para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos, y fomentar la competencia entre los intermediarios financieros.

También busca que los usuarios conozcan la importancia de estar informados sobre los atributos y características de los productos; sus derechos y obligaciones; las condiciones bajo las cuales contratan un producto o servicio y su mejor aprovechamiento.

Dentro de las acciones realizadas para este fin podemos mencionar: El desarrollo de calculadoras y simuladores; elaboración de cuadros comparativos sobre productos o servicios bancarios; encuestas, estadísticas, evaluaciones y registro de instituciones; información sobre el comportamiento del Costo Anual Total (CAT) e información de productos financieros a través de “El Calificador de información”.

En cumplimiento de sus funciones correctivas, la Condusef durante 2007 efectuó 435,543 acciones de atención, lo que significa poco más del 32% de incremento respecto de lo ocurrido en 2006. Lo anterior debido principalmente al 34% de aumento en las Asistencias Técnicas y Jurídicas.

Acciones de Atención a Usuarios			
Se componen por:	2006	2007	Var (%)
Asistencias Técnicas y Jurídicas	297,874	399,399	34.08
Reclamaciones	26,097	30,593	17.23
Arbitrajes	1	4	300.00
Solicitudes de Dictamen Técnicos	1,776	2,016	13.51
Solicitudes para Defensoría Legal Gratuita	2,607	2,657	1.92
Defensorías Legales	765	874	14.25
Subtotal	329,120	435,543	32.34
IVR (respuesta automática)*	691,899	765,394	10.62
Otros Servicios (REUS y CURP)	-	18,457	NA
Total	1,021,019	1,219,394	4.10

Debemos destacar en este ejercicio, la reciente incorporación de los servicios del Registro de Usuarios que no deseen información Publicitaria de Productos y Servicios Financieros (REUS) y CURP, a las actividades de la Condusef.

En las acciones de atención se observan fundamentalmente, con cerca del 92%, las Asistencias Técnicas y Jurídicas y las Reclamaciones con el 7% con respecto al total de las acciones del año.

Por lo que se refiere al Sistema de Información sobre Aseguradoras y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB - vida), en el año se atendieron un total de 448 consultas.

Es de mencionar que a partir de 2007 se incorporan como sector financiero, a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes)

Finalmente en el año se celebraron convenios con el sector bancario para el establecimiento de la Gestión Electrónica, que permite de forma expedita la solución de controversias evitando la etapa de conciliación, de manera que se de un servicio de calidad a los interesados, en beneficio de todos los involucrados, cuyos beneficios se verán reflejados en 2008.

I Asistencias Técnicas y Jurídicas

El Total Nacional en 2007, para todos los Sectores, en materia de Asistencias Técnicas y Jurídicas recibidas fue de 399,399. El 90.1% de esta cifra, corresponde a: Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) 173,309 (43.4%), Instituciones de Crédito con 155,610 (39.0%) y el Sector Seguros 30,762 (7.7%).

La delegación con mayor incremento fue Oficinas Centrales con 76.8% por la atención del Centro de Atención Telefónica del que se está centralizado y el mayor decremento se registró en la delegación de Chihuahua al disminuir en 1.3%.

En el año, las asesorías técnico jurídicas de los sectores más representativos –banca múltiple, seguros y Afore- sumaron, 59,237, cuyo 70.4 % 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, se tiene 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 buenos resultados para todos los involucrados.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Primero en importancia por el número de asistencias recibidas a nivel nacional, tuvo con relación al 2006, un incremento de 22,471 asuntos, 14.9%. Su distribución fue la siguiente: Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) 45.9%, Icefa 2.2% y Procesar 51.9%.

Las asistencias con respecto de 2006 aumentaron como sigue: El 28.9% en las Afore y 5.6% en Procesar en lo que se refiere a localización de cuentas (ver glosario) y disminuyeron 2.7% en Icefa.

En las Afore, el servicio traspaso Afore-Afore tuvo un incremento del 32% principalmente por asuntos relacionados con traspasos indebidos.

En esta etapa de atención, en el caso de Afore, 66 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 nivel nacional, con relación al 2006 mostró un crecimiento de 49%. Banca Múltiple incrementó 51%, Banca de Desarrollo 125%, Sociedades de Información Crediticia 41% y en Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles) 34%.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar de este sector al registrar el 75.7% de las asistencias técnico jurídicas, mismas que prácticamente corresponden a los de 21 bancos. Los productos más representativos fueron: Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito por asuntos relacionados con cargo de comisiones, intereses y gastos de cobranza que el usuario no reconoce y por consumos y/o disposiciones que señala no haber efectuado. Asimismo, en promedio, 71 asuntos de cada 100 concluidos, se resolvieron a favor del usuario.

Por lo que toca a las Sociedades de Información Crediticia reflejan un 18% del total y los usuarios acuden a Condusef para aclarar dudas sobre los registros contenidos en el Reporte de crédito especial, principalmente.

Las SOFOLES representan el 4.8% del total y los asuntos están relacionados con incumplimientos del contrato y problemas para obtener carta de liberación de adeudos y garantía

Instituciones de Seguros

Tercero en importancia a nivel nacional, los ramos más representativos de este sector fueron: Automóviles con el 34%, Vida con el 32% y Gastos Médicos Mayores con el 3%. 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 67% se alcanza con 10 de las aseguradoras.

Con respecto de 2006 los ramos que presentaron el mayor incremento fueron: Accidentes Personales 60%, Vida 29%, Salud 23%, Pensiones privadas 22%, Automóviles 17%, Daños sin automóviles 9%, mientras que las Pensiones derivadas de la Seguridad Social registraron un decremento del 3%

Por lo que toca a los resultados de la atención de asuntos en esta etapa, 70 de cada 100 se resolvieron a favor del usuario. Para los principales ramos, se resolvieron a favor del usuario: 81% en vida, 48% en automóviles y 54% en gastos médicos.

Por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	4,047	4	23	3	13	867	14	3,633	127	8,731
Metropolitana Oriente	2,074	1	10	3	4	280	2	2,495	145	5,014
Metropolitana Sur	1,915	4	22	3	13	418	21	1,053	68	3,517
Oficinas Centrales	48,592	216	815	498	207	13,507	141	75,910	32,459	172,345
Subtotal D.F.	56,628	225	870	507	237	15,072	178	83,091	32,799	189,607
Delegaciones										
Aguascalientes	4,517	24	78	6	12	621	12	3,596	5	8,871
Baja California	1,187	2	13	0	1	192	2	6,154	10	7,561
Baja California Sur	1,063	2	0	1	1	172	5	648	112	2,004
Campeche	2,421	1	8	2	1	110	0	1,404	18	3,965
Chiapas	2,483	1	3	1	3	282	13	1,377	243	4,406
Chihuahua	3,350	1	0	1	0	74	0	3,712	29	7,167
Ciudad Juárez	472	0	0	0	0	5	0	6,267	0	6,744
Coahuila	4,682	2	12	4	1	567	8	6,217	32	11,525
Colima	4,778	0	1	7	1	131	2	734	2	5,656
Durango	4,293	1	28	17	2	717	0	1,687	145	6,890
Estado de México	1,119	0	2	0	5	538	5	1,681	79	3,429
Guanajuato	6,687	2	265	16	10	894	14	4,487	313	12,688
Guerrero	2,865	0	7	3	5	707	12	1,182	98	4,879
Hidalgo	646	1	0	0	2	136	2	1,156	7	1,950
Jalisco	8,712	26	89	53	20	1,547	17	7,040	211	17,715
Michoacán	1,969	2	9	7	11	1,130	8	1,893	69	5,098
Morelos	2,564	3	30	3	11	473	1	1,037	141	4,263
Nayarit	3,983	1	15	0	28	379	3	1,361	112	5,882
Nuevo León	2,995	2	7	4	12	555	2	10,209	63	13,849
Oaxaca	1,803	0	87	8	5	886	13	807	263	3,872
Puebla	2,652	0	25	1	3	1,536	3	1,463	43	5,726
Querétaro	1,979	3	18	4	1	425	6	1,888	45	4,369
Quintana Roo	3,944	3	2	7	0	163	1	2,017	15	6,152
San Luis Potosí	2,283	4	35	1	8	184	9	2,704	74	5,302
Sinaloa	3,060	0	3	0	9	361	3	1,880	8	5,324
Sonora	4,687	1	4	2	8	777	16	2,587	191	8,273
Tabasco	3,107	2	5	2	8	504	13	1,705	70	5,416
Tamaulipas	5,117	2	21	4	4	551	11	4,121	143	9,974
Tlaxcala	1,217	0	12	9	1	173	4	3,653	13	5,082
Veracruz	2,637	2	14	0	4	510	13	2,948	83	6,211
Yucatán	2,228	5	6	2	1	240	12	2,025	425	4,944
Zacatecas	3,482	5	8	0	1	150	4	578	377	4,605
Subtotal Delegaciones	98,982	98	807	165	179	15,690	214	90,218	3,439	209,792
Total Nacional	155,610	323	1,677	672	416	30,762	392	173,309	36,238	399,399

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Sector Instituciones de Crédito 2006

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	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



Sector Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	3,730	15	263	39	4,047
Metropolitana Oriente	1,935	8	99	32	2,074
Metropolitana Sur	1,821	10	61	23	1,915
Oficinas Centrales	44,178	204	2,524	1,686	48,592
Subtotal D.F.	51,664	237	2,947	1,780	56,628
Delegaciones					
Aguascalientes	2,263	16	201	2,037	4,517
Baja California	974	2	102	109	1,187
Baja California Sur	737	3	100	223	1,063
Campeche	1,032	2	85	1,302	2,421
Chiapas	1,422	21	103	937	2,483
Chihuahua	1,716	6	77	1,551	3,350
Ciudad Juárez	451	11	6	4	472
Coahuila	4,147	29	231	275	4,682
Colima	1,761	2	67	2,948	4,778
Durango	3,721	154	342	76	4,293
Estado de México	967	4	64	84	1,119
Guanajuato	5,216	4	606	861	6,687
Guerrero	1,700	7	121	1,037	2,865
Hidalgo	559	3	28	56	646
Jalisco	6,589	26	472	1,625	8,712
Michoacán	1,734	14	74	147	1,969
Morelos	2,308	10	143	103	2,564
Nayarit	1,847	7	101	2,028	3,983
Nuevo León	2,760	2	135	98	2,995
Oaxaca	1,446	11	132	214	1,803
Puebla	2,440	8	77	127	2,652
Querétaro	1,810	1	93	75	1,979
Quintana Roo	974	4	85	2,881	3,944
San Luis Potosí	1,758	26	155	344	2,283
Sinaloa	2,647	4	95	314	3,060
Sonora	2,590	1,529	117	451	4,687
Tabasco	1,589	6	58	1,454	3,107
Tamaulipas	3,502	7	334	1,274	5,117
Tlaxcala	395	8	61	753	1,217
Veracruz	2,237	11	107	282	2,637
Yucatán	1,882	7	55	284	2,228
Zacatecas	912	334	41	2,195	3,482
Subtotal Delegaciones	66,086	2,279	4,468	26,149	98,982
Total Nacional	117,750	2,516	7,415	27,929	155,610

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.



Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2007

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	2,081	435	135	133	86	41	2	56	761	3,730
Metropolitana Oriente	1,054	512	74	55	97	38	2	35	68	1,935
Metropolitana Sur	931	400	106	91	136	88	0	25	44	1,821
Oficinas Centrales	26,817	5,798	2,577	1,650	2,339	1,039	3	2,122	1,833	44,178
Subtotal D.F.	30,883	7,145	2,892	1,929	2,658	1,206	7	2,238	2,706	51,664
Delegaciones										
Aguascalientes	1,639	248	56	74	120	6	1	15	104	2,263
Baja California	468	241	58	39	85	47	4	20	12	974
Baja California Sur	323	115	115	43	45	12	0	68	16	737
Campeche	897	49	27	18	22	1	0	9	9	1,032
Chiapas	792	259	93	51	60	17	0	84	66	1,422
Chihuahua	1,288	115	74	59	32	16	0	117	15	1,716
Ciudad Juárez	413	26	2	4	4	0	0	2	0	451
Coahuila	3,343	271	54	94	91	41	2	65	186	4,147
Colima	1,507	79	32	34	28	0	0	81	0	1,761
Durango	3,281	224	63	23	54	5	0	19	52	3,721
Estado de México	547	137	77	79	53	26	0	27	21	967
Guanajuato	3,950	571	122	155	114	1	1	99	203	5,216
Guerrero	1,121	166	43	34	167	12	0	9	148	1,700
Hidalgo	378	65	34	25	26	7	0	9	15	559
Jalisco	4,341	766	310	236	388	35	5	60	448	6,589
Michoacán	1,087	309	86	98	105	13	1	24	11	1,734
Morelos	1,498	197	310	171	56	5	0	52	19	2,308
Nayarit	1,498	116	74	38	66	5	0	32	18	1,847
Nuevo León	2,029	375	130	59	62	29	0	55	21	2,760
Oaxaca	833	235	57	93	130	2	0	26	70	1,446
Puebla	1,695	249	159	79	74	72	0	94	18	2,440
Querétaro	1,233	222	109	110	53	7	0	28	48	1,810
Quintana Roo	561	82	37	19	139	33	3	94	6	974
San Luis Potosí	1,259	270	63	37	51	5	0	51	22	1,758
Sinaloa	2,058	215	163	84	90	2	0	13	22	2,647
Sonora	1,657	421	126	79	85	19	2	101	100	2,590
Tabasco	1,080	138	95	81	61	19	0	71	44	1,589
Tamaulipas	2,813	262	114	73	82	2	1	16	139	3,502
Tlaxcala	236	82	15	19	17	5	0	18	3	395
Veracruz	1,433	193	168	81	102	20	0	33	207	2,237
Yucatán	1,550	101	70	44	23	1	0	52	41	1,882
Zacatecas	613	123	25	46	57	23	0	19	6	912
Subtotal Delegaciones	47,421	6,922	2,961	2,179	2,542	488	20	1,463	2,090	66,086
Total Nacional	78,304	14,067	5,853	4,108	5,200	1,694	27	3,701	4,796	117,750

* Incluye Cuentas de Ahorro y Valores e Instrumentos de Inversión

** Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Órdenes de Pago y Terminal Punto de Venta

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 Bursátil 2007

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	0	1	0	1
Metropolitana Sur	3	1	0	4
Oficinas Centrales	53	160	3	216
Subtotal D.F.	58	164	3	225
Delegaciones				
Aguascalientes	10	13	1	24
Baja California	0	2	0	2
Baja California Sur	0	1	1	2
Campeche	1	0	0	1
Chiapas	0	1	0	1
Chihuahua	0	1	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	1	0	2
Colima	0	0	0	0
Durango	0	1	0	1
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	0	2
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	14	11	1	26
Michoacán	2	0	0	2
Morelos	3	0	0	3
Nayarit	0	1	0	1
Nuevo León	1	1	0	2
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	2	1	0	3
Quintana Roo	1	2	0	3
San Luis Potosí	2	2	0	4
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	2	0	0	2
Tamaulipas	1	1	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	1	0	2
Yucatán	3	2	0	5
Zacatecas	1	4	0	5
Subtotal Delegaciones	46	49	3	98
Total Nacional	104	213	6	323

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 Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2007

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	2	6	5	0	7	3	23
Metropolitana Oriente	0	2	1	1	2	4	10
Metropolitana Sur	1	3	4	1	7	6	22
Oficinas Centrales	25	29	39	17	656	49	815
Subtotal D.F.	28	40	49	19	672	62	870
Delegaciones							
Aguascalientes	4	6	3	10	49	6	78
Baja California	0	3	7	0	3	0	13
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	6	1	1	8
Chiapas	0	1	0	0	0	2	3
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	2	0	1	5	3	12
Colima	0	0	0	0	0	1	1
Durango	0	0	0	0	21	7	28
Estado de México	0	1	0	0	1	0	2
Guanajuato	0	3	4	41	217	0	265
Guerrero	0	4	0	0	3	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	5	7	5	2	68	2	89
Michoacán	0	2	1	1	3	2	9
Morelos	0	2	1	0	26	1	30
Nayarit	0	0	0	0	14	1	15
Nuevo León	0	0	1	0	2	4	7
Oaxaca	0	0	0	4	82	1	87
Puebla	0	5	2	1	16	1	25
Querétaro	0	0	0	0	17	1	18
Quintana Roo	0	0	1	1	0	0	2
San Luis Potosí	0	1	0	1	32	1	35
Sinaloa	0	2	0	0	0	1	3
Sonora	1	0	0	0	1	2	4
Tabasco	0	0	0	0	1	4	5
Tamaulipas	0	3	0	1	11	6	21
Tlaxcala	0	2	1	3	4	2	12
Veracruz	0	0	0	6	5	3	14
Yucatán	0	0	0	0	6	0	6
Zacatecas	0	0	0	1	7	0	8
Subtotal Delegaciones	11	44	26	79	595	52	807
Total Nacional	39	84	75	98	1,267	114	1,677

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

Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	2	1	3
Metropolitana Oriente	0	2	1	3
Metropolitana Sur	3	0	0	3
Oficinas Centrales	11	48	439	498
Subtotal D.F.	14	52	441	507
Delegaciones				
Aguascalientes	1	2	3	6
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	1	1
Campeche	1	0	1	2
Chiapas	0	0	1	1
Chihuahua	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	2	1	4
Colima	6	1	0	7
Durango	9	0	8	17
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	14	0	2	16
Guerrero	1	1	1	3
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	33	5	15	53
Michoacán	1	1	5	7
Morelos	3	0	0	3
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	1	2	1	4
Oaxaca	1	0	7	8
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	1	0	3	4
Quintana Roo	0	7	0	7
San Luis Potosí	0	0	1	1
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	2	2
Tabasco	0	0	2	2
Tamaulipas	2	0	2	4
Tlaxcala	4	5	0	9
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	2	2
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	79	26	60	165
Total Nacional	93	78	501	672

*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	11	2	13
Metropolitana Oriente	4	0	4
Metropolitana Sur	13	0	13
Oficinas Centrales	207	0	207
Subtotal D.F.	235	2	237
Delegaciones			
Aguascalientes	11	1	12
Baja California	1	0	1
Baja California Sur	1	0	1
Campeche	1	0	1
Chiapas	3	0	3
Chihuahua	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	0	1	1
Colima	1	0	1
Durango	2	0	2
Estado de México	5	0	5
Guanajuato	10	0	10
Guerrero	5	0	5
Hidalgo	2	0	2
Jalisco	20	0	20
Michoacán	11	0	11
Morelos	11	0	11
Nayarit	28	0	28
Nuevo León	12	0	12
Oaxaca	5	0	5
Puebla	3	0	3
Querétaro	1	0	1
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	8	0	8
Sinaloa	9	0	9
Sonora	8	0	8
Tabasco	8	0	8
Tamaulipas	4	0	4
Tlaxcala	1	0	1
Veracruz	4	0	4
Yucatán	1	0	1
Zacatecas	1	0	1
Subtotal Delegaciones	177	2	179
Total Nacional	412	4	416

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 Seguros (Principales Ramos) 2007

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	83	27	12	4	206	10	7	4	514	867
Metropolitana Oriente	129	4	6	6	91	5	1	1	37	280
Metropolitana Sur	73	28	20	1	225	6	10	0	55	418
Oficinas Centrales	1,786	568	361	50	5,606	260	89	17	4,770	13,507
Subtotal D.F.	2,071	627	399	61	6,128	281	107	22	5,376	15,072
Delegaciones										
Aguascalientes	255	15	6	0	76	6	2	7	254	621
Baja California	58	6	17	2	85	12	3	0	9	192
Baja California Sur	40	3	8	1	69	5	7	0	39	172
Campeche	61	0	3	1	35	1	2	1	6	110
Chiapas	98	4	11	0	123	6	0	0	40	282
Chihuahua	18	6	3	0	35	0	0	0	12	74
Ciudad Juárez	4	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Coahuila	113	23	30	6	248	20	7	1	119	567
Colima	66	4	1	1	52	1	3	0	3	131
Durango	542	3	2	1	69	1	4	0	95	717
Estado de México	275	34	88	0	85	5	7	2	42	538
Guanajuato	356	27	11	11	266	30	50	1	142	894
Guerrero	562	2	12	1	67	9	5	1	48	707
Hidalgo	94	5	9	1	15	2	2	0	8	136
Jalisco	490	89	78	22	679	32	10	12	135	1,547
Michoacán	806	26	7	7	224	21	8	3	28	1,130
Morelos	131	16	2	6	252	15	6	1	44	473
Nayarit	117	6	26	4	151	14	8	0	53	379
Nuevo León	209	19	4	5	144	8	11	1	154	555
Oaxaca	627	3	5	0	160	16	5	0	70	886
Puebla	1,346	17	10	3	106	6	7	8	33	1,536
Querétaro	69	21	16	3	237	13	1	2	63	425
Quintana Roo	56	3	5	1	56	9	4	0	29	163
San Luis Potosí	50	8	10	12	65	7	3	0	29	184
Sinaloa	92	6	7	2	184	29	4	1	36	361
Sonora	467	26	24	1	101	74	7	1	76	777
Tabasco	125	11	6	2	280	33	2	0	45	504
Tamaulipas	172	18	41	7	191	11	4	1	106	551
Tlaxcala	133	3	1	0	25	4	2	1	4	173
Veracruz	227	9	16	6	122	31	4	5	90	510
Yucatán	78	11	16	3	106	2	6	0	18	240
Zacatecas	66	4	4	0	68	3	1	0	4	150
Subtotal Delegaciones	7,803	428	479	109	4,377	426	185	49	1,834	15,690
Total Nacional	9,874	1,055	878	170	10,505	707	292	71	7,210	30,762

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 Fianzas 2007

Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
Distrito Federal							
Metropolitana Norte	4	3	0	0	0	7	14
Metropolitana Oriente	0	1	1	0	0	0	2
Metropolitana Sur	2	4	3	2	6	4	21
Oficinas Centrales	24	4	12	2	17	82	141
Subtotal D.F.	30	12	16	4	23	93	178
Delegaciones							
Aguascalientes	0	1	0	0	0	11	12
Baja California	1	0	1	0	0	0	2
Baja California Sur	2	0	0	1	2	0	5
Campeche	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	2	1	4	0	0	6	13
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	0	0	1	4	1	8
Colima	0	1	0	0	1	0	2
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	2	0	2	0	0	1	5
Guanajuato	1	0	1	5	2	5	14
Guerrero	0	0	1	0	1	10	12
Hidalgo	2	0	0	0	0	0	2
Jalisco	3	0	3	2	5	4	17
Michoacán	4	0	0	0	0	4	8
Morelos	0	1	0	0	0	0	1
Nayarit	0	0	1	0	1	1	3
Nuevo León	0	0	0	0	0	2	2
Oaxaca	0	1	1	0	2	9	13
Puebla	0	0	2	0	0	1	3
Querétaro	2	0	0	0	1	3	6
Quintana Roo	0	1	0	0	0	0	1
San Luis Potosí	0	3	2	0	2	2	9
Sinaloa	0	0	2	0	1	0	3
Sonora	9	2	0	0	2	3	16
Tabasco	2	3	2	1	2	3	13
Tamaulipas	2	2	2	0	2	3	11
Tlaxcala	0	0	0	4	0	0	4
Veracruz	0	2	0	1	4	6	13
Yucatán	3	1	0	0	5	3	12
Zacatecas	0	0	1	0	1	2	4
Subtotal Delegaciones	37	19	25	15	38	80	214
Total Nacional	67	31	41	19	61	173	392

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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Sector SAR* 2007

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	612	194	2,827	3,633
Metropolitana Oriente	285	92	2,118	2,495
Metropolitana Sur	343	9	701	1,053
Oficinas Centrales	67,297	3,022	5,591	75,910
Subtotal D.F.	68,537	3,317	11,237	83,091
Delegaciones				
Aguascalientes	486	3	3,107	3,596
Baja California	155	19	5,980	6,154
Baja California Sur	208	42	398	648
Campeche	368	17	1,019	1,404
Chiapas	250	20	1,107	1,377
Chihuahua	62	29	3,621	3,712
Ciudad Juárez	18	0	6,249	6,267
Coahuila	1,879	2	4,336	6,217
Colima	69	12	653	734
Durango	288	47	1,352	1,687
Estado de México	170	22	1,489	1,681
Guanajuato	1,039	69	3,379	4,487
Guerrero	229	0	953	1,182
Hidalgo	32	0	1,124	1,156
Jalisco	1,001	15	6,024	7,040
Michoacán	196	52	1,645	1,893
Morelos	189	14	834	1,037
Nayarit	279	47	1,035	1,361
Nuevo León	899	3	9,307	10,209
Oaxaca	341	1	465	807
Puebla	125	9	1,329	1,463
Querétaro	59	0	1,829	1,888
Quintana Roo	56	13	1,948	2,017
San Luis Potosí	436	40	2,228	2,704
Sinaloa	127	2	1,751	1,880
Sonora	276	32	2,279	2,587
Tabasco	159	25	1,521	1,705
Tamaulipas	755	19	3,347	4,121
Tlaxcala	107	10	3,536	3,653
Veracruz	333	0	2,615	2,948
Yucatán	147	11	1,867	2,025
Zacatecas	222	0	356	578
Subtotal Delegaciones	10,960	575	78,683	90,218
Total Nacional	79,497	3,892	89,920	173,309

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

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

*□

** Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Afore** (Principales Servicios) 2007

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	7	0	9	63	3	2	76	445	612
Metropolitana Oriente	9	16	9	6	41	12	19	112	61	285
Metropolitana Sur	26	4	3	13	80	2	4	91	120	343
Oficinas Centrales	866	1,166	3,388	735	15,041	295	323	2,295	43,188	67,297
Subtotal D.F.	908	1,193	3,400	763	15,225	312	348	2,574	43,814	68,537
Delegaciones										
Aguascalientes	10	11	1	1	6	1	2	173	281	486
Baja California	11	6	3	1	35	8	23	62	6	155
Baja California Sur	17	6	11	44	10	3	10	44	63	208
Campeche	2	63	13	6	68	5	4	85	122	368
Chiapas	14	24	16	6	37	8	5	68	72	250
Chihuahua	15	4	1	0	11	0	2	23	6	62
Ciudad Juárez	4	2	0	0	7	0	0	5	0	18
Coahuila	5	0	4	13	35	0	23	40	1759	1,879
Colima	6	2	2	4	22	0	2	31	0	69
Durango	13	47	17	1	17	3	11	84	95	288
Estado de México	5	3	8	4	67	17	5	38	23	170
Guanajuato	18	17	27	90	495	5	33	245	109	1,039
Guerrero	10	103	0	1	7	2	3	60	43	229
Hidalgo	3	1	1	0	1	0	9	14	3	32
Jalisco	61	25	27	100	307	3	29	257	192	1,001
Michoacán	12	12	2	8	27	8	15	95	17	196
Morelos	6	5	7	1	39	0	11	73	47	189
Nayarit	34	12	15	4	11	6	14	158	25	279
Nuevo León	21	21	6	38	676	14	24	83	16	899
Oaxaca	53	33	1	8	9	1	3	63	170	341
Puebla	7	8	1	1	50	0	7	48	3	125
Querétaro	1	2	0	0	23	0	9	17	7	59
Quintana Roo	19	7	0	0	2	0	7	13	8	56
San Luis Potosí	14	17	5	7	237	5	4	57	90	436
Sinaloa	6	7	3	3	56	0	12	32	8	127
Sonora	45	18	5	2	41	13	6	81	65	276
Tabasco	11	21	4	0	63	1	2	49	8	159
Tamaulipas	41	14	3	7	466	1	26	119	78	755
Tlaxcala	1	2	2	5	5	2	0	88	2	107
Veracruz	28	5	1	1	157	19	4	94	24	333
Yucatán	2	4	2	1	4	0	7	56	71	147
Zacatecas	2	45	17	20	7	0	0	45	86	222
Subtotal Delegaciones	497	547	205	377	2,998	125	312	2,400	3,499	10,960
Total Nacional	1,405	1,740	3,605	1,140	18,223	437	660	4,974	47,313	79,497

*□

** Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Por Delegación Banca Múltiple 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	951	637	1,588	59.9
Metropolitana Oriente	1,173	260	1,433	81.9
Metropolitana Sur	388	290	678	57.2
Oficinas Centrales	1,505	1,028	2,533	59.4
Subtotal D.F.	4,017	2,215	6,232	64.5
Delegaciones				
Aguascalientes	1,604	217	1,821	88.1
Baja California	182	6	188	96.8
Baja California Sur	144	162	306	47.1
Campeche	471	82	553	85.2
Chiapas	668	174	842	79.3
Chihuahua	1,016	12	1,028	98.8
Ciudad Juárez	430	7	437	98.4
Coahuila	1,766	606	2,372	74.5
Colima	1,218	312	1,530	79.6
Durango	1,480	56	1,536	96.4
Estado de México	691	90	781	88.5
Guanajuato	775	855	1,630	47.5
Guerrero	424	85	509	83.3
Hidalgo	520	23	543	95.8
Jalisco	841	1,497	2,338	36.0
Michoacán	713	321	1,034	69.0
Morelos	201	811	1,012	19.9
Nayarit	515	305	820	62.8
Nuevo León	1,637	237	1,874	87.4
Oaxaca	681	111	792	86.0
Puebla	1,178	778	1,956	60.2
Querétaro	677	105	782	86.6
Quintana Roo	613	150	763	80.3
San Luis Potosí	909	122	1,031	88.2
Sinaloa	1,292	1,059	2,351	55.0
Sonora	1,547	371	1,918	80.7
Tabasco	952	453	1,405	67.8
Tamaulipas	1,525	426	1,951	78.2
Tlaxcala	300	21	321	93.5
Veracruz	1,024	926	1,950	52.5
Yucatán	873	135	1,008	86.6
Zacatecas	562	88	650	86.5
Subtotal Delegaciones	27,429	10,603	38,032	72.1
Total Nacional	31,446	12,818	44,264	71.0



Por Delegación Tarjeta de Crédito 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	592	346	938	63.1
Metropolitana Oriente	690	130	820	84.1
Metropolitana Sur	259	147	406	63.8
Oficinas Centrales	1,007	542	1,549	65.0
Subtotal D.F.	2,548	1,165	3,713	68.6
Delegaciones				
Aguascalientes	1,238	155	1,393	88.9
Baja California	100	5	105	95.2
Baja California Sur	67	73	140	47.9
Campeche	410	60	470	87.2
Chiapas	398	94	492	80.9
Chihuahua	723	7	730	99.0
Ciudad Juárez	392	5	397	98.7
Coahuila	1,512	498	2,010	75.2
Colima	1,047	230	1,277	82.0
Durango	1,359	46	1,405	96.7
Estado de México	409	40	449	91.1
Guanajuato	631	615	1,246	50.6
Guerrero	292	48	340	85.9
Hidalgo	360	12	372	96.8
Jalisco	670	931	1,601	41.8
Michoacán	519	163	682	76.1
Morelos	99	511	610	16.2
Nayarit	453	235	688	65.8
Nuevo León	1,272	157	1,429	89.0
Oaxaca	423	71	494	85.6
Puebla	868	499	1,367	63.5
Querétaro	512	70	582	88.0
Quintana Roo	354	95	449	78.8
San Luis Potosí	660	65	725	91.0
Sinaloa	1,148	699	1,847	62.2
Sonora	992	161	1,153	86.0
Tabasco	692	256	948	73.0
Tamaulipas	1,223	290	1,513	80.8
Tlaxcala	180	9	189	95.2
Veracruz	734	527	1,261	58.2
Yucatán	732	101	833	87.9
Zacatecas	409	64	473	86.5
Subtotal Delegaciones	20,878	6,792	27,670	75.5
Total Nacional	23,426	7,957	31,383	74.6

Por Delegación Cuenta de Cheques 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	59	40	99	59.6
Metropolitana Oriente	22	9	31	71.0
Metropolitana Sur	21	18	39	53.8
Oficinas Centrales	39	55	94	41.5
Subtotal D.F.	141	122	263	53.6
Delegaciones				
Aguascalientes	44	4	48	91.7
Baja California	21	0	21	100.0
Baja California Sur	3	11	14	21.4
Campeche	3	3	6	50.0
Chiapas	18	10	28	64.3
Chihuahua	28	0	28	100.0
Ciudad Juárez	2	2	4	50.0
Coahuila	41	22	63	65.1
Colima	20	7	27	74.1
Durango	4	1	5	80.0
Estado de México	55	10	65	84.6
Guanajuato	28	46	74	37.8
Guerrero	10	1	11	90.9
Hidalgo	23	2	25	92.0
Jalisco	21	91	112	18.8
Michoacán	35	37	72	48.6
Morelos	29	62	91	31.9
Nayarit	8	5	13	61.5
Nuevo León	29	9	38	76.3
Oaxaca	41	10	51	80.4
Puebla	26	40	66	39.4
Querétaro	33	10	43	76.7
Quintana Roo	10	5	15	66.7
San Luis Potosí	19	7	26	73.1
Sinaloa	20	44	64	31.3
Sonora	46	20	66	69.7
Tabasco	43	35	78	55.1
Tamaulipas	32	22	54	59.3
Tlaxcala	12	3	15	80.0
Veracruz	16	42	58	27.6
Yucatán	21	6	27	77.8
Zacatecas	13	9	22	59.1
Subtotal Delegaciones	754	576	1,330	56.7
Total Nacional	895	698	1,593	56.2



Por Delegación Crédito Personal 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	110	36	146	75.3
Metropolitana Oriente	235	16	251	93.6
Metropolitana Sur	26	21	47	55.3
Oficinas Centrales	41	60	101	40.6
Subtotal D.F.	412	133	545	75.6
Delegaciones				
Aguascalientes	76	19	95	80.0
Baja California	4	0	4	100.0
Baja California Sur	9	15	24	37.5
Campeche	21	4	25	84.0
Chiapas	81	20	101	80.2
Chihuahua	28	0	28	100.0
Ciudad Juárez	7	0	7	100.0
Coahuila	35	21	56	62.5
Colima	20	15	35	57.1
Durango	44	1	45	97.8
Estado de México	52	6	58	89.7
Guanajuato	20	52	72	27.8
Guerrero	21	12	33	63.6
Hidalgo	23	2	25	92.0
Jalisco	22	137	159	13.8
Michoacán	50	22	72	69.4
Morelos	9	23	32	28.1
Nayarit	5	24	29	17.2
Nuevo León	90	16	106	84.9
Oaxaca	71	9	80	88.8
Puebla	57	41	98	58.2
Querétaro	31	7	38	81.6
Quintana Roo	20	5	25	80.0
San Luis Potosí	95	14	109	87.2
Sinaloa	20	43	63	31.7
Sonora	123	38	161	76.4
Tabasco	23	11	34	67.6
Tamaulipas	70	30	100	70.0
Tlaxcala	45	0	45	100.0
Veracruz	28	53	81	34.6
Yucatán	26	3	29	89.7
Zacatecas	29	5	34	85.3
Subtotal Delegaciones	1,255	648	1,903	65.9
Total Nacional	1,667	781	2,448	68.1

Por Delegación Tarjeta de Débito 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	57	62	119	47.9
Metropolitana Oriente	42	20	62	67.7
Metropolitana Sur	21	29	50	42.0
Oficinas Centrales	114	112	226	50.4
Subtotal D.F.	234	223	457	51.2
Delegaciones				
Aguascalientes	48	4	52	92.3
Baja California	5	1	6	83.3
Baja California Sur	25	25	50	50.0
Campeche	7	7	14	50.0
Chiapas	40	15	55	72.7
Chihuahua	47	1	48	97.9
Ciudad Juárez	0	0	0	0.0
Coahuila	23	10	33	69.7
Colima	20	8	28	71.4
Durango	19	5	24	79.2
Estado de México	52	9	61	85.2
Guanajuato	20	27	47	42.6
Guerrero	13	2	15	86.7
Hidalgo	36	1	37	97.3
Jalisco	40	80	120	33.3
Michoacán	34	23	57	59.6
Morelos	26	129	155	16.8
Nayarit	22	17	39	56.4
Nuevo León	64	24	88	72.7
Oaxaca	40	7	47	85.1
Puebla	55	61	116	47.4
Querétaro	48	7	55	87.3
Quintana Roo	26	13	39	66.7
San Luis Potosí	21	2	23	91.3
Sinaloa	41	111	152	27.0
Sonora	89	39	128	69.5
Tabasco	50	29	79	63.3
Tamaulipas	59	26	85	69.4
Tlaxcala	12	0	12	100.0
Veracruz	92	87	179	51.4
Yucatán	31	8	39	79.5
Zacatecas	15	2	17	88.2
Subtotal Delegaciones	1,120	780	1,900	58.9
Total Nacional	1,354	1,003	2,357	57.4



Por Delegación Seguros 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	240	51	291	82.5
Metropolitana Oriente	179	19	198	90.4
Metropolitana Sur	28	29	57	49.1
Oficinas Centrales	247	181	428	57.7
Subtotal D.F.	694	280	974	71.3
Delegaciones				
Aguascalientes	243	18	261	93.1
Baja California	6	0	6	100.0
Baja California Sur	37	32	69	53.6
Campeche	37	9	46	80.4
Chiapas	119	52	171	69.6
Chihuahua	14	2	16	87.5
Ciudad Juárez	4	1	5	80.0
Coahuila	218	92	310	70.3
Colima	63	30	93	67.7
Durango	327	20	347	94.2
Estado de México	417	16	433	96.3
Guanajuato	93	250	343	27.1
Guerrero	290	37	327	88.7
Hidalgo	128	4	132	97.0
Jalisco	227	444	671	33.8
Michoacán	716	235	951	75.3
Morelos	16	192	208	7.7
Nayarit	52	81	133	39.1
Nuevo León	207	1	208	99.5
Oaxaca	554	35	589	94.1
Puebla	1,389	203	1,592	87.2
Querétaro	124	10	134	92.5
Quintana Roo	95	14	109	87.2
San Luis Potosí	63	17	80	78.8
Sinaloa	61	256	317	19.2
Sonora	245	43	288	85.1
Tabasco	178	239	417	42.7
Tamaulipas	188	135	323	58.2
Tlaxcala	171	22	193	88.6
Veracruz	133	303	436	30.5
Yucatán	21	38	59	35.6
Zacatecas	60	3	63	95.2
Subtotal Delegaciones	6,496	2,834	9,330	69.6
Total Nacional	7,190	3,114	10,304	69.8

Por Delegación Seguros de Vida 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	58	10	68	85.3
Metropolitana Oriente	137	7	144	95.1
Metropolitana Sur	14	8	22	63.6
Oficinas Centrales	35	28	63	55.6
Subtotal D.F.	244	53	297	82.2
Delegaciones				
Aguascalientes	113	11	124	91.1
Baja California	5	0	5	100.0
Baja California Sur	10	11	21	47.6
Campeche	25	6	31	80.6
Chiapas	43	18	61	70.5
Chihuahua	2	1	3	66.7
Ciudad Juárez	4	1	5	80.0
Coahuila	54	12	66	81.8
Colima	32	16	48	66.7
Durango	311	19	330	94.2
Estado de México	239	11	250	95.6
Guanajuato	68	115	183	37.2
Guerrero	274	35	309	88.7
Hidalgo	86	2	88	97.7
Jalisco	187	153	340	55.0
Michoacán	658	87	745	88.3
Morelos	1	66	67	1.5
Nayarit	18	27	45	40.0
Nuevo León	135	1	136	99.3
Oaxaca	453	18	471	96.2
Puebla	1,335	109	1,444	92.5
Querétaro	19	4	23	82.6
Quintana Roo	41	3	44	93.2
San Luis Potosí	22	11	33	66.7
Sinaloa	24	59	83	28.9
Sonora	54	21	75	72.0
Tabasco	47	63	110	42.7
Tamaulipas	74	50	124	59.7
Tlaxcala	142	19	161	88.2
Veracruz	75	113	188	39.9
Yucatán	12	15	27	44.4
Zacatecas	42	3	45	93.3
Subtotal Delegaciones	4,605	1,080	5,685	81.0
Total Nacional	4,849	1,133	5,982	81.1



Por Delegación Seguros de Gastos Médicos Mayores 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	19	2	21	90.5
Metropolitana Oriente	1	0	1	100.0
Metropolitana Sur	3	1	4	75.0
Oficinas Centrales	5	12	17	29.4
Subtotal D.F.	28	15	43	65.1
Delegaciones				
Aguascalientes	6	1	7	85.7
Baja California	0	0	0	0.0
Baja California Sur	0	2	2	0.0
Campeche	0	0	0	0.0
Chiapas	3	0	3	100.0
Chihuahua	3	0	3	100.0
Ciudad Juárez	0	0	0	0.0
Coahuila	10	4	14	71.4
Colima	1	0	1	100.0
Durango	0	0	0	0.0
Estado de México	24	1	25	96.0
Guanajuato	1	7	8	12.5
Guerrero	1	0	1	100.0
Hidalgo	4	0	4	0.0
Jalisco	2	28	30	6.7
Michoacán	4	15	19	21.1
Morelos	2	8	10	20.0
Nayarit	0	1	1	0.0
Nuevo León	5	0	5	100.0
Oaxaca	1	1	2	50.0
Puebla	8	11	19	42.1
Querétaro	5	0	5	100.0
Quintana Roo	3	0	3	100.0
San Luis Potosí	3	0	3	100.0
Sinaloa	1	3	4	25.0
Sonora	14	4	18	77.8
Tabasco	1	9	10	10.0
Tamaulipas	9	7	16	56.3
Tlaxcala	3	0	3	100.0
Veracruz	2	7	9	22.2
Yucatán	2	2	4	50.0
Zacatecas	1	0	1	100.0
Subtotal Delegaciones	119	111	230	51.7
Total Nacional	147	126	273	53.8

Por Delegación Seguros de Automóviles 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	129	28	157	82.2
Metropolitana Oriente	20	7	27	74.1
Metropolitana Sur	4	14	18	22.2
Oficinas Centrales	105	129	234	44.9
Subtotal D.F.	258	178	436	59.2
Delegaciones				
Aguascalientes	61	2	63	96.8
Baja California	0	0	0	0.0
Baja California Sur	12	12	24	50.0
Campeche	4	1	5	80.0
Chiapas	53	24	77	68.8
Chihuahua	4	1	5	80.0
Ciudad Juárez	0	0	0	0.0
Coahuila	118	67	185	63.8
Colima	23	12	35	65.7
Durango	8	0	8	100.0
Estado de México	48	3	51	94.1
Guanajuato	15	80	95	15.8
Guerrero	6	1	7	85.7
Hidalgo	18	1	19	94.7
Jalisco	21	197	218	9.6
Michoacán	40	109	149	26.8
Morelos	11	101	112	9.8
Nayarit	12	33	45	26.7
Nuevo León	40	0	40	100.0
Oaxaca	78	11	89	87.6
Puebla	21	64	85	24.7
Querétaro	74	0	74	100.0
Quintana Roo	28	5	33	84.8
San Luis Potosí	17	4	21	81.0
Sinaloa	15	154	169	8.9
Sonora	72	7	79	91.1
Tabasco	104	136	240	43.3
Tamaulipas	78	56	134	58.2
Tlaxcala	19	2	21	90.5
Veracruz	12	101	113	10.6
Yucatán	1	12	13	7.7
Zacatecas	10	0	10	100.0
Subtotal Delegaciones	1,023	1,196	2,219	46.1
Total Nacional	1,281	1,374	2,655	48.2



Por Delegación Afore* 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	35	50	85	41.2
Metropolitana Oriente	143	26	169	84.6
Metropolitana Sur	21	17	38	55.3
Oficinas Centrales	24	4	28	85.7
Subtotal D.F.	223	97	320	69.7
Delegaciones				
Aguascalientes	162	8	170	95.3
Baja California	110	0	110	100.0
Baja California Sur	15	26	41	36.6
Campeche	45	10	55	81.8
Chiapas	85	11	96	88.5
Chihuahua	29	1	30	96.7
Ciudad Juárez	23	0	23	100.0
Coahuila	115	4	119	96.6
Colima	52	13	65	80.0
Durango	37	0	37	100.0
Estado de México	87	8	95	91.6
Guanajuato	38	332	370	10.3
Guerrero	57	0	57	100.0
Hidalgo	47	1	48	97.9
Jalisco	6	255	261	2.3
Michoacán	62	47	109	56.9
Morelos	11	55	66	16.7
Nayarit	25	61	86	29.1
Nuevo León	741	2	743	99.7
Oaxaca	54	13	67	80.6
Puebla	47	77	124	37.9
Querétaro	46	4	50	92.0
Quintana Roo	44	3	47	93.6
San Luis Potosí	83	89	172	48.3
Sinaloa	26	112	138	18.8
Sonora	122	22	144	84.7
Tabasco	63	56	119	52.9
Tamaulipas	328	73	401	81.8
Tlaxcala	75	12	87	86.2
Veracruz	118	181	299	39.5
Yucatán	33	14	47	70.2
Zacatecas	72	1	73	98.6
Subtotal Delegaciones	2,858	1,491	4,349	65.7
Total Nacional	3,081	1,588	4,669	66.0

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Por Delegación Traspaso Afore-Afore 2007

Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	23	15	38	60.5
Metropolitana Oriente	39	2	41	95.1
Metropolitana Sur	10	13	23	43.5
Oficinas Centrales	1	0	1	100.0
Subtotal D.F.	73	30	103	70.9
Delegaciones				
Aguascalientes	1	2	3	33.3
Baja California	32	0	32	100.0
Baja California Sur	1	2	3	33.3
Campeche	15	5	20	75.0
Chiapas	21	7	28	75.0
Chihuahua	4	0	4	100.0
Ciudad Juárez	11	0	11	100.0
Coahuila	29	2	31	93.5
Colima	15	11	26	57.7
Durango	4	0	4	100.0
Estado de México	51	6	57	89.5
Guanajuato	20	232	252	7.9
Guerrero	0	0	0	0.0
Hidalgo	12	0	12	100.0
Jalisco	3	190	193	1.6
Michoacán	10	12	22	45.5
Morelos	5	14	19	26.3
Nayarit	0	1	1	0.0
Nuevo León	645	1	646	99.8
Oaxaca	6	0	6	100.0
Puebla	12	41	53	22.6
Querétaro	21	2	23	91.3
Quintana Roo	1	0	1	100.0
San Luis Potosí	32	82	114	28.1
Sinaloa	8	58	66	12.1
Sonora	32	3	35	91.4
Tabasco	21	38	59	35.6
Tamaulipas	229	53	282	81.2
Tlaxcala	4	0	4	100.0
Veracruz	36	111	147	24.5
Yucatán	1	0	1	100.0
Zacatecas	5	0	5	100.0
Subtotal Delegaciones	1,287	873	2,160	59.6
Total Nacional	1,360	903	2,263	60.1



Por Delegación Retiro SAR 92-97 2007

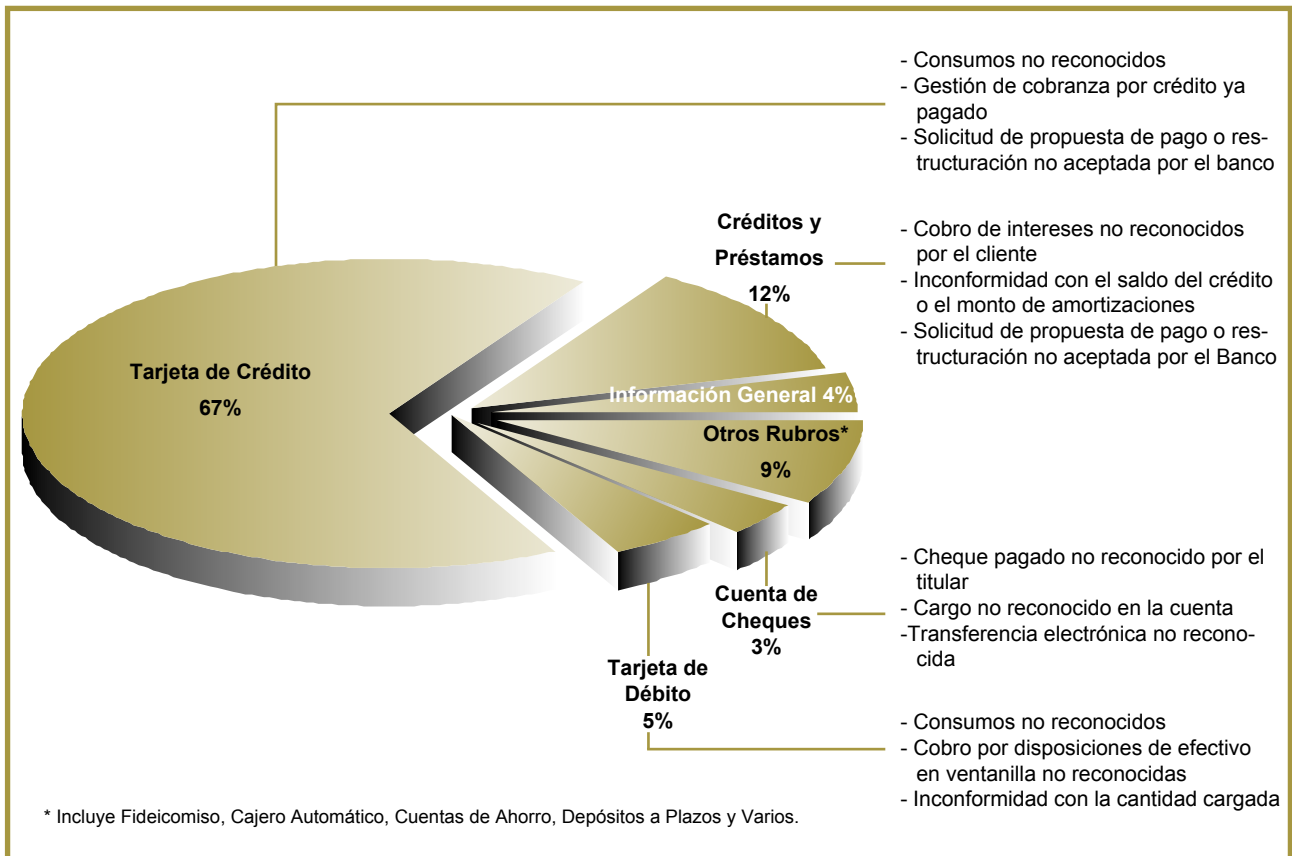
Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	1	1	2	50.0
Metropolitana Oriente	3	1	4	75.0
Metropolitana Sur	3	0	3	100.0
Oficinas Centrales	1	0	1	100.0
Subtotal D.F.	8	2	10	80.0
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0.0
Baja California	1	0	1	100.0
Baja California Sur	1	0	1	100.0
Campeche	1	1	2	50.0
Chiapas	2	0	2	100.0
Chihuahua	0	0	0	0.0
Ciudad Juárez	0	0	0	0.0
Coahuila	14	0	14	100.0
Colima	4	1	5	80.0
Durango	0	0	0	0.0
Estado de México	2	0	2	100.0
Guanajuato	0	6	6	0.0
Guerrero	0	0	0	0.0
Hidalgo	0	0	0	0.0
Jalisco	0	1	1	0.0
Michoacán	0	1	1	0.0
Morelos	2	1	3	66.7
Nayarit	0	0	0	0.0
Nuevo León	8	0	8	100.0
Oaxaca	2	2	4	0.0
Puebla	0	1	1	0.0
Querétaro	0	0	0	0.0
Quintana Roo	0	0	0	0.0
San Luis Potosí	6	1	7	85.7
Sinaloa	0	1	1	0.0
Sonora	1	0	1	100.0
Tabasco	0	0	0	0.0
Tamaulipas	4	3	7	57.1
Tlaxcala	5	0	5	100.0
Veracruz	0	1	1	0.0
Yucatán	0	0	0	0.0
Zacatecas	11	1	12	91.7
Subtotal Delegaciones	64	21	85	75.3
Total Nacional	72	23	95	75.8

Por Delegación Emisión de Estado de Cuenta 2007

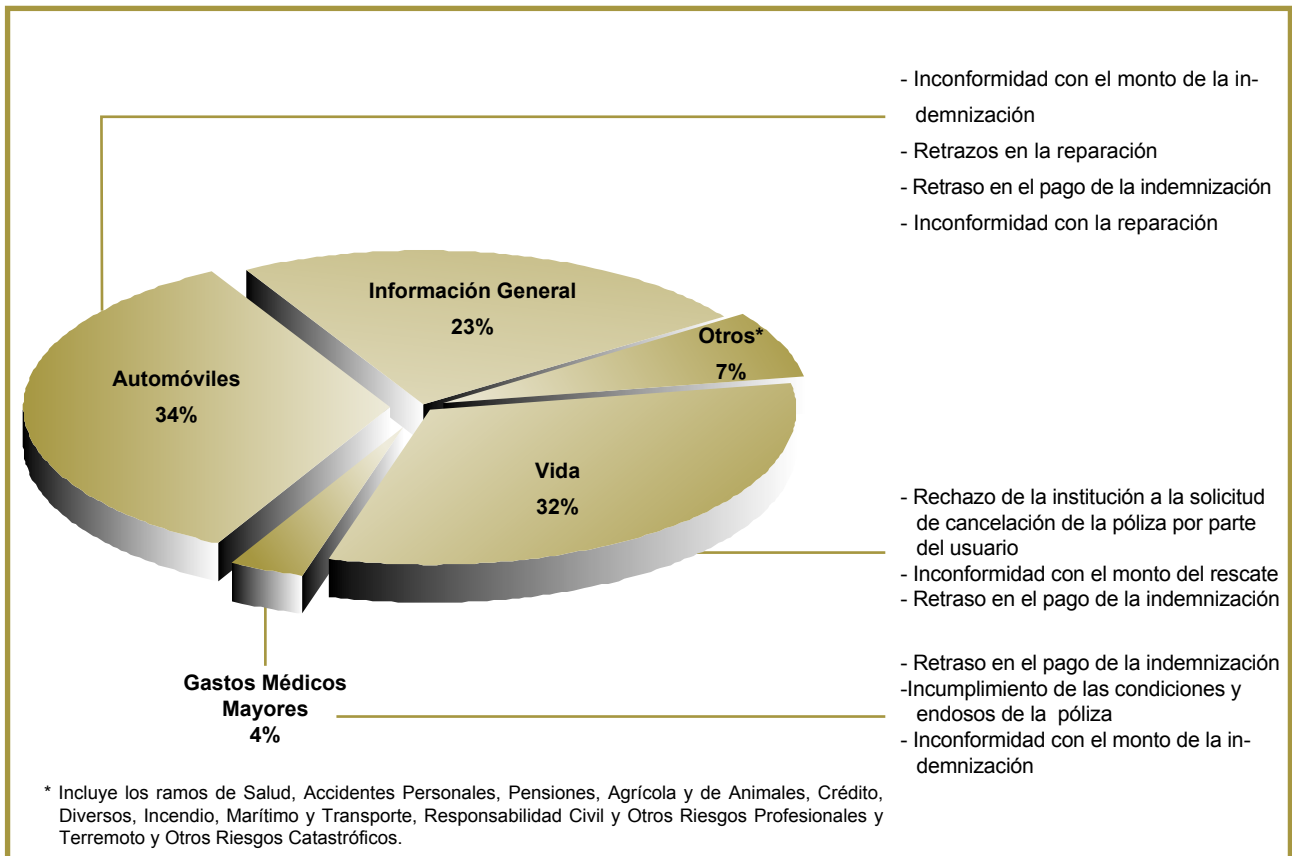
Delegación	Solución		Total	% Favorable
	Favorable	No Favorable		
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	1	1	2	0.0
Metropolitana Oriente	6	1	7	85.7
Metropolitana Sur	1	0	1	100.0
Oficinas Centrales	6	0	6	100.0
Subtotal D.F.	14	2	16	87.5
Delegaciones				
Aguascalientes	5	0	5	100.0
Baja California	1	0	1	100.0
Baja California Sur	1	0	1	100.0
Campeche	2	0	2	100.0
Chiapas	16	0	16	100.0
Chihuahua	1	1	2	50.0
Ciudad Juárez	1	0	1	100.0
Coahuila	0	0	0	0.0
Colima	1	0	1	100.0
Durango	6	0	6	100.0
Estado de México	0	0	0	0.0
Guanajuato	0	5	5	0.0
Guerrero	29	0	29	100.0
Hidalgo	1	0	1	100.0
Jalisco	0	0	0	0.0
Michoacán	7	0	7	100.0
Morelos	0	0	0	0.0
Nayarit	5	1	6	83.3
Nuevo León	13	1	14	92.9
Oaxaca	8	2	10	80.0
Puebla	4	4	8	50.0
Querétaro	2	0	2	0.0
Quintana Roo	7	0	7	100.0
San Luis Potosí	9	1	10	90.0
Sinaloa	3	3	6	0.0
Sonora	9	0	9	100.0
Tabasco	3	1	4	75.0
Tamaulipas	7	4	11	63.6
Tlaxcala	1	0	1	100.0
Veracruz	0	0	0	0.0
Yucatán	3	0	3	100.0
Zacatecas	18	0	18	100.0
Subtotal Delegaciones	163	23	186	87.6
Total Nacional	177	25	202	87.6



Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2006-2007

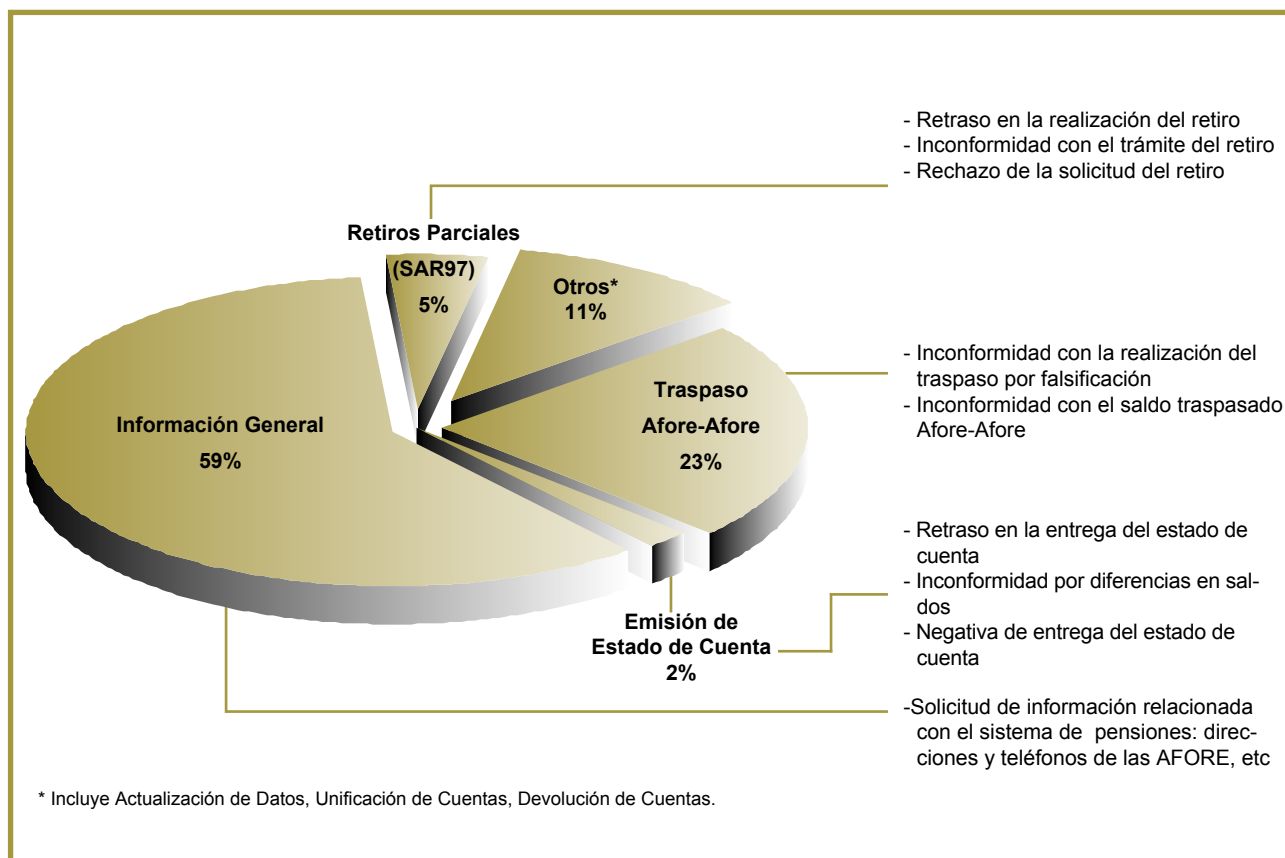


Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros) 2006-2007

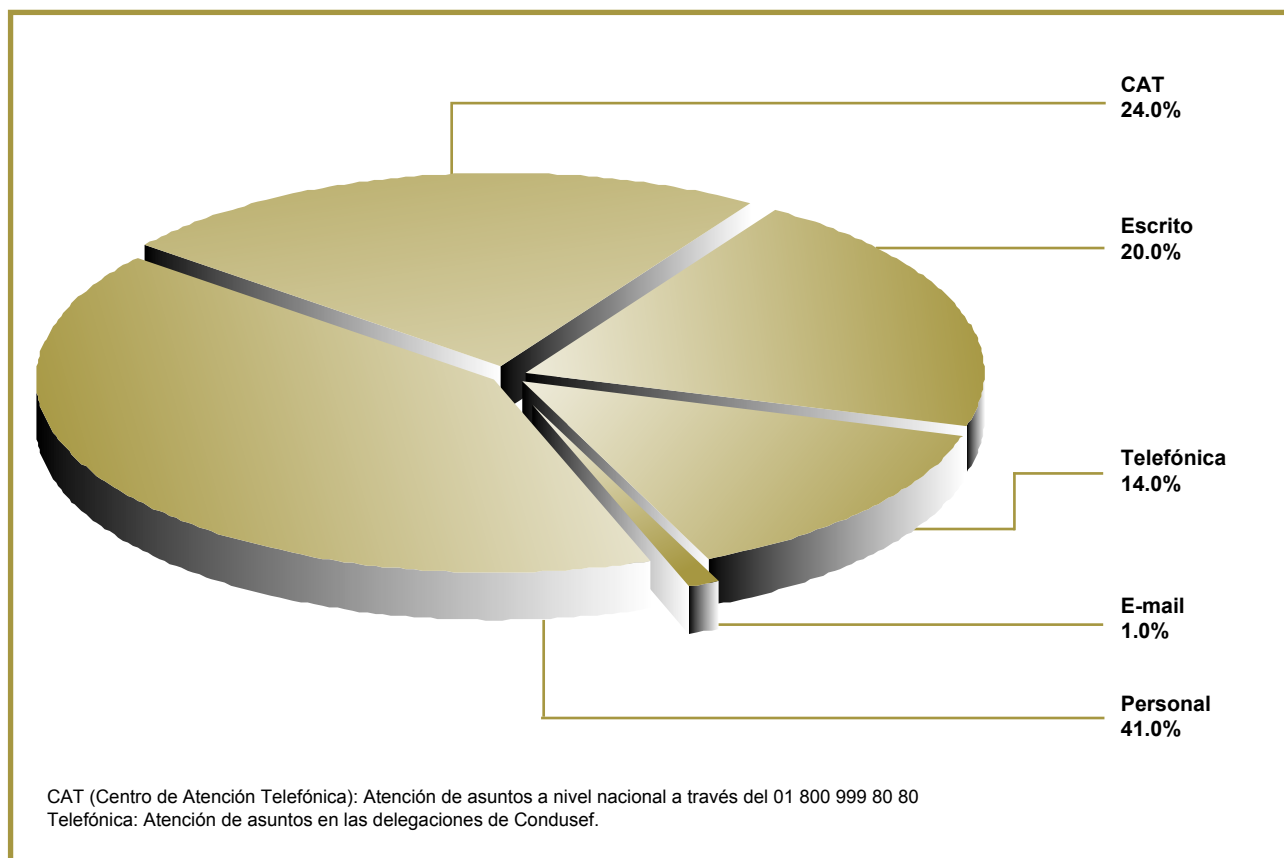




Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore) 2006-2007

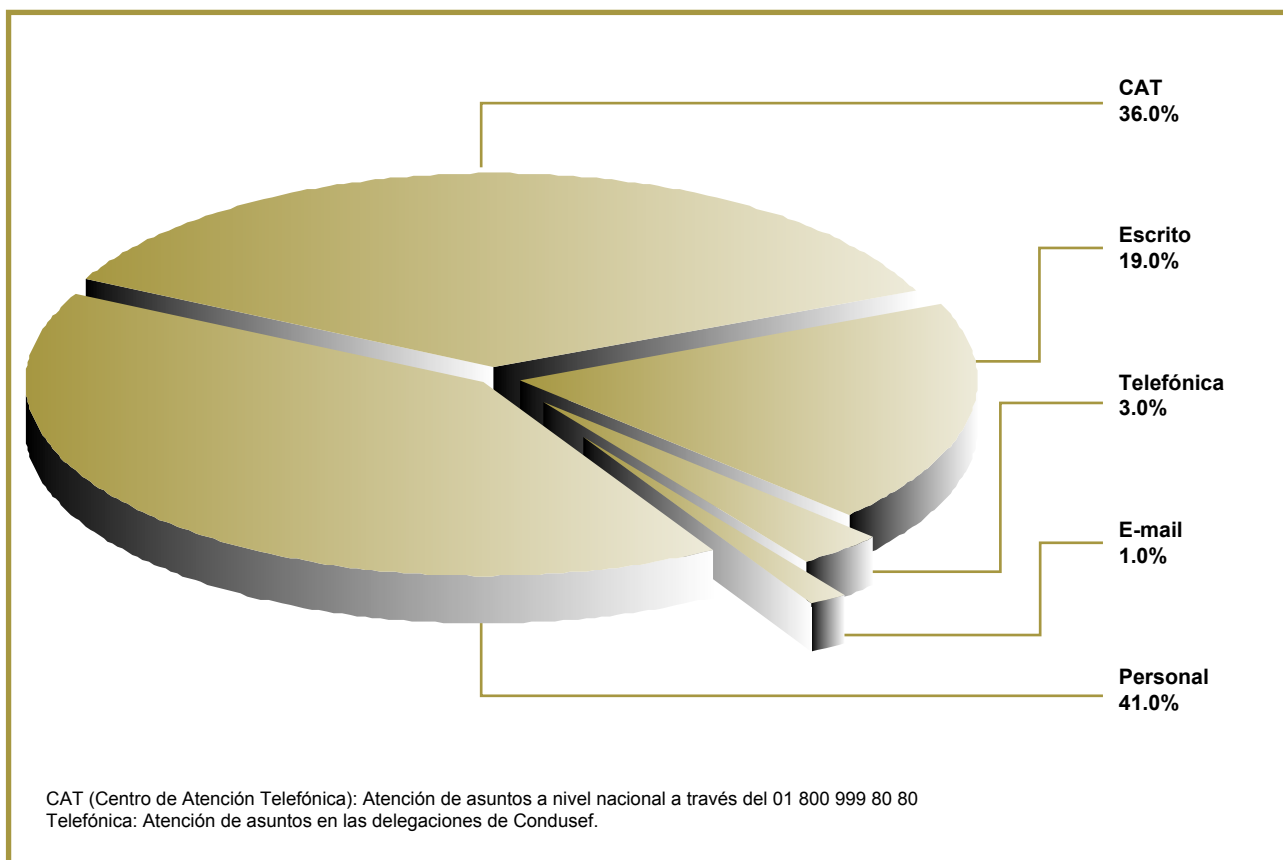


Asistencias Técnicas y Jurídicas por Medios de Recepción 2006

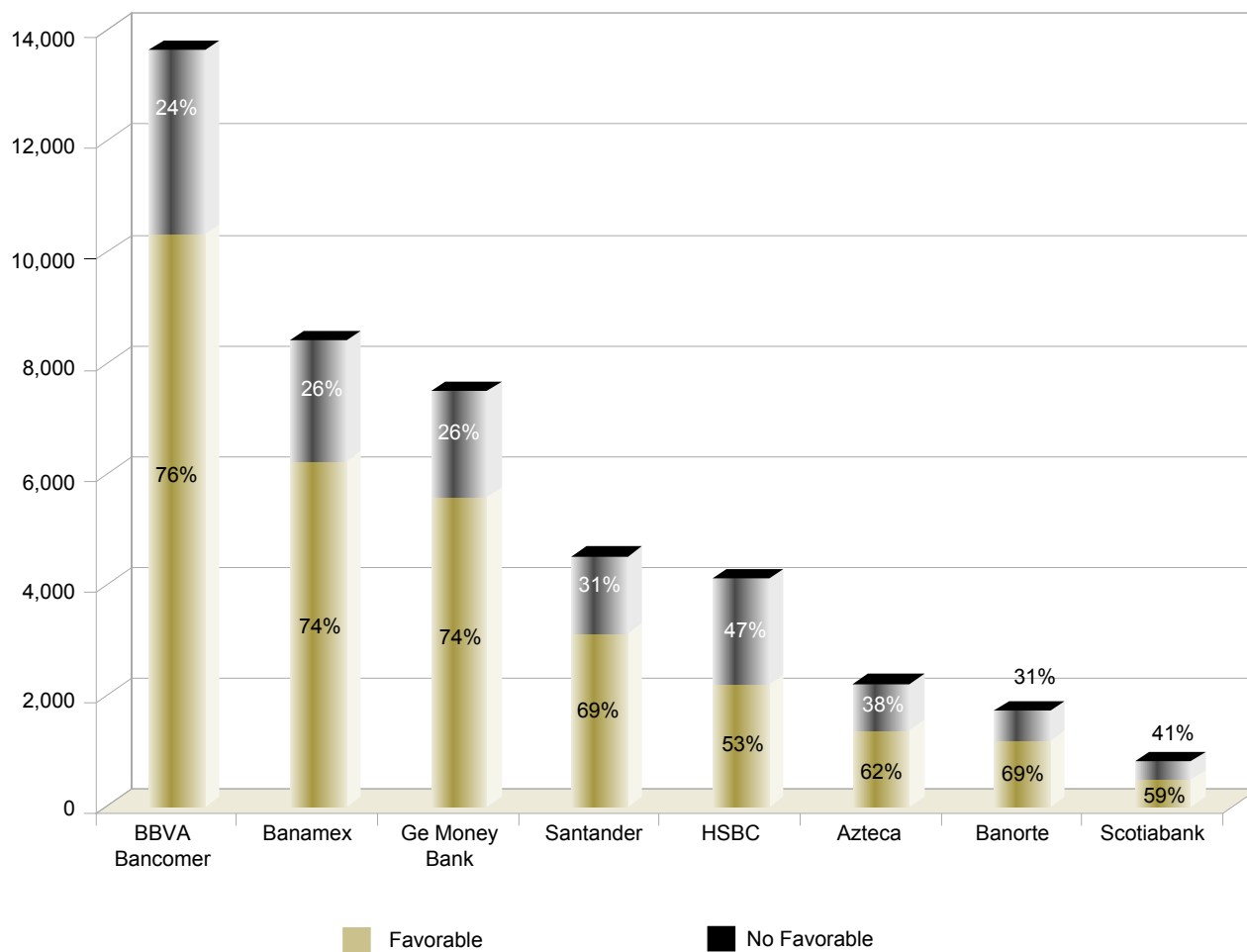




Asistencias Técnicas y Jurídicas por Medios de Recepción 2007

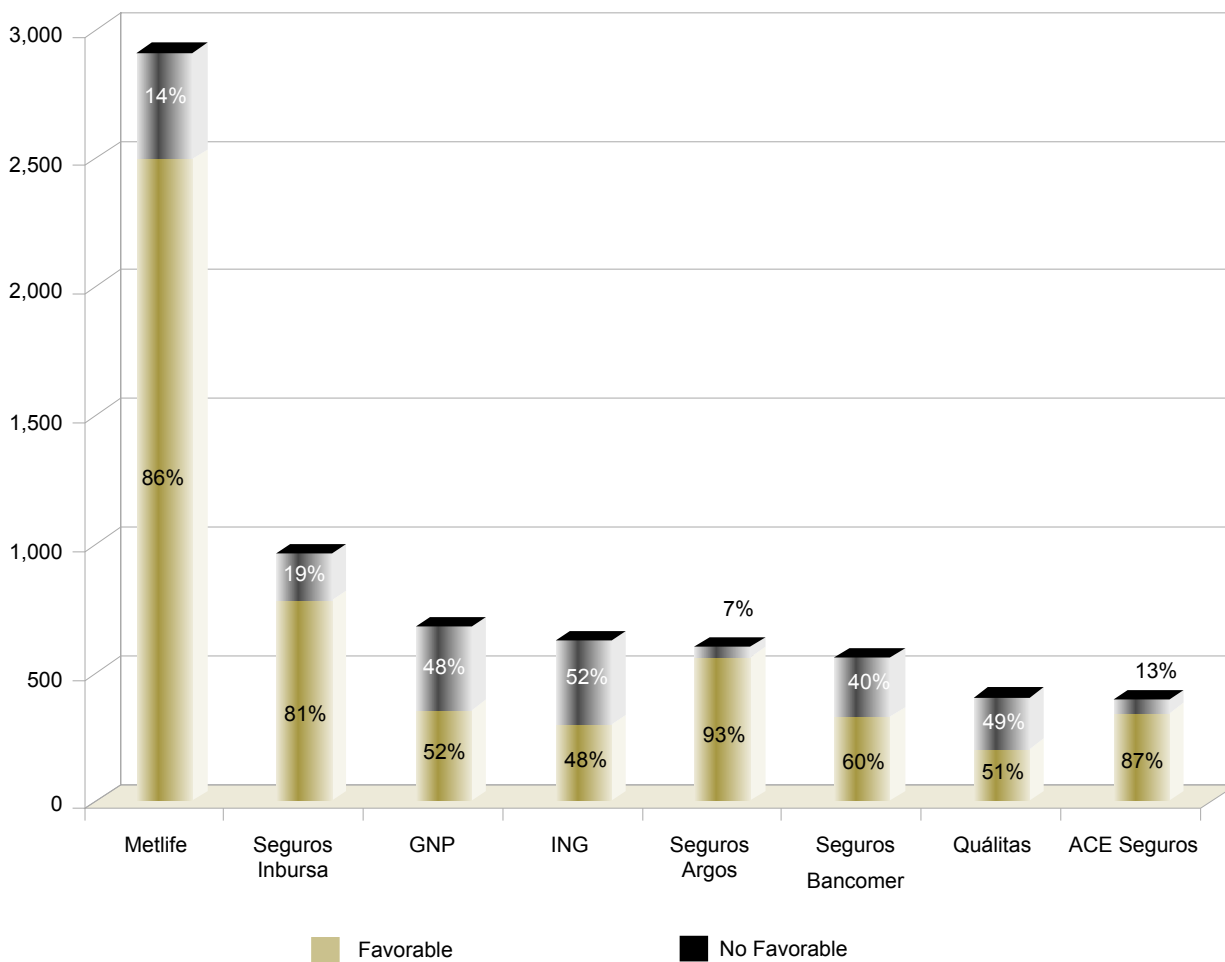


Atendidas Instituciones Bancarias más Representativas 2007

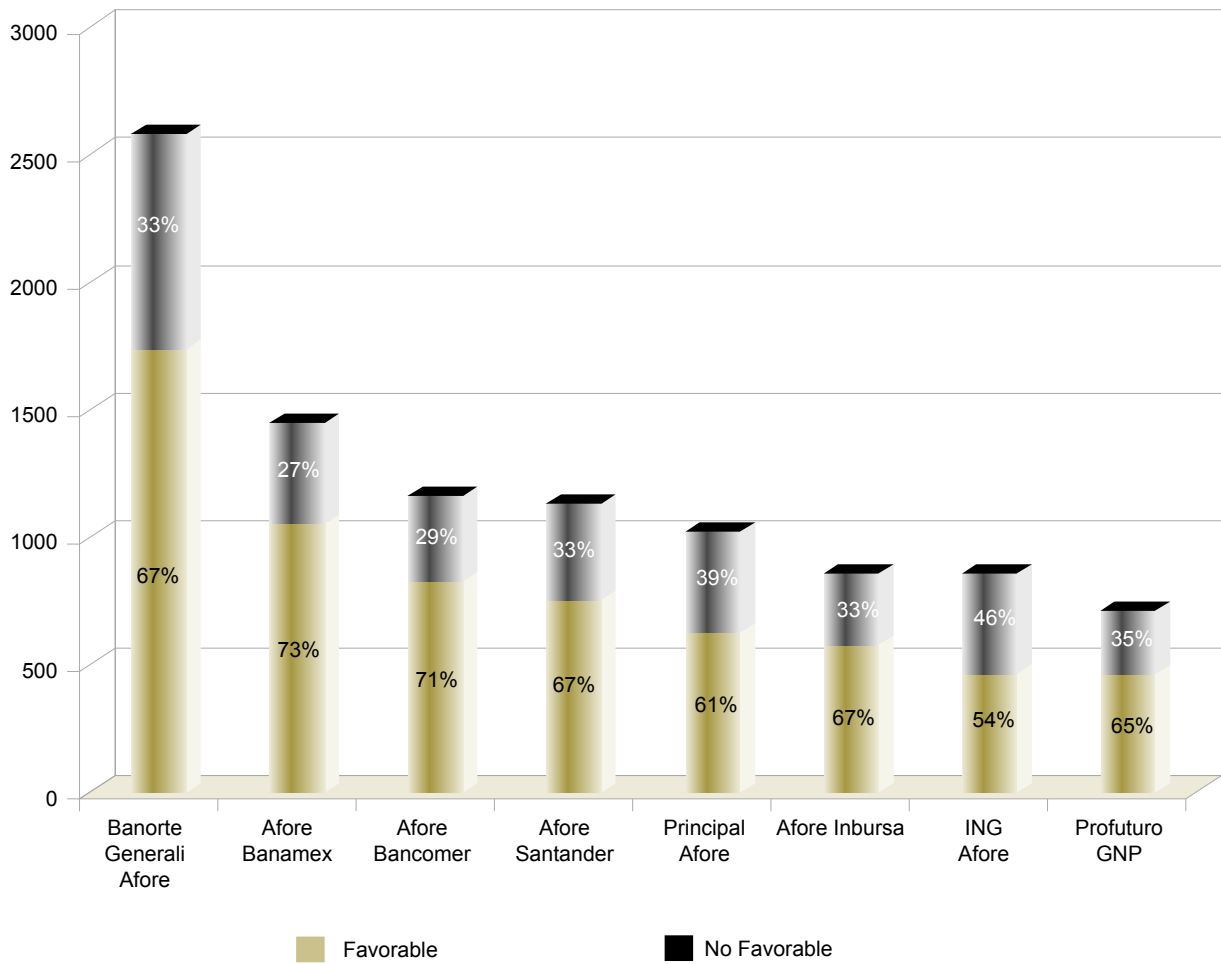




Atendidas Instituciones de Seguros más Representativas 2007



Atendidas Afore más Representativas 2007



II Reclamaciones y Proceso Conciliatorio

El Total Nacional en 2007, para todos los Sectores en material de reclamaciones recibidas, fue de 30,593 asuntos. El 60.9% de esta cifra, corresponde a: Instituciones de Crédito con 18,618, Sector Seguros 8,125 (26.6%) y Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) 3,288 (10.7%).

El incremento neto de reclamaciones recibidas a nivel nacional de 2006 a 2007 fue de 4,496 (17.2%). La variación de asuntos se presentó principalmente en delegaciones como: Metropolitana Norte 797 (17.7%), Sonora 430 (9.6%), Metropolitana Sur 397 (8.8%), Quintana Roo 371 (8.2%), y Oficinas Centrales con -779 (-17.3%).

En cuanto a los resultados del proceso de conciliación, en el año 8,811 asuntos se conciliaron, 14,100 no se conciliaron y 5,760 se concluyeron por otros motivos. El promedio de conciliación fue de 31 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 por el número de reclamaciones recibidas a nivel nacional, tuvo en comparación con el 2006, un crecimiento de 14.3%, resultado del incremento de 14.9% en Banca Múltiple, 12.3% en Sofoles, 5.4% en Banca de Desarrollo y la disminución de 2.8% en Sociedades de Información Crediticia.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar en el número de reclamaciones recibidas en este sector al registrar el 91.8% de los asuntos, los cuales prácticamente corresponden a 19 de los bancos. Los productos más representativos fueron: tarjeta de crédito por la causa "consumos no reconocidos" y Cuenta de Cheques por "cheque pagado no reconocido por el titular".

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 Condusef 24 de cada 100 asuntos, cifra superior a los 20 de cada 100 de 2006.

Instituciones de Seguros

Segundo Sector en importancia, tuvo un incremento del 17.8% con respecto al 2006, los ramos con mayor participación fueron: Automóviles con el 49.6%, Vida con el 28.2%, Gastos Médicos con el 7.1% y Daños sin Automóviles 6.6%. Del total de las reclamaciones recibidas el 70% se encuentra en 10 de las aseguradoras.

Con respecto de 2006 se incrementaron los ramos de: Pensiones Derivadas de la Seguridad Social con 71.4%, Vida en 37.5%, Accidentes Personales con 31.5% y Automóviles en 9.8%.

Respecto de los resultados del proceso conciliatorio, el sector registró, en promedio, 24 asuntos conciliados de cada 100 concluidos, porcentaje superior en 3% al de 2006. Es de mencionar que en los asuntos de gastos médicos mayores sólo se conciliaron 14 de cada 100 concluidos.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Tercero en importancia, tuvo con relación al 2006 un incremento del 37.9%. Su distribución fue la siguiente: Afore 95.8%, Icefa 3.2% y Procesar 1%.

Las reclamaciones con respecto de 2006 aumentaron: El 41.3% en las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) y 18% en el caso de Icefa; del total de las reclamaciones recibidas en AFORE, el 90% lo concentran 11 administradoras.

En las Afore el cambio se presentó fundamentalmente en el servicio traspaso Afore-Afore con un incremento del 68%, principalmente por la causa “inconformidades con la realización del traspaso por falsificación”.

Por lo que toca a los resultados del proceso conciliatorio, es de destacar que en 2007 se redujo sustancialmente el nivel de conciliación al registrar 22 asuntos conciliados a favor del usuario de cada 100 concluidos contra 36% registrado en 2006.

Por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	No Financieras	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1,445	5	8	1	8	660	16	549	0	2,692
Metropolitana Oriente	641	0	3	1	6	280	2	159	0	1,092
Metropolitana Sur	857	4	0	0	3	321	7	172	4	1,368
Oficinas Centrales	2,369	7	10	1	15	851	24	580	9	3,866
Subtotal D.F.	5,312	16	21	3	32	2,112	49	1,460	13	9,018
Delegaciones										
Aguascalientes	493	0	7	0	2	168	1	217	0	888
Baja California	254	1	1	0	0	94	2	7	0	359
Baja California Sur	138	0	0	0	1	49	0	12	0	200
Campeche	460	0	4	0	1	138	0	32	13	648
Chiapas	373	0	2	0	0	147	5	29	0	556
Chihuahua	536	0	0	0	7	329	4	202	0	1,078
Ciudad Juárez	433	0	0	0	0	141	1	134	0	709
Coahuila	192	0	1	0	0	68	1	30	0	292
Colima	264	0	2	3	0	92	9	11	0	381
Durango	108	0	0	2	0	63	0	12	2	187
Estado de México	267	0	1	0	2	136	2	17	0	425
Guanajuato	559	0	38	2	0	177	6	89	0	871
Guerrero	470	0	4	1	0	296	1	34	5	811
Hidalgo	207	0	0	0	2	107	3	39	0	358
Jalisco	1,254	1	12	14	5	702	9	124	0	2,121
Michoacán	209	0	1	0	1	161	0	17	0	389
Morelos	360	0	22	0	1	117	0	33	1	534
Nayarit	197	0	1	0	4	109	1	32	1	345
Nuevo León	1,000	13	5	3	5	421	8	73	21	1,549
Oaxaca	199	0	4	0	3	89	3	10	0	308
Puebla	719	0	28	3	0	282	11	93	2	1,138
Querétaro	211	0	1	0	1	85	4	65	0	367
Quintana Roo	615	0	2	0	4	244	3	167	5	1,040
San Luis Potosí	508	0	3	0	3	180	0	70	0	764
Sinaloa	281	0	0	0	0	150	1	13	0	445
Sonora	948	1	1	0	3	262	6	25	11	1,257
Tabasco	200	2	0	0	2	138	3	23	0	368
Tamaulipas	512	2	4	0	1	176	1	84	3	783
Tlaxcala	85	0	1	0	0	243	2	14	0	345
Veracruz	559	1	2	0	2	404	12	79	7	1,066
Yucatán	419	1	1	0	2	151	4	18	0	596
Zacatecas	276	0	1	0	1	94	2	23	0	397
Subtotal Delegaciones	13,306	22	149	28	53	6,013	105	1,828	71	21,575
Total Nacional	18,618	38	170	31	85	8,125	154	3,288	84	30,593

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Sector Instituciones de Crédito 2006

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Creditiicia	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



Sector Instituciones de Crédito 2007

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Credicitia	Total
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	1,361	3	71	10	1,445
Metropolitana Oriente	616	2	19	4	641
Metropolitana Sur	819	0	35	3	857
Oficinas Centrales	2,301	4	56	8	2,369
Subtotal D.F.	5,097	9	181	25	5,312
Delegaciones					
Aguascalientes	455	2	36	0	493
Baja California	244	1	8	1	254
Baja California Sur	134	0	4	0	138
Campeche	411	1	43	5	460
Chiapas	353	0	10	10	373
Chihuahua	424	4	96	12	536
Ciudad Juárez	352	9	26	46	433
Coahuila	180	0	9	3	192
Colima	230	2	29	3	264
Durango	103	0	5	0	108
Estado de México	245	0	20	2	267
Guanajuato	494	1	52	12	559
Guerrero	434	3	24	9	470
Hidalgo	192	1	12	2	207
Jalisco	1,136	2	79	37	1,254
Michoacán	202	1	4	2	209
Morelos	333	1	20	6	360
Nayarit	161	2	31	3	197
Nuevo León	929	0	57	14	1,000
Oaxaca	176	2	16	5	199
Puebla	664	1	35	19	719
Querétaro	206	0	4	1	211
Quintana Roo	534	1	66	14	615
San Luis Potosí	470	6	25	7	508
Sinaloa	259	0	13	9	281
Sonora	866	4	30	48	948
Tabasco	181	0	7	12	200
Tamaulipas	447	1	42	22	512
Tlaxcala	78	0	6	1	85
Veracruz	523	2	23	11	559
Yucatán	400	2	12	5	419
Zacatecas	259	1	14	2	276
Subtotal Delegaciones	12,075	50	858	323	13,306
Total Nacional	17,172	59	1,039	348	18,618

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.



Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2007

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	644	175	258	125	37	58	2	30	32	1,361
Metropolitana Oriente	302	151	42	23	61	8	1	7	21	616
Metropolitana Sur	386	147	85	45	72	39	0	13	32	819
Oficinas Centrales	997	182	524	294	162	37	3	27	75	2,301
Subtotal D.F.	2,329	655	909	487	332	142	6	77	160	5,097
Delegaciones										
Aguascalientes	233	99	54	24	24	4	0	4	13	455
Baja California	169	19	25	6	13	3	1	6	2	244
Baja California Sur	55	20	26	13	10	0	0	10	0	134
Campeche	219	107	19	18	20	2	0	23	3	411
Chiapas	163	74	35	43	11	0	0	24	3	353
Chihuahua	229	69	28	28	27	6	0	29	8	424
Ciudad Juárez	257	32	8	2	28	0	0	24	1	352
Coahuila	110	20	24	5	11	5	0	2	3	180
Colima	137	38	19	7	13	1	0	14	1	230
Durango	64	13	7	5	5	1	1	5	2	103
Estado de México	107	39	46	15	16	5	0	5	12	245
Guanajuato	313	70	42	29	16	1	0	9	14	494
Guerrero	243	47	13	37	60	20	0	7	7	434
Hidalgo	92	27	31	12	18	5	0	4	3	192
Jalisco	668	159	82	63	100	11	4	25	24	1,136
Michoacán	105	28	31	11	18	2	1	4	2	202
Morelos	173	34	30	70	13	1	0	11	1	333
Nayarit	89	13	14	15	14	3	0	10	3	161
Nuevo León	477	164	121	69	42	3	3	22	28	929
Oaxaca	63	21	52	9	28	0	0	2	1	176
Puebla	379	77	65	49	38	11	0	30	15	664
Querétaro	97	14	46	27	9	7	1	4	1	206
Quintana Roo	258	75	61	56	33	2	1	37	11	534
San Luis Potosí	244	86	34	48	20	11	1	17	9	470
Sinaloa	115	40	37	37	17	0	0	7	6	259
Sonora	483	137	52	64	24	8	1	80	17	866
Tabasco	104	21	14	11	12	2	0	12	5	181
Tamaulipas	313	49	25	24	21	0	1	4	10	447
Tlaxcala	28	11	15	4	14	2	0	4	0	78
Veracruz	270	52	59	54	28	3	0	15	42	523
Yucatán	283	29	38	30	6	1	0	13	0	400
Zacatecas	158	46	26	6	8	5	0	6	4	259
Subtotal Delegaciones	6,698	1,730	1,179	891	717	125	15	469	251	12,075
Total Nacional	9,027	2,385	2,088	1,378	1,049	267	21	546	411	17,172

* 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 2006

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 Bursátil 2007

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	4	1	0	5
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	2	2	0	4
Oficinas Centrales	7	0	0	7
Subtotal D.F.	13	3	0	16
Delegaciones				
Aguascalientes	0	0	0	0
Baja California	0	1	0	1
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	1	0	0	1
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	8	5	0	13
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	2	0	0	2
Tamaulipas	2	0	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	1	0	1
Yucatán	1	0	0	1
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	15	7	0	22
Total Nacional	28	10	0	38

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 Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2007

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	2	1	3	0	8
Metropolitana Oriente	0	1	1	0	0	1	3
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	3	0	3	2	1	1	10
Subtotal D.F.	3	3	6	3	4	2	21
Delegaciones							
Aguascalientes	0	0	0	1	6	0	7
Baja California	0	1	0	0	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	1	3	0	4
Chiapas	0	2	0	0	0	0	2
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	1	0	1
Colima	0	0	0	0	2	0	2
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	1	0	1
Guanajuato	0	0	0	6	32	0	38
Guerrero	0	4	0	0	0	0	4
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	0	0	11	1	12
Michoacán	0	1	0	0	0	0	1
Morelos	0	0	0	0	22	0	22
Nayarit	0	0	0	0	1	0	1
Nuevo León	0	3	0	0	0	2	5
Oaxaca	0	0	0	1	3	0	4
Puebla	0	1	21	0	4	2	28
Querétaro	0	0	1	0	0	0	1
Quintana Roo	0	0	2	0	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	1	2	0	3
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	1	1
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	1	0	0	3	0	4
Tlaxcala	0	0	1	0	0	0	1
Veracruz	0	0	0	0	2	0	2
Yucatán	0	0	0	0	1	0	1
Zacatecas	0	0	0	0	1	0	1
Subtotal Delegaciones	0	13	25	10	95	6	149
Total Nacional	3	16	31	13	99	8	170

* Apartir del 18 de julio de 2006 dejaron de ser Organizaciones Auxiliares.

Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2007

Clase de Institución Delegación	Sociedades Coperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Entidades en Proceso de Incorporación a la LACP*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Oriente	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	1	1
Subtotal D.F.	0	2	1	3
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	3	0	0	3
Durango	1	0	1	2
Estado de México	0	0	0	0
Guanajuato	2	0	0	2
Guerrero	0	1	0	1
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	14	0	0	14
Michoacán	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	2	1	0	3
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	0	2	1	3
Querétaro	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	22	4	2	28
Total Nacional	22	6	3	31

*Ley de Ahorro y Crédito Popular



Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2007

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	8	0	8
Metropolitana Oriente	6	0	6
Metropolitana Sur	3	0	3
Oficinas Centrales	15	0	15
Subtotal D.F.	32	0	32
Delegaciones			
Aguascalientes	2	0	2
Baja California	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1
Campeche	1	0	1
Chiapas	0	0	0
Chihuahua	7	0	7
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	0	0	0
Colima	0	0	0
Durango	0	0	0
Estado de México	2	0	2
Guanajuato	0	0	0
Guerrero	0	0	0
Hidalgo	2	0	2
Jalisco	5	0	5
Michoacán	1	0	1
Morelos	1	0	1
Nayarit	4	0	4
Nuevo León	5	0	5
Oaxaca	3	0	3
Puebla	0	0	0
Querétaro	1	0	1
Quintana Roo	4	0	4
San Luis Potosí	3	0	3
Sinaloa	0	0	0
Sonora	3	0	3
Tabasco	2	0	2
Tamaulipas	1	0	1
Tlaxcala	0	0	0
Veracruz	2	0	2
Yucatán	2	0	2
Zacatecas	1	0	1
Subtotal Delegaciones	53	0	53
Total Nacional	85	0	85

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 Seguros (Principales Ramos) 2007

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	117	62	19	10	400	31	2	5	14	660
Metropolitana Oriente	52	6	5	2	188	18	0	1	8	280
Metropolitana Sur	66	32	8	3	181	14	2	1	14	321
Oficinas Centrales	163	102	27	10	461	73	5	3	7	851
Subtotal D.F.	398	202	59	25	1,230	136	9	10	43	2,112
Delegaciones										
Aguascalientes	41	7	20	9	67	5	2	1	16	168
Baja California	24	10	1	1	54	4	0	0	0	94
Baja California Sur	8	3	3	0	26	7	2	0	0	49
Campeche	39	1	3	1	82	8	1	0	3	138
Chiapas	49	1	6	1	77	7	1	1	4	147
Chihuahua	83	28	11	2	156	14	7	0	28	329
Ciudad Juárez	43	19	8	4	43	20	3	1	0	141
Coahuila	14	2	2	0	42	6	0	0	2	68
Colima	31	4	1	1	49	4	1	0	1	92
Durango	23	0	0	0	31	3	0	0	6	63
Estado de México	31	10	11	3	69	3	2	1	6	136
Guanajuato	70	20	2	4	49	14	10	1	7	177
Guerrero	111	3	1	1	164	6	2	0	8	296
Hidalgo	29	6	6	2	57	3	3	0	1	107
Jalisco	294	53	33	11	251	33	6	2	19	702
Michoacán	61	10	1	1	72	7	5	0	4	161
Morelos	40	7	2	4	60	2	2	0	0	117
Nayarit	26	2	7	0	60	4	2	0	8	109
Nuevo León	73	40	6	8	264	21	4	3	2	421
Oaxaca	14	1	2	0	55	12	1	0	4	89
Puebla	105	17	7	1	125	15	2	4	6	282
Querétaro	9	17	2	2	46	7	0	0	2	85
Quintana Roo	27	8	9	0	153	32	2	1	12	244
San Luis Potosí	52	8	3	0	100	5	6	0	6	180
Sinaloa	36	3	0	1	87	14	4	0	5	150
Sonora	68	35	7	0	65	81	1	0	5	262
Tabasco	35	3	1	2	81	10	0	0	6	138
Tamaulipas	69	12	6	0	73	5	0	0	11	176
Tlaxcala	227	1	1	0	14	0	0	0	0	243
Veracruz	103	19	29	12	195	37	2	1	6	404
Yucatán	37	19	3	0	80	8	4	0	0	151
Zacatecas	24	3	10	2	51	4	0	0	0	94
Subtotal Delegaciones	1,896	372	204	73	2,798	401	75	16	178	6,013
Total Nacional	2,294	574	263	98	4,028	537	84	26	221	8,125

Sector Fianzas 2006

Ramo Delegación	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 Fianzas 2007

Delegación \ Ramo	Ramo							Total
	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro Sector		
Distrito Federal								
Metropolitana Norte	12	2	0	0	1	1	16	
Metropolitana Oriente	0	0	2	0	0	0	2	
Metropolitana Sur	6	0	0	0	1	0	7	
Oficinas Centrales	17	1	0	1	2	3	24	
Subtotal D.F.	35	3	2	1	4	4	49	
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	0	0	0	0	0	0	0	
Chiapas	1	0	4	0	0	0	5	
Chihuahua	2	1	0	0	1	0	4	
Ciudad Juárez	0	1	0	0	0	0	1	
Coahuila	0	0	0	0	1	0	1	
Colima	2	1	6	0	0	0	9	
Durango	0	0	0	0	0	0	0	
Estado de México	0	0	0	2	0	0	2	
Guanajuato	3	0	0	0	2	1	6	
Guerrero	1	0	0	0	0	0	1	
Hidalgo	3	0	0	0	0	0	3	
Jalisco	1	1	5	2	0	0	9	
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	
Nayarit	0	1	0	0	0	0	1	
Nuevo León	3	0	1	1	0	3	8	
Oaxaca	0	0	0	0	3	0	3	
Puebla	2	1	6	1	1	0	11	
Querétaro	4	0	0	0	0	0	4	
Quintana Roo	0	1	0	0	0	2	3	
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	1	
Sonora	4	0	0	0	2	0	6	
Tabasco	2	0	0	1	0	0	3	
Tamaulipas	1	0	0	0	0	0	1	
Tlaxcala	0	0	0	0	2	0	2	
Veracruz	5	5	0	0	0	2	12	
Yucatán	1	0	0	2	1	0	4	
Zacatecas	1	0	0	0	1	0	2	
Subtotal Delegaciones	38	13	23	9	14	8	105	
Total Nacional	73	16	25	10	18	12	154	

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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Sector SAR* 2007

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
Distrito Federal				
Metropolitana Norte	524	19	6	549
Metropolitana Oriente	141	10	8	159
Metropolitana Sur	172	0	0	172
Oficinas Centrales	561	19	0	580
Subtotal D.F.	1,398	48	14	1,460
Delegaciones				
Aguascalientes	215	2	0	217
Baja California	7	0	0	7
Baja California Sur	10	2	0	12
Campeche	25	5	2	32
Chiapas	26	1	2	29
Chihuahua	181	18	3	202
Ciudad Juárez	134	0	0	134
Coahuila	30	0	0	30
Colima	9	1	1	11
Durango	9	3	0	12
Estado de México	15	2	0	17
Guanajuato	86	2	1	89
Guerrero	34	0	0	34
Hidalgo	39	0	0	39
Jalisco	122	0	2	124
Michoacán	15	2	0	17
Morelos	28	4	1	33
Nayarit	27	4	1	32
Nuevo León	71	1	1	73
Oaxaca	10	0	0	10
Puebla	90	3	0	93
Querétaro	65	0	0	65
Quintana Roo	166	1	0	167
San Luis Potosí	70	0	0	70
Sinaloa	12	0	1	13
Sonora	23	2	0	25
Tabasco	21	2	0	23
Tamaulipas	81	2	1	84
Tlaxcala	14	0	0	14
Veracruz	76	0	3	79
Yucatán	18	0	0	18
Zacatecas	23	0	0	23
Subtotal Delegaciones	1,752	57	19	1,828
Total Nacional	3,150	105	33	3,288

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

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	Trasposos 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 Trasposos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.

** Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Afore** (Principales Servicios) 2007

Delegación \ Servicio	Actualización de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Homonimia)	Devolución de Cuentas	Registro de Trabajadores	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relacionadas con otro Sector	Total
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1	8	20	0	1	454	10	28	2	524
Metropolitana Oriente	1	3	2	0	1	108	8	18	0	141
Metropolitana Sur	6	6	3	0	3	136	6	11	1	172
Oficinas Centrales	8	10	1	2	23	459	10	48	0	561
Subtotal D.F.	16	27	26	2	28	1,157	34	105	3	1,398
Delegaciones										
Aguascalientes	1	3	3	0	4	198	0	6	0	215
Baja California	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10
Campeche	0	0	3	1	2	9	0	10	0	25
Chiapas	0	0	3	0	2	11	0	9	1	26
Chihuahua	10	3	45	18	2	73	18	6	6	181
Ciudad Juárez	16	25	9	0	1	62	11	10	0	134
Coahuila	0	1	0	1	1	19	4	4	0	30
Colima	0	0	2	0	1	5	0	0	1	9
Durango	0	0	0	0	0	7	0	2	0	9
Estado de México	0	0	1	0	1	11	0	1	1	15
Guanajuato	0	0	7	0	0	72	3	4	0	86
Guerrero	1	1	0	0	7	18	0	6	1	34
Hidalgo	0	0	0	0	0	36	0	3	0	39
Jalisco	3	2	8	0	0	80	12	12	5	122
Michoacán	2	0	2	0	1	2	0	8	0	15
Morelos	2	1	5	0	1	14	3	2	0	28
Nayarit	1	4	9	0	0	9	0	0	4	27
Nuevo León	2	11	1	0	1	43	4	8	1	71
Oaxaca	4	0	0	0	0	2	0	4	0	10
Puebla	2	1	11	0	0	66	2	8	0	90
Querétaro	1	0	1	0	0	62	1	0	0	65
Quintana Roo	1	1	2	0	0	117	12	32	1	166
San Luis Potosí	0	5	1	0	3	50	0	11	0	70
Sinaloa	0	0	3	0	0	2	5	2	0	12
Sonora	1	5	4	0	0	7	0	6	0	23
Tabasco	1	0	1	0	0	17	0	2	0	21
Tamaulipas	1	2	1	0	0	59	7	10	1	81
Tlaxcala	0	0	0	6	0	0	0	8	0	14
Veracruz	0	1	6	0	0	62	1	3	3	76
Yucatán	0	0	1	13	0	0	1	3	0	18
Zacatecas	0	0	0	0	1	16	0	6	0	23
Subtotal Delegaciones	49	66	129	39	28	1,136	84	196	25	1,752
Total Nacional	65	93	155	41	56	2,293	118	301	28	3,150

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

** Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Resultados del Proceso de Conciliación



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



Por Delegación 2007

Delegación	Conciliadas	No Conciliadas	Concluidas por otros Motivos
Distrito Federal			
Metropolitana Norte	576	1,615	244
Metropolitana Oriente	348	554	88
Metropolitana Sur	355	756	127
Oficinas Centrales	1,270	2,319	1,130
Subtotal D.F.	2,549	5,244	1,589
Delegaciones			
Aguascalientes	344	381	199
Baja California	164	144	87
Baja California Sur	90	58	77
Campeche	231	221	92
Chiapas	177	267	105
Chihuahua	434	376	47
Ciudad Juárez	208	188	69
Coahuila	76	155	37
Colima	153	126	33
Durango	38	81	39
Estado de México	77	231	70
Guanajuato	97	391	102
Guerrero	144	310	74
Hidalgo	111	179	42
Jalisco	683	974	354
Michoacán	118	174	65
Morelos	149	208	55
Nayarit	99	188	69
Nuevo León	391	689	490
Oaxaca	132	111	55
Puebla	474	603	457
Querétaro	121	196	40
Quintana Roo	191	322	119
San Luis Potosí	236	406	120
Sinaloa	91	208	124
Sonora	182	329	255
Tabasco	89	133	147
Tamaulipas	122	340	118
Tlaxcala	244	40	38
Veracruz	244	497	337
Yucatán	183	216	225
Zacatecas	169	114	30
Subtotal Delegaciones	6,262	8,856	4,171
Total Nacional	8,811	14,100	5,760

Conciliadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Conciliadas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	388	1	0	0	1	108	4	74	576
Metropolitana Oriente	220	0	3	0	1	72	0	52	348
Metropolitana Sur	273	0	0	0	1	68	1	12	355
Oficinas Centrales	938	1	3	0	0	175	2	151	1,270
Subtotal D.F.	1,819	2	6	0	3	423	7	289	2,549
Delegaciones									
Aguascalientes	226	0	3	0	1	67	0	47	344
Baja California	145	0	0	0	0	19	0	0	164
Baja California Sur	63	0	0	0	0	21	0	6	90
Campeche	184	0	2	0	0	31	1	13	231
Chiapas	130	0	0	0	0	34	0	13	177
Chihuahua	250	0	0	0	3	88	1	92	434
Ciudad Juárez	160	0	0	0	0	22	0	26	208
Coahuila	60	0	1	0	0	13	0	2	76
Colima	120	0	2	3	0	25	2	1	153
Durango	28	0	0	0	0	10	0	0	38
Estado de México	50	0	0	0	0	26	0	1	77
Guanajuato	66	0	7	0	0	16	0	8	97
Guerrero	100	0	1	0	0	33	0	10	144
Hidalgo	82	0	0	0	1	26	0	2	111
Jalisco	447	1	4	1	0	203	0	27	683
Michoacán	77	0	1	0	1	30	0	9	118
Morelos	109	0	1	0	0	31	0	8	149
Nayarit	69	0	1	0	0	26	1	2	99
Nuevo León	219	2	2	0	1	114	3	50	391
Oaxaca	97	0	1	0	0	31	2	1	132
Puebla	348	0	4	1	0	101	1	19	474
Querétaro	88	0	1	0	1	26	0	5	121
Quintana Roo	142	0	0	0	0	37	0	12	191
San Luis Potosí	175	0	1	0	0	35	0	25	236
Sinaloa	68	0	0	0	0	20	0	3	91
Sonora	140	0	1	0	0	34	1	6	182
Tabasco	61	0	0	0	0	23	1	4	89
Tamaulipas	96	0	0	0	0	19	0	7	122
Tlaxcala	52	0	0	0	0	188	0	4	244
Veracruz	155	0	1	0	0	67	3	18	244
Yucatán	150	0	0	0	1	31	0	1	183
Zacatecas	129	0	0	0	0	34	1	5	169
Subtotal Delegaciones	4,286	3	34	5	9	1,481	17	427	6,262
Total Nacional	6,105	5	40	5	12	1,904	24	716	8,811

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

No Conciliadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



No Conciliadas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	856	5	4	0	2	391	12	345	1,615
Metropolitana Oriente	325	0	0	0	3	162	2	62	554
Metropolitana Sur	438	1	1	0	0	195	2	119	756
Oficinas Centrales	1,390	7	9	0	5	553	21	334	2,319
Subtotal D.F.	3,009	13	14	0	10	1,301	37	860	5,244
Delegaciones									
Aguascalientes	170	0	3	0	1	72	0	135	381
Baja California	69	0	0	0	0	70	1	4	144
Baja California Sur	34	0	0	0	0	19	0	5	58
Campeche	145	0	2	0	0	66	1	7	221
Chiapas	169	0	2	0	0	82	5	9	267
Chihuahua	160	0	0	0	1	154	1	60	376
Ciudad Juárez	83	0	0	0	0	70	1	34	188
Coahuila	91	0	0	0	0	42	1	21	155
Colima	72	0	0	1	0	49	1	3	126
Durango	44	0	0	0	0	29	0	8	81
Estado de México	144	0	0	0	0	74	2	11	231
Guanajuato	233	0	12	0	0	97	5	44	391
Guerrero	164	0	2	1	0	129	0	14	310
Hidalgo	79	0	0	0	0	66	1	33	179
Jalisco	546	1	5	10	2	342	5	63	974
Michoacán	89	0	0	0	0	82	0	3	174
Morelos	142	0	19	0	0	42	0	5	208
Nayarit	102	0	0	0	3	64	0	19	188
Nuevo León	471	6	3	1	1	187	4	16	689
Oaxaca	71	0	0	0	0	35	0	5	111
Puebla	359	0	8	1	0	164	9	62	603
Querétaro	91	0	0	0	0	49	3	53	196
Quintana Roo	167	0	0	0	0	72	4	79	322
San Luis Potosí	248	0	3	0	1	121	0	33	406
Sinaloa	122	0	0	0	0	81	1	4	208
Sonora	161	1	0	0	3	151	5	8	329
Tabasco	65	1	0	0	2	58	1	6	133
Tamaulipas	187	1	1	0	0	101	0	50	340
Tlaxcala	26	0	0	0	0	7	0	7	40
Veracruz	242	0	0	0	0	203	8	44	497
Yucatán	121	1	1	0	0	81	2	10	216
Zacatecas	54	0	0	0	1	46	2	11	114
Subtotal Delegaciones	4,921	11	61	14	15	2,905	63	866	8,856
Total Nacional	7,930	24	75	14	25	4,206	100	1,726	14,100

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Concluidas por otros Motivos por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	86	0	3	0	0	61	1	93	244
Metropolitana Oriente	35	0	0	0	0	29	0	24	88
Metropolitana Sur	69	1	0	0	0	38	2	17	127
Oficinas Centrales	553	1	3	0	3	305	17	248	1,130
Subtotal D.F.	743	2	6	0	3	433	20	382	1,589
Delegaciones									
Aguascalientes	106	0	1	0	0	27	1	64	199
Baja California	61	1	0	0	0	24	0	1	87
Baja California Sur	52	0	0	0	0	23	0	2	77
Campeche	65	0	0	0	1	20	0	6	92
Chiapas	73	0	0	0	0	24	0	8	105
Chihuahua	23	0	0	0	0	16	0	8	47
Ciudad Juárez	39	0	0	0	0	17	0	13	69
Coahuila	22	0	0	0	0	11	0	4	37
Colima	16	0	0	1	0	9	5	2	33
Durango	23	0	0	0	0	14	0	2	39
Estado de México	35	0	2	0	0	27	1	5	70
Guanajuato	83	0	2	1	0	10	0	6	102
Guerrero	38	0	1	0	0	34	0	1	74
Hidalgo	29	0	0	0	1	10	0	2	42
Jalisco	185	1	3	1	0	133	3	28	354
Michoacán	26	0	0	0	0	36	0	3	65
Morelos	35	0	0	0	0	17	0	3	55
Nayarit	34	0	0	0	0	24	1	10	69
Nuevo León	201	1	13	1	0	125	1	148	490
Oaxaca	26	0	2	0	2	20	1	4	55
Puebla	283	0	1	0	0	123	3	47	457
Querétaro	24	0	0	0	0	11	0	5	40
Quintana Roo	68	0	0	0	3	32	2	14	119
San Luis Potosí	75	0	0	0	0	31	0	14	120
Sinaloa	77	0	0	0	0	35	0	12	124
Sonora	144	0	0	0	0	89	1	21	255
Tabasco	83	1	1	0	0	51	2	9	147
Tamaulipas	81	0	0	0	0	26	1	10	118
Tlaxcala	12	0	0	0	0	22	0	4	38
Veracruz	178	0	1	0	0	130	2	26	337
Yucatán	165	1	0	0	1	47	1	10	225
Zacatecas	16	0	1	0	0	10	0	3	30
Subtotal Delegaciones	2,378	5	28	4	8	1,228	25	495	4,171
Total Nacional	3,121	7	34	4	11	1,661	45	877	5,760

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

BBVA Bancomer, S.A.
Institución de Banca Múltiple
Grupo Financiero BBVA Bancomer
2007

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	77	22	53	2	29	21	0	21	0	0	36	2	31	3	6
Metropolitana Oriente	72	25	46	1	35	2	1	1	0	50	8	1	6	1	13
Metropolitana Sur	55	11	37	7	20	12	2	9	1	17	16	2	13	1	13
Oficinas Centrales	209	61	113	35	29	85	18	45	22	21	127	11	104	12	9
Subtotal D.F.	413	119	249	45	29	120	21	76	23	18	187	16	154	17	9
Delegaciones															
Aguascalientes	72	32	24	16	44	5	1	3	1	20	10	2	3	5	20
Baja California	10	7	2	1	70	1	0	0	1	0	14	3	9	2	21
Baja California Sur	5	3	1	1	60	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50
Campeche	46	32	6	8	70	5	1	2	2	20	1	0	1	0	0
Chiapas	39	15	18	6	38	6	2	2	2	33	6	0	6	0	0
Chihuahua	17	5	12	0	29	4	1	3	0	25	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	11	5	5	1	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	14	5	7	2	36	0	0	0	0	0	6	0	5	1	0
Colima	16	8	4	4	50	1	0	0	1	0	3	1	2	0	33
Durango	12	4	6	2	33	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Estado de México	24	3	20	1	13	4	0	3	1	0	6	1	3	2	17
Guanajuato	33	5	23	5	15	1	0	0	1	0	5	0	3	2	0
Guerrero	21	7	12	2	33	4	2	1	1	50	2	0	1	1	0
Hidalgo	15	6	9	0	40	5	1	3	1	20	12	1	7	4	8
Jalisco	117	53	55	9	45	20	3	13	4	15	22	3	18	1	14
Michoacán	24	9	10	5	38	0	0	0	0	0	7	3	4	0	43
Morelos	28	8	15	5	29	8	0	8	0	0	4	2	2	0	50
Nayarit	7	2	5	0	29	4	0	0	4	0	4	1	3	0	25
Nuevo León	81	17	52	12	21	7	0	5	2	0	25	2	17	6	8
Oaxaca	11	4	6	1	36	2	0	2	0	0	12	4	6	2	33
Puebla	101	36	51	14	36	19	4	7	8	21	25	7	12	6	28
Querétaro	21	16	3	2	76	5	0	5	0	0	6	2	3	1	33
Quintana Roo	48	25	12	11	52	6	1	5	0	17	1	0	1	0	0
San Luis Potosí	24	10	11	3	42	14	1	8	5	7	4	2	1	1	50
Sinaloa	20	6	10	4	30	5	1	3	1	20	10	0	8	2	0
Sonora	16	7	7	2	44	6	2	4	0	33	9	2	5	2	22
Tabasco	22	5	7	10	23	3	1	1	1	33	2	0	0	2	0
Tamaulipas	51	13	26	12	25	3	1	2	0	33	2	0	1	1	0
Tlaxcala	6	4	0	2	67	1	0	1	0	0	6	2	3	1	33
Veracruz	60	13	27	20	22	9	3	5	1	33	8	0	5	3	0
Yucatán	72	28	17	27	39	9	1	6	2	11	7	2	2	3	29
Zacatecas	29	20	7	2	69	2	0	1	1	0	9	5	4	0	56
Subtotal Delegaciones	1,073	413	470	190	38	160	26	93	41	16	232	46	136	50	20
Total Nacional	1,486	532	719	235	36	280	47	169	64	17	419	62	290	67	15

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
2007

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	184	118	59	7	64	30	18	8	4	60	105	24	68	13	23
Metropolitana Oriente	47	27	19	1	57	4	1	2	1	25	9	4	4	1	44
Metropolitana Sur	123	70	44	9	57	9	7	1	1	78	19	7	12	0	37
Oficinas Centrales	353	210	83	60	59	94	55	8	31	59	189	56	92	41	30
Subtotal D.F.	707	425	205	77	60	137	81	19	37	59	322	91	176	55	28
Delegaciones															
Aguascalientes	66	35	21	10	53	8	5	1	2	63	13	4	7	2	31
Baja California	24	16	3	5	67	1	0	0	1	0	15	6	5	4	40
Baja California Sur	26	15	3	8	58	8	5	0	3	63	10	4	4	2	40
Campeche	24	12	6	6	50	0	0	0	0	0	5	1	1	3	20
Chiapas	37	22	11	4	59	11	3	3	5	27	10	3	4	3	30
Chihuahua	98	83	12	3	85	6	5	1	0	83	8	4	4	0	50
Ciudad Juárez	68	38	24	6	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	18	11	5	2	61	1	1	0	0	100	7	0	7	0	0
Colima	7	5	1	1	71	1	1	0	0	100	8	3	5	0	38
Durango	3	2	1	0	67	1	1	0	0	100	4	0	3	1	0
Estado de México	15	7	5	3	47	0	0	0	0	0	20	5	12	3	25
Guanajuato	36	10	15	11	28	2	0	1	1	0	9	1	5	3	11
Guerrero	32	16	6	10	50	9	5	2	2	56	2	0	1	1	0
Hidalgo	15	12	1	2	80	2	2	0	0	100	11	4	4	3	36
Jalisco	149	83	38	28	56	2	1	0	1	50	15	5	7	3	33
Michoacán	23	16	7	0	70	7	4	3	0	57	8	4	1	3	50
Morelos	26	19	3	4	73	15	13	1	1	87	6	5	1	0	83
Nayarit	12	6	4	2	50	6	4	0	2	67	8	1	6	1	13
Nuevo León	98	41	32	25	42	11	7	0	4	64	51	10	25	16	20
Oaxaca	10	4	4	2	40	1	0	0	1	0	30	25	4	1	83
Puebla	124	61	31	32	49	16	9	2	5	56	27	10	6	11	37
Querétaro	18	11	5	2	61	8	5	1	2	63	17	2	13	2	12
Quintana Roo	16	9	3	4	56	6	4	1	1	67	9	3	6	0	33
San Luis Potosí	46	32	7	7	70	17	9	1	7	53	14	3	9	2	21
Sinaloa	29	18	5	6	62	11	5	1	5	45	19	2	14	3	11
Sonora	24	11	2	11	46	15	4	3	8	27	17	0	12	5	0
Tabasco	20	11	1	8	55	3	2	0	1	67	4	0	2	2	0
Tamaulipas	43	21	11	11	49	3	2	0	1	67	8	3	5	0	38
Tlaxcala	4	4	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	79	41	14	24	52	32	19	1	12	59	31	7	9	15	23
Yucatán	78	45	7	26	58	6	4	1	1	67	11	2	5	4	18
Zacatecas	23	17	2	4	74	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Subtotal Delegaciones	1,291	734	290	267	57	209	120	23	66	57	401	118	189	94	29
Total Nacional	1,998	1,159	495	344	58	346	201	42	103	58	723	209	365	149	29

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
2007

Delegación	Tarjeta de Crédito				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	67	35	32	0	52
Metropolitana Oriente	70	43	22	5	61
Metropolitana Sur	48	28	15	5	58
Oficinas Centrales	125	68	54	3	54
Subtotal D.F.	310	174	123	13	56
Delegaciones					
Aguascalientes	16	11	4	1	69
Baja California	82	57	9	16	70
Baja California Sur	8	6	0	2	75
Campeche	71	46	15	10	65
Chiapas	13	6	5	2	46
Chihuahua	19	8	8	3	42
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	35	16	15	4	46
Colima	53	42	9	2	79
Durango	20	10	3	7	50
Estado de México	13	7	5	1	54
Guanajuato	35	10	22	3	29
Guerrero	30	17	12	1	57
Hidalgo	26	12	11	3	46
Jalisco	116	68	32	16	59
Michoacán	8	3	3	2	38
Morelos	19	9	10	0	47
Nayarit	32	10	18	4	31
Nuevo León	71	27	27	17	38
Oaxaca	13	6	7	0	46
Puebla	74	38	32	4	51
Querétaro	14	8	5	1	57
Quintana Roo	23	12	6	5	52
San Luis Potosí	47	21	20	6	45
Sinaloa	28	10	11	7	36
Sonora	31	22	3	6	71
Tabasco	16	6	3	7	38
Tamaulipas	35	12	12	11	34
Tlaxcala	3	0	0	3	0
Veracruz	18	9	7	2	50
Yucatán	72	28	21	23	39
Zacatecas	17	9	4	4	53
Subtotal Delegaciones	1,058	546	339	173	52
Total Nacional	1,368	720	462	186	53

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 2007

Delegación	Tarjeta Azteca*					Tarjeta de Débito				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	61	9	47	5	15	1	1	0	0	100
Metropolitana Oriente	12	3	8	1	25	2	0	2	0	0
Metropolitana Sur	23	2	18	3	9	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	23	3	19	1	13	11	2	8	1	18
Subtotal D.F.	119	17	92	10	14	14	3	10	1	21
Delegaciones										
Aguascalientes	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	5	4	1	0	80	3	2	0	1	67
Baja California Sur	7	4	3	0	57	1	0	1	0	0
Campeche	3	2	1	0	67	2	0	2	0	0
Chiapas	5	2	1	2	40	4	0	4	0	0
Chihuahua	4	1	3	0	25	3	0	3	0	0
Ciudad Juárez	7	3	3	1	43	0	0	0	0	0
Coahuila	4	0	3	1	0	1	0	1	0	0
Colima	5	3	2	0	60	0	0	0	0	0
Durango	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Estado de México	6	0	4	2	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	17	0	14	3	0	0	0	0	0	0
Guerrero	12	7	4	1	58	4	0	4	0	0
Hidalgo	4	2	2	0	50	0	0	0	0	0
Jalisco	27	8	18	1	30	0	0	0	0	0
Michoacán	4	0	4	0	0	1	0	1	0	0
Morelos	7	1	6	0	14	2	1	1	0	50
Nayarit	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	10	4	6	0	40	3	1	2	0	33
Oaxaca	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0
Puebla	11	3	7	1	27	1	0	0	1	0
Querétaro	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Quintana Roo	5	1	4	0	20	2	0	1	1	0
San Luis Potosí	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0
Sinaloa	4	0	3	1	0	2	0	2	0	0
Sonora	16	3	6	7	19	7	1	5	1	14
Tabasco	5	0	2	3	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	6	0	5	1	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Veracruz	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Yucatán	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	199	54	119	26	27	36	5	27	4	14
Total Nacional	318	71	211	36	22	50	8	37	5	16

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 2007

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	22	6	15	1	27	11	1	8	2	9	18	1	15	2	6
Metropolitana Oriente	12	5	6	1	42	2	1	1	0	50	3	1	2	0	33
Metropolitana Sur	14	3	10	1	21	2	1	1	0	50	4	0	4	0	0
Oficinas Centrales	28	4	19	5	14	21	4	14	3	19	48	4	40	4	8
Subtotal D.F.	76	18	50	8	24	36	7	24	5	19	73	6	61	6	8
Delegaciones															
Aguascalientes	15	4	7	4	27	3	1	2	0	33	7	3	1	3	43
Baja California	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100	6	0	2	4	0
Campeche	8	3	5	0	38	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Chiapas	1	0	1	0	0	5	1	3	1	20	4	0	2	2	0
Chihuahua	4	2	2	0	50	7	4	3	0	57	2	0	1	1	0
Ciudad Juárez	10	6	2	2	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	5	1	3	1	20	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Estado de México	4	1	3	0	25	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Guanajuato	6	0	6	0	0	3	0	3	0	0	5	0	5	0	0
Guerrero	4	0	3	1	0	4	0	4	0	0	2	0	2	0	0
Hidalgo	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	19	6	11	2	32	6	1	2	3	17	11	0	9	2	0
Michoacán	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33
Morelos	2	1	1	0	50	4	1	2	1	25	1	0	0	1	0
Nayarit	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	34	5	24	5	15	29	4	17	8	14	23	2	16	5	9
Oaxaca	3	3	0	0	100	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0
Puebla	3	3	0	0	100	4	1	2	1	25	3	1	1	1	33
Querétaro	4	1	2	1	25	1	1	0	0	100	9	2	6	1	22
Quintana Roo	7	1	6	0	14	8	1	5	2	13	3	2	0	1	67
San Luis Potosí	8	5	1	2	63	19	4	10	5	21	7	2	3	2	29
Sinaloa	6	0	2	4	0	9	1	5	3	11	0	0	0	0	0
Sonora	2	1	0	1	50	3	1	1	1	33	4	0	2	2	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	11	1	9	1	9	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	7	1	6	0	14	5	0	3	2	0	2	0	0	2	0
Yucatán	3	1	0	2	33	7	1	4	2	14	4	1	1	2	25
Zacatecas	11	8	3	0	73	2	2	0	0	100	1	0	1	0	0
Subtotal Delegaciones	188	58	104	26	31	131	27	74	30	21	101	14	57	30	14
Total Nacional	264	76	154	34	29	167	34	98	35	20	174	20	118	36	11

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
2007

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	57	12	44	1	21	33	3	26	4	9	67	17	42	8	25
Metropolitana Oriente	32	12	20	0	38	6	2	4	0	33	14	1	11	2	7
Metropolitana Sur	27	11	14	2	41	10	1	9	0	10	19	3	14	2	16
Oficinas Centrales	130	39	73	18	30	106	33	39	34	31	201	74	80	47	37
Subtotal D.F.	246	74	151	21	30	155	39	78	38	25	301	95	147	59	32
Delegaciones															
Aguascalientes	37	18	14	5	49	7	3	4	0	43	18	10	6	2	56
Baja California	16	8	7	1	50	1	1	0	0	100	8	2	4	2	25
Baja California Sur	4	1	1	2	25	3	1	1	1	33	6	1	1	4	17
Campeche	9	6	2	1	67	5	2	3	0	40	7	1	4	2	14
Chiapas	16	6	10	0	38	6	2	3	1	33	8	1	6	1	13
Chihuahua	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Ciudad Juárez	25	19	4	2	76	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Coahuila	9	5	4	0	56	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Colima	3	1	2	0	33	3	2	0	1	67	2	1	1	0	50
Durango	3	0	1	2	0	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0
Estado de México	4	1	3	0	25	1	0	1	0	0	11	5	4	2	45
Guanajuato	20	4	14	2	20	3	1	2	0	33	7	3	4	0	43
Guerrero	16	7	8	1	44	8	2	4	2	25	1	0	1	0	0
Hidalgo	3	2	0	1	67	3	2	0	1	67	7	2	2	3	29
Jalisco	64	25	28	11	39	14	2	11	1	14	21	8	7	6	38
Michoacán	9	3	6	0	33	2	0	2	0	0	4	1	3	0	25
Morelos	9	4	2	3	44	11	3	8	0	27	11	4	7	0	36
Nayarit	16	5	9	2	31	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
Nuevo León	37	3	26	8	8	9	1	6	2	11	23	5	12	6	22
Oaxaca	5	2	2	1	40	2	1	1	0	50	4	4	0	0	100
Puebla	54	22	17	15	41	22	9	9	4	41	30	6	10	14	20
Querétaro	13	6	6	1	46	10	4	5	1	40	12	9	1	2	75
Quintana Roo	14	5	7	2	36	9	3	5	1	33	10	2	7	1	20
San Luis Potosí	21	3	17	1	14	7	1	5	1	14	5	1	4	0	20
Sinaloa	7	1	4	2	14	9	1	5	3	11	4	1	3	0	25
Sonora	21	1	16	4	5	18	6	6	6	33	10	1	7	2	10
Tabasco	14	4	5	5	29	5	1	0	4	20	7	2	3	2	29
Tamaulipas	24	6	15	3	25	2	0	2	0	0	6	0	6	0	0
Tlaxcala	7	7	0	0	100	1	0	1	0	0	5	2	3	0	40
Veracruz	27	4	15	8	15	15	3	5	7	20	12	2	5	5	17
Yucatán	14	3	8	3	21	10	1	3	6	10	11	2	7	2	18
Zacatecas	6	3	3	0	50	1	0	1	0	0	4	1	3	0	25
Subtotal Delegaciones	529	185	258	86	35	189	53	93	43	28	264	77	129	58	29
Total Nacional	775	259	409	107	33	344	92	171	81	27	565	172	276	117	30

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
2007

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	90	12	76	2	13	10	0	10	0	0	21	3	18	0	14
Metropolitana Oriente	22	8	13	1	36	2	0	2	0	0	1	1	0	0	100
Metropolitana Sur	34	13	21	0	38	8	0	7	1	0	14	0	12	2	0
Oficinas Centrales	179	27	131	21	15	40	9	28	3	23	42	10	25	7	24
Subtotal D.F.	325	60	241	24	18	60	9	47	4	15	78	14	55	9	18
Delegaciones															
Aguascalientes	16	12	3	1	75	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Baja California	16	5	10	1	31	2	0	2	0	0	4	1	2	1	25
Baja California Sur	5	2	2	1	40	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Campeche	25	13	9	3	52	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Chiapas	28	6	15	7	21	6	2	3	1	33	3	1	1	1	33
Chihuahua	42	25	15	2	60	1	1	0	0	100	3	1	1	1	33
Ciudad Juárez	27	18	8	1	67	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Coahuila	6	3	2	1	50	2	0	2	0	0	3	0	3	0	0
Colima	9	4	5	0	44	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Durango	3	1	2	0	33	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Estado de México	18	2	13	3	11	4	0	4	0	0	4	1	2	1	25
Guanajuato	33	2	27	4	6	7	0	7	0	0	6	1	3	2	17
Guerrero	26	5	19	2	19	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	9	2	7	0	22	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	81	28	48	5	35	11	4	6	1	36	1	0	1	0	0
Michoacán	17	4	11	2	24	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Morelos	24	4	19	1	17	3	0	2	1	0	3	1	1	1	33
Nayarit	9	3	5	1	33	1	0	1	0	0	2	2	0	0	100
Nuevo León	43	10	29	4	23	6	1	5	0	17	12	2	6	4	17
Oaxaca	10	6	4	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	61	16	33	12	26	10	2	4	4	20	11	0	4	7	0
Querétaro	14	3	9	2	21	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	41	13	19	9	32	7	0	6	1	0	3	1	1	1	33
San Luis Potosí	44	7	35	2	16	0	0	0	0	0	6	3	2	1	50
Sinaloa	9	1	6	2	11	5	1	1	3	20	1	0	0	1	0
Sonora	13	4	4	5	31	6	1	2	3	17	0	0	0	0	0
Tabasco	14	3	6	5	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	31	2	22	7	6	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Tlaxcala	4	3	1	0	75	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0
Veracruz	48	11	33	4	23	7	3	4	0	43	9	2	5	2	22
Yucatán	24	7	6	11	29	0	0	0	0	0	6	3	0	3	50
Zacatecas	16	14	2	0	88	1	1	0	0	100	3	0	3	0	0
Subtotal Delegaciones	766	239	429	98	31	90	17	59	14	19	99	22	48	29	22
Total Nacional	1,091	299	670	122	27	150	26	106	18	17	177	36	103	38	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
2007

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	12	5	7	0	42	8	1	6	1	13	24	1	23	0	4
Metropolitana Oriente	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	6	3	3	0	50	1	0	1	0	0	6	0	5	1	0
Oficinas Centrales	17	3	13	1	18	27	9	17	1	33	31	5	23	3	16
Subtotal D.F.	36	11	24	1	31	36	10	24	2	28	61	6	51	4	10
Delegaciones															
Aguascalientes	3	3	0	0	100	2	0	2	0	0	3	2	0	1	67
Baja California	2	1	0	1	50	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Campeche	4	1	0	3	25	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	3	0	3	0	0	4	1	2	1	25	2	0	2	0	0
Chihuahua	9	4	4	1	44	6	2	4	0	33	4	1	3	0	25
Ciudad Juárez	5	3	2	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	5	0	5	0	0	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0
Colima	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100	1	0	1	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Guerrero	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	20	4	13	3	20	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Michoacán	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Morelos	3	1	2	0	33	5	0	5	0	0	1	0	1	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Nuevo León	5	0	4	1	0	4	0	3	1	0	8	0	5	3	0
Oaxaca	1	1	0	0	100	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Puebla	11	0	6	5	0	6	0	4	2	0	5	0	4	1	0
Querétaro	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	2	1	2	40
Quintana Roo	8	2	3	3	25	7	0	7	0	0	3	1	2	0	33
San Luis Potosí	5	1	4	0	20	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Sinaloa	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Sonora	5	1	3	1	20	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Tabasco	3	1	2	0	33	1	0	1	0	0	3	0	2	1	0
Tamaulipas	5	1	2	2	20	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Veracruz	9	1	7	1	11	4	1	3	0	25	7	0	7	0	0
Yucatán	5	0	0	5	0	2	0	2	0	0	2	0	1	1	0
Zacatecas	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Subtotal Delegaciones	129	27	76	26	21	61	8	46	7	13	58	9	35	14	16
Total Nacional	165	38	100	27	23	97	18	70	9	19	119	15	86	18	13

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

Seguros ING, S.A. de C.V. 2007

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	33	5	25	3	15	10	0	10	0	0	10	3	7	0	30
Metropolitana Oriente	13	2	5	6	15	0	0	0	0	0	5	1	3	1	20
Metropolitana Sur	18	1	16	1	6	1	1	0	0	100	4	0	3	1	0
Oficinas Centrales	64	11	26	27	17	8	1	3	4	13	13	3	6	4	23
Subtotal D.F.	128	19	72	37	15	19	2	13	4	11	32	7	19	6	22
Delegaciones															
Aguascalientes	5	2	2	1	40	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Baja California	20	4	11	5	20	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Campeche	7	2	4	1	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	6	0	5	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Chihuahua	28	13	12	3	46	3	0	2	1	0	3	0	3	0	0
Ciudad Juárez	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	5	2	2	1	40	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Colima	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	4	0	4	0	0	1	0	1	0	0	7	1	6	0	14
Guerrero	15	1	13	1	7	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Hidalgo	5	0	4	1	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33
Jalisco	37	8	20	9	22	7	0	4	3	0	8	2	4	2	25
Michoacán	8	1	5	2	13	1	0	1	0	0	5	2	2	1	40
Morelos	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	3	4	0	43
Nayarit	4	1	0	3	25	2	1	0	1	50	4	1	3	0	25
Nuevo León	31	3	15	13	10	6	0	4	2	0	8	1	5	2	13
Oaxaca	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	30	6	9	15	20	2	0	2	0	0	11	2	8	1	18
Querétaro	2	1	1	0	50	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Quintana Roo	3	0	3	0	0	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	8	0	5	3	0	1	0	1	0	0	9	1	7	1	11
Sinaloa	13	2	8	3	15	0	0	0	0	0	3	1	1	1	33
Sonora	10	2	4	4	20	8	1	3	4	13	1	0	1	0	0
Tabasco	17	2	8	7	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	4	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Veracruz	34	8	18	8	24	2	1	1	0	50	5	1	2	2	20
Yucatán	5	1	3	1	20	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Zacatecas	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Subtotal Delegaciones	321	59	170	92	18	45	5	28	12	11	87	18	59	10	21
Total Nacional	449	78	242	129	17	64	7	41	16	11	119	25	78	16	21

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



Grupo Nacional Provincial, S.A. 2007

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	63	15	33	15	24	8	0	7	1	0	12	2	9	1	17
Metropolitana Oriente	43	15	26	2	35	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33
Metropolitana Sur	27	10	12	5	37	9	1	8	0	11	3	0	3	0	0
Oficinas Centrales	67	10	35	22	15	11	2	5	4	18	10	1	6	3	10
Subtotal D.F.	200	50	106	44	25	28	3	20	5	11	28	4	20	4	14
Delegaciones															
Aguascalientes	9	5	4	0	56	2	0	2	0	0	3	1	2	0	33
Baja California	7	1	3	3	14	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Baja California Sur	12	7	2	3	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	12	2	6	4	17	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Chiapas	8	3	3	2	38	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	22	14	7	1	64	4	1	3	0	25	5	3	2	0	60
Ciudad Juárez	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Coahuila	10	3	7	0	30	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Colima	12	6	6	0	50	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0
Durango	7	2	3	2	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	7	4	2	1	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	14	4	9	1	29	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Hidalgo	9	0	8	1	0	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0
Jalisco	46	9	32	5	20	6	1	4	1	17	1	0	1	0	0
Michoacán	9	1	4	4	11	1	0	1	0	0	4	1	3	0	25
Morelos	13	3	6	4	23	2	1	1	0	50	3	2	1	0	67
Nayarit	9	1	6	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	27	10	9	8	37	7	1	4	2	14	5	1	3	1	20
Oaxaca	9	3	2	4	33	2	1	0	1	50	1	0	0	1	0
Puebla	30	10	8	12	33	5	3	0	2	60	6	1	3	2	17
Querétaro	4	2	0	2	50	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0
Quintana Roo	16	5	7	4	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	11	1	7	3	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	15	2	8	5	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	12	4	3	5	33	3	0	3	0	0	3	0	3	0	0
Tabasco	16	4	5	7	25	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Tamaulipas	17	2	10	5	12	1	0	1	0	0	4	0	4	0	0
Tlaxcala	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Veracruz	24	6	12	6	25	2	0	2	0	0	3	2	0	1	67
Yucatán	12	3	5	4	25	6	1	5	0	17	0	0	0	0	0
Zacatecas	4	2	2	0	50	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Subtotal Delegaciones	414	120	194	100	29	53	12	34	7	23	54	13	35	6	24
Total Nacional	614	170	300	144	28	81	15	54	12	19	82	17	55	10	21

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 2007

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	22	2	16	4	9	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Metropolitana Oriente	17	3	14	0	18	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50
Metropolitana Sur	17	3	8	6	18	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Oficinas Centrales	58	10	31	17	17	2	0	2	0	0	3	0	2	1	0
Subtotal D.F.	114	18	69	27	16	2	0	2	0	0	7	1	4	2	14
Delegaciones															
Aguascalientes	15	8	2	5	53	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Baja California	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	6	1	1	4	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Chiapas	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	19	7	10	2	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	3	1	0	2	33	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Coahuila	6	1	4	1	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Colima	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Estado de México	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Guerrero	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Jalisco	30	2	24	4	7	1	0	1	0	0	4	0	3	1	0
Michoacán	5	1	3	1	20	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Morelos	4	2	1	1	50	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Nayarit	5	1	2	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	33	9	9	15	27	1	0	1	0	0	5	0	3	2	0
Oaxaca	8	2	4	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	10	1	4	5	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	12	5	2	5	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	17	5	12	0	29	2	0	2	0	0	3	1	2	0	33
Sinaloa	12	4	4	4	33	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Sonora	5	1	2	2	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	9	2	6	1	22	1	0	1	0	0	3	0	3	0	0
Tlaxcala	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	7	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	5	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	19	5	12	2	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	259	66	126	67	25	10	0	8	2	0	26	2	19	5	8
Total Nacional	373	84	195	94	23	12	0	10	2	0	33	3	23	7	9

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



Mapfre Tepeyac, S.A. 2007

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	38	13	23	2	34	6	0	6	0	0	1	0	1	0	0
Metropolitana Oriente	17	0	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	8	1	7	0	13	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	61	11	31	19	18	7	0	7	0	0	2	1	0	1	50
Subtotal D.F.	124	25	77	22	20	15	0	15	0	0	3	1	1	1	33
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	1	0	0	1	0
Baja California	13	6	3	4	46	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Campeche	4	1	2	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	6	2	3	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	0	2	0	0	2	2	0	0	100	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	1	0	1	0	0	4	1	2	1	25	0	0	0	0	0
Coahuila	5	1	4	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	2	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	3	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	3	0	3	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Guanajuato	2	1	1	0	50	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Guerrero	6	1	4	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	3	1	2	0	33	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	34	0	27	7	0	5	0	4	1	0	4	1	3	0	25
Michoacán	5	0	3	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	6	2	4	0	33	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	4	1	3	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	19	6	9	4	32	3	0	3	0	0	1	1	0	0	100
Oaxaca	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	15	3	8	4	20	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0
Querétaro	3	1	1	1	33	3	1	1	1	33	0	0	0	0	0
Quintana Roo	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	6	1	3	2	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	8	1	4	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	14	1	3	10	7	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50
Tabasco	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	3	2	1	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	22	3	7	12	14	3	0	3	0	0	2	0	1	1	0
Yucatán	6	1	0	5	17	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Zacatecas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	207	39	108	60	19	38	8	26	4	21	16	3	9	4	19
Total Nacional	331	64	185	82	19	53	8	41	4	15	19	4	10	5	21

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 2007

Delegación	Automóviles				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	38	11	24	3	29
Metropolitana Oriente	22	9	10	3	41
Metropolitana Sur	16	5	8	3	31
Oficinas Centrales	63	10	31	22	16
Subtotal D.F.	139	35	73	31	25
Delegaciones					
Aguascalientes	2	2	0	0	100
Baja California	11	1	9	1	9
Baja California Sur	5	1	1	3	20
Campeche	4	1	3	0	25
Chiapas	8	1	5	2	13
Chihuahua	14	4	9	1	29
Ciudad Juárez	7	2	3	2	29
Coahuila	4	0	2	2	0
Colima	8	4	4	0	50
Durango	3	0	2	1	0
Estado de México	8	1	3	4	13
Guanajuato	10	1	6	3	10
Guerrero	14	1	10	3	7
Hidalgo	14	5	8	1	36
Jalisco	30	6	19	5	20
Michoacán	6	0	6	0	0
Morelos	6	3	3	0	50
Nayarit	8	3	3	2	38
Nuevo León	32	7	13	12	22
Oaxaca	9	3	2	4	33
Puebla	28	8	9	11	29
Querétaro	1	1	0	0	100
Quintana Roo	12	5	3	4	42
San Luis Potosí	11	2	8	1	18
Sinaloa	11	3	7	1	27
Sonora	6	0	1	5	0
Tabasco	12	4	5	3	33
Tamaulipas	9	1	8	0	11
Tlaxcala	2	0	0	2	0
Veracruz	29	5	12	12	17
Yucatán	12	1	4	7	8
Zacatecas	4	1	3	0	25
Subtotal Delegaciones	340	77	171	92	23
Total Nacional	479	112	244	123	23

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



**Metlife México, S.A.
2007**

Delegación	Gastos Médicos Mayores					Vida Individual				
	AsC	Co	Nc	COM	%Co	AsC	Co	Nc	COM	%Co
Distrito Federal										
Metropolitana Norte	1	0	0	1	0	9	2	7	0	22
Metropolitana Oriente	1	0	1	0	0	10	5	5	0	50
Metropolitana Sur	8	0	8	0	0	10	1	9	0	10
Oficinas Centrales	22	4	17	1	18	23	7	10	6	30
Subtotal D.F.	32	4	26	2	13	52	15	31	6	29
Delegaciones										
Aguascalientes	4	0	4	0	0	8	3	2	3	38
Baja California	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Baja California Sur	3	0	2	1	0	3	2	1	0	67
Campeche	0	0	0	0	0	5	1	3	1	20
Chiapas	0	0	0	0	0	11	4	3	4	36
Chihuahua	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Ciudad Juárez	1	0	1	0	0	9	2	3	4	22
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Durango	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Estado de México	0	0	0	0	0	6	3	1	2	50
Guanajuato	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
Guerrero	0	0	0	0	0	30	8	14	8	27
Hidalgo	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50
Jalisco	2	0	2	0	0	171	122	2	47	71
Michoacán	1	0	1	0	0	20	7	6	7	35
Morelos	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0
Nayarit	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	7	2	4	1	29
Oaxaca	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Puebla	8	0	8	0	0	31	12	8	11	39
Querétaro	2	0	2	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	11	1	9	1	9
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	4	0	3	1	0	7	2	3	2	29
Tabasco	2	0	2	0	0	7	2	4	1	29
Tamaulipas	1	0	0	1	0	4	3	1	0	75
Tlaxcala	0	0	0	0	0	120	111	0	9	93
Veracruz	4	0	4	0	0	11	2	8	1	18
Yucatán	0	0	0	0	0	13	3	6	4	23
Zacatecas	1	1	0	0	100	3	0	3	0	0
Subtotal Delegaciones	36	1	32	3	3	504	292	102	110	58
Total Nacional	68	5	58	5	7	556	307	133	116	55

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 2007

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	129	4	111	14	3
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	8	18	6	25
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	1	28	2	3
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	134	18	98	18	13
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	326	31	255	40	10
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100	137	24	74	39	18
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4	1	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	4	2	0	2	50
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	11	0	8
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	5	1	14
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4	1	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	1	0	1	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Guanajuato	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	18	0	17	1	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	3	0	3	0	0
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	2	11	2	13
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	0	0	1	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Nuevo León	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	43	17	7	19	40
Oaxaca	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	9	2	8
Querétaro	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	41	2	36	3	5
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	3	37	0	8
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	11	18	0	38
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	9	2	3	4	22
Tamaulipas	2	1	1	0	50	0	0	0	0	0	15	0	14	1	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	8	1	7	0	13
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	5	0	4	1	0
Subtotal Delegaciones	6	2	3	1	33	6	2	2	2	33	418	68	272	78	16
Total Nacional	6	2	3	1	33	6	2	2	2	33	744	99	527	118	13

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



Afore Azteca, S.A. de C.V. 2007

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	16	1	14	1	6
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	3	1	33
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	4	8	18	13
Subtotal D.F.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	7	27	20	13
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	7	1	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	1	1	0	0	100	2	0	2	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	1	0	1	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	2	1	25
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	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	3	0	2	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	3	0	2	1	0
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	15	3	0	12	20
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	9	0	8	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	2	0	1	1	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	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	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	2	1	0	1	50	2	1	1	0	50	61	4	37	20	7
Total Nacional	2	1	0	1	50	2	1	1	0	50	115	11	64	40	10

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

Afore Inbursa, S.A. de C.V. 2007

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	1	0	1	0	0	20	1	14	5	5
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	8	2	0
Metropolitana Sur	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	0	7	2	0
Oficinas Centrales	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0	29	7	16	6	24
Subtotal D.F.	4	1	2	1	25	1	0	1	0	0	68	8	45	15	12
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	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	1	1	1	33
Chihuahua	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	14	1	12	1	7
Ciudad Juárez	1	0	0	1	0	2	1	1	0	50	5	0	4	1	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	1	0	0	1	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	1	0	1	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	15	0	13	2	0
Jalisco	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50	9	1	5	3	11
Michoacán	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	1	4	17
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	10	2	5	3	20
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	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	1	0	0	1	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	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	4	2	2	0	50
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	4	0	2	2	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	3	2	0	1	67	9	5	2	2	56	82	8	55	19	10
Total Nacional	7	3	2	2	43	10	5	3	2	50	150	16	100	34	11

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 2007

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	2	1	1	0	50	23	2	15	6	9
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	50
Metropolitana Sur	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12		12	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	8	14	7	28
Subtotal D.F.	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50	66	11	42	13	17
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100	1	0	1	0	0
Ciudad Juárez	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4	0	20
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	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	3	2	1	0	67
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50	1	0	1	0	0
Nuevo León	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	5	0	0	5	0
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	1	3	0	25
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	3	0	25
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	100
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	4	1	0	3	25	2	0	0	2	0
Tabasco	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Tamaulipas	1	0	0	1	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	7	3	3	1	43
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	3	2	0	1	67	12	5	1	6	42	46	11	25	10	24
Total Nacional	4	2	1	1	50	14	6	2	6	43	112	22	67	23	20

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

Afore Banamex S.A. de C.V. 2007

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	2	0	1	67	16	4	9	3	25
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	2	1	0	67
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	5	1	0
Oficinas Centrales	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	33	13	14	6	39
Subtotal D.F.	3	0	0	3	0	4	2	1	1	50	58	19	29	10	33
Delegaciones															
Aguascalientes	1	0	1	0	0	1	1	0	0	100	4	1	1	2	25
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	3	3	0	0	100
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	2	0	0	100	2	2	0	0	100	3	1	2	0	33
Ciudad Juárez	2	2	0	0	100	1	1	0	0	100	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	2	0	2	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	1	1	0	0	100	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	2	0	33	6	2	3	1	33
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0
Nayarit	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	4	1	0	3	25	1	0	0	1	0	7	1	1	5	14
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	2	1	0	1	50
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100	5	0	4	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100	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	8	0	8	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	50
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	15	6	2	7	40	17	8	6	3	47	46	10	25	11	22
Total Nacional	18	6	2	10	33	21	10	7	4	48	104	29	54	21	28

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

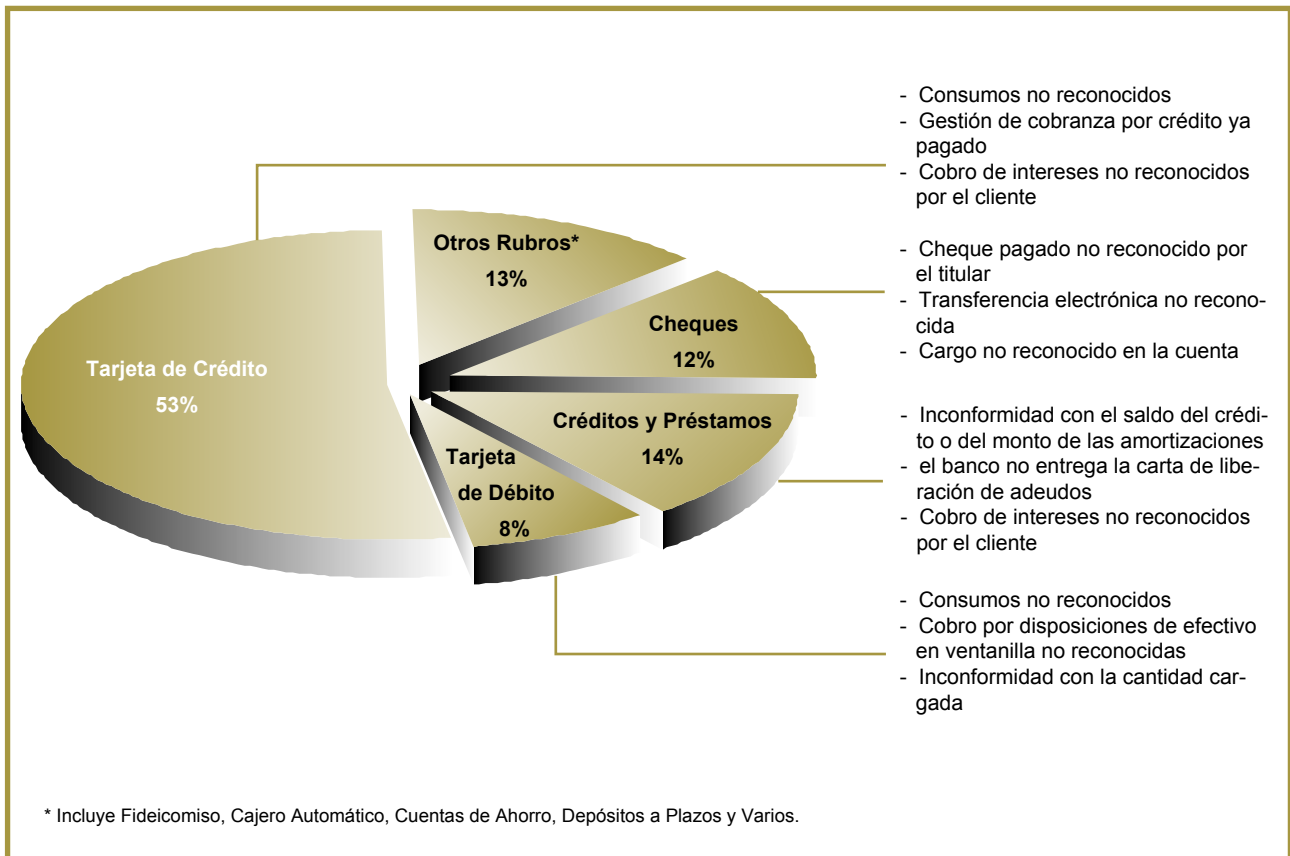


Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V. 2007

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	1	0	0	1	0	3	1	1	1	33	18	5	10	3	28
Metropolitana Oriente	1	0	0	1	0	1	1	0	0	100	3	0	3	0	0
Metropolitana Sur	2	0	1	1	0	3	0	1	2	0	6	1	4	1	17
Oficinas Centrales	2	0	0	2	0	1	1	0	0	100	19	2	16	1	11
Subtotal D.F.	6	0	1	5	0	8	3	2	3	38	46	8	33	5	17
Delegaciones															
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	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	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	3	3	0	0	100	2	2	0	0	100
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	6	4	2	0	67
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	7	4	3	0	57
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Jalisco	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Michoacán	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	1	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	3	1	1	1	33	5	1	0	4	20	8	0	7	1	0
Querétaro	0	0	0	0	0	2	1	0	1	50	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	2	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100	1	1	0	0	100
Sinaloa	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Sonora	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	1	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	2	0	1	1	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	7	0	7	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	8	3	2	3	38	18	7	1	10	39	44	11	25	8	25
Total Nacional	14	3	3	8	21	26	10	3	13	38	90	19	58	13	21

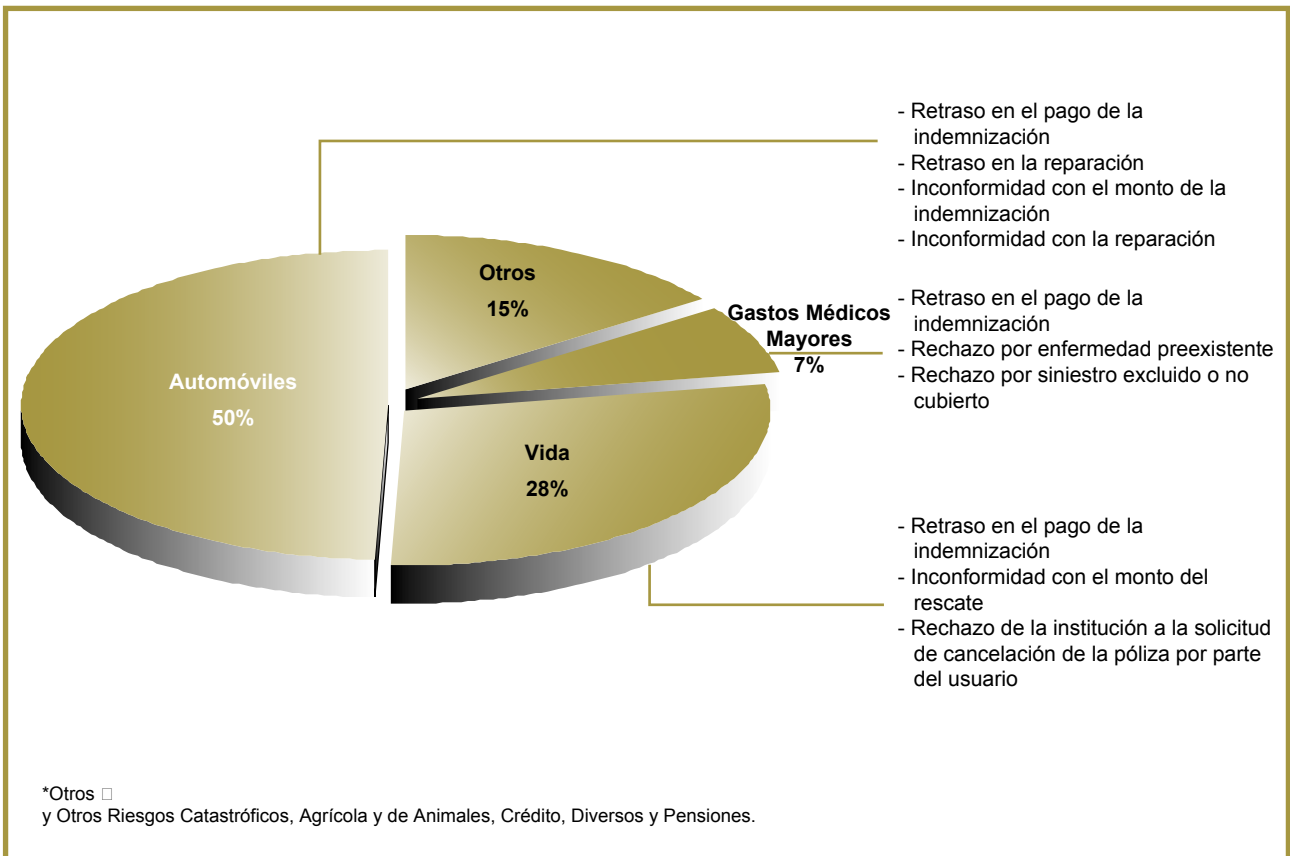
AsC: Asuntos Concluidos Co: Conciliados Nc: No Conciliados COM: Concluidos por otros Motivos %Co: Porcentaje de Conciliación

Recibidas Distribución de Causas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2006-2007

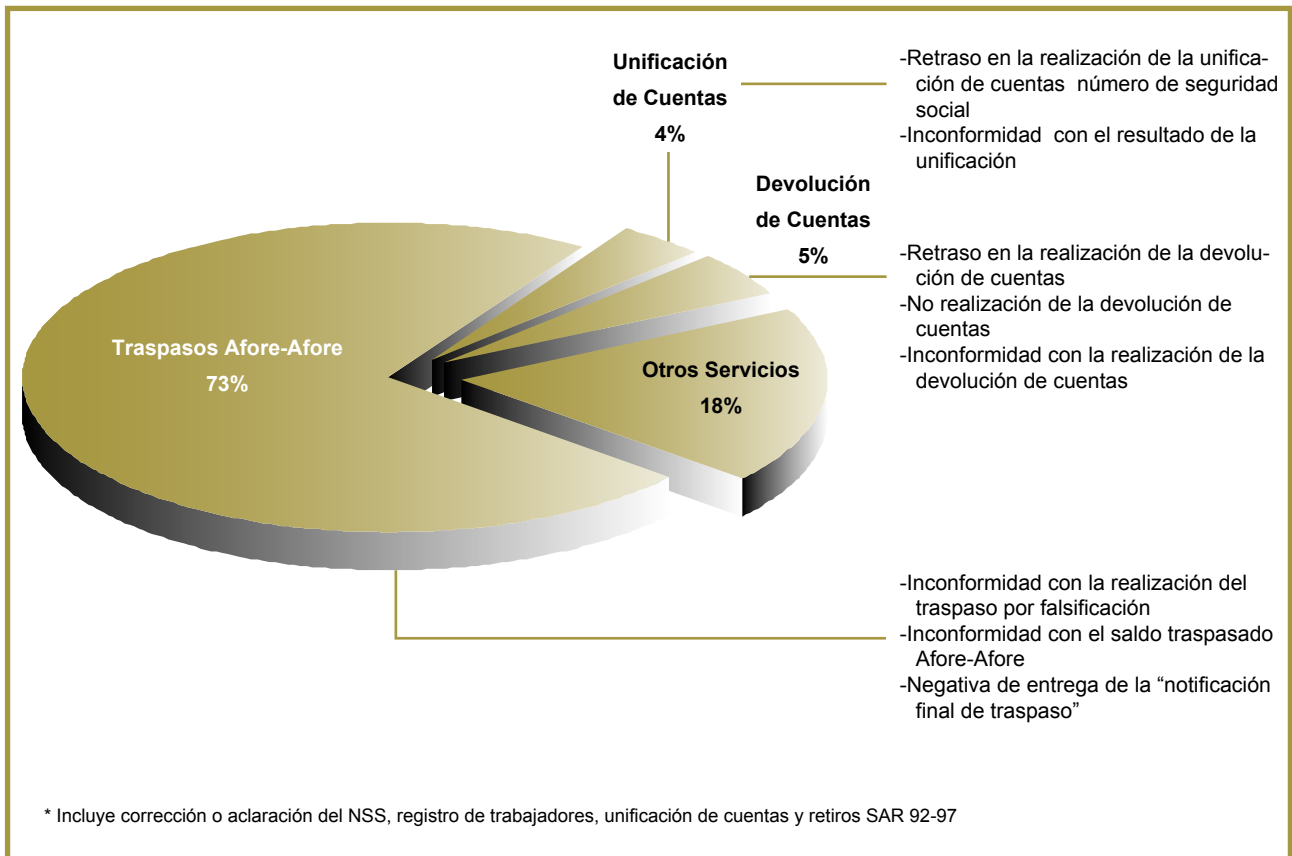




Recibidas Distribución de Causas (Principales Ramos de Seguros) 2006-2007

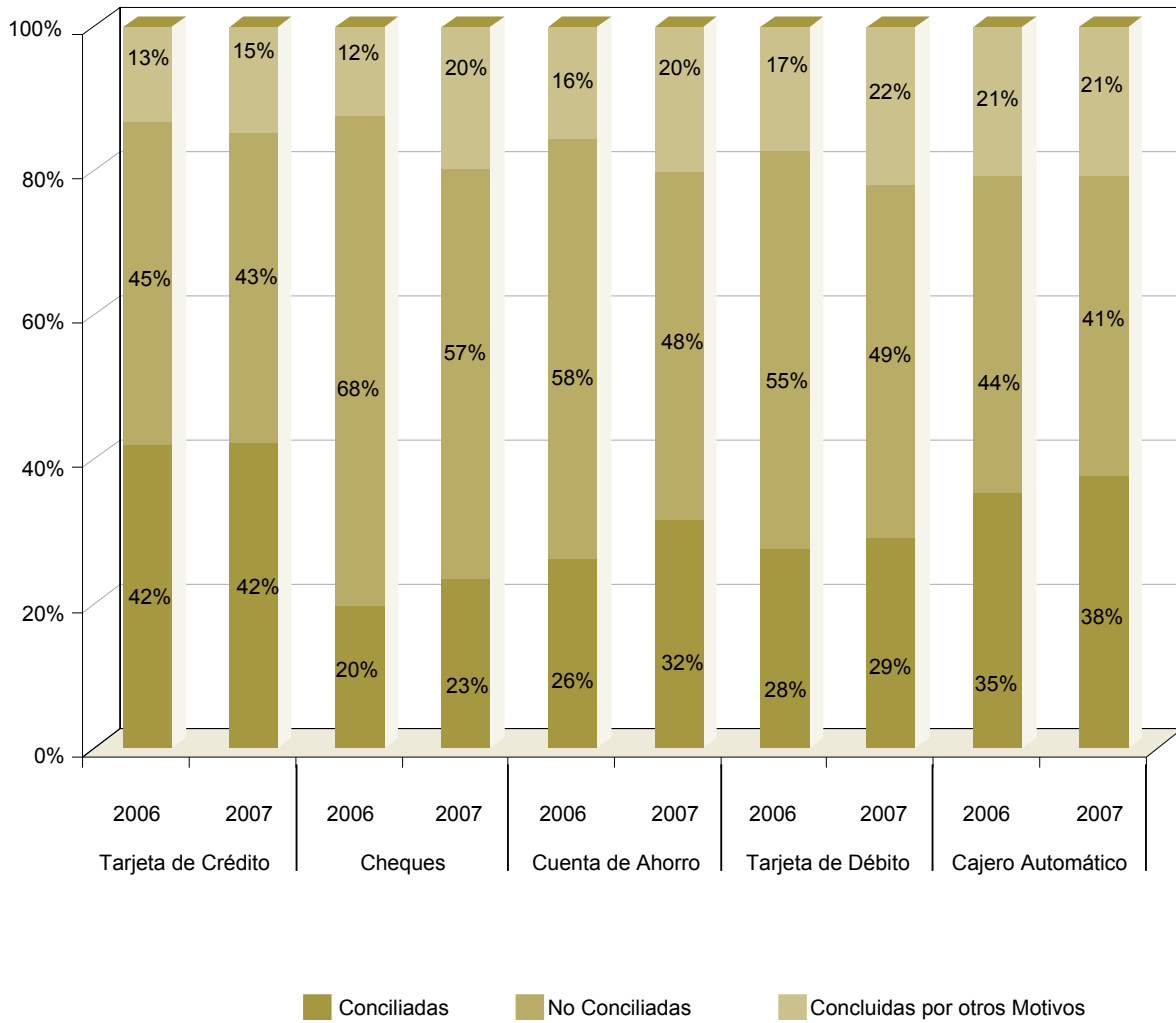


Recibidas Distribución de Causas (Principales Servicios de las Afore) 2006-2007

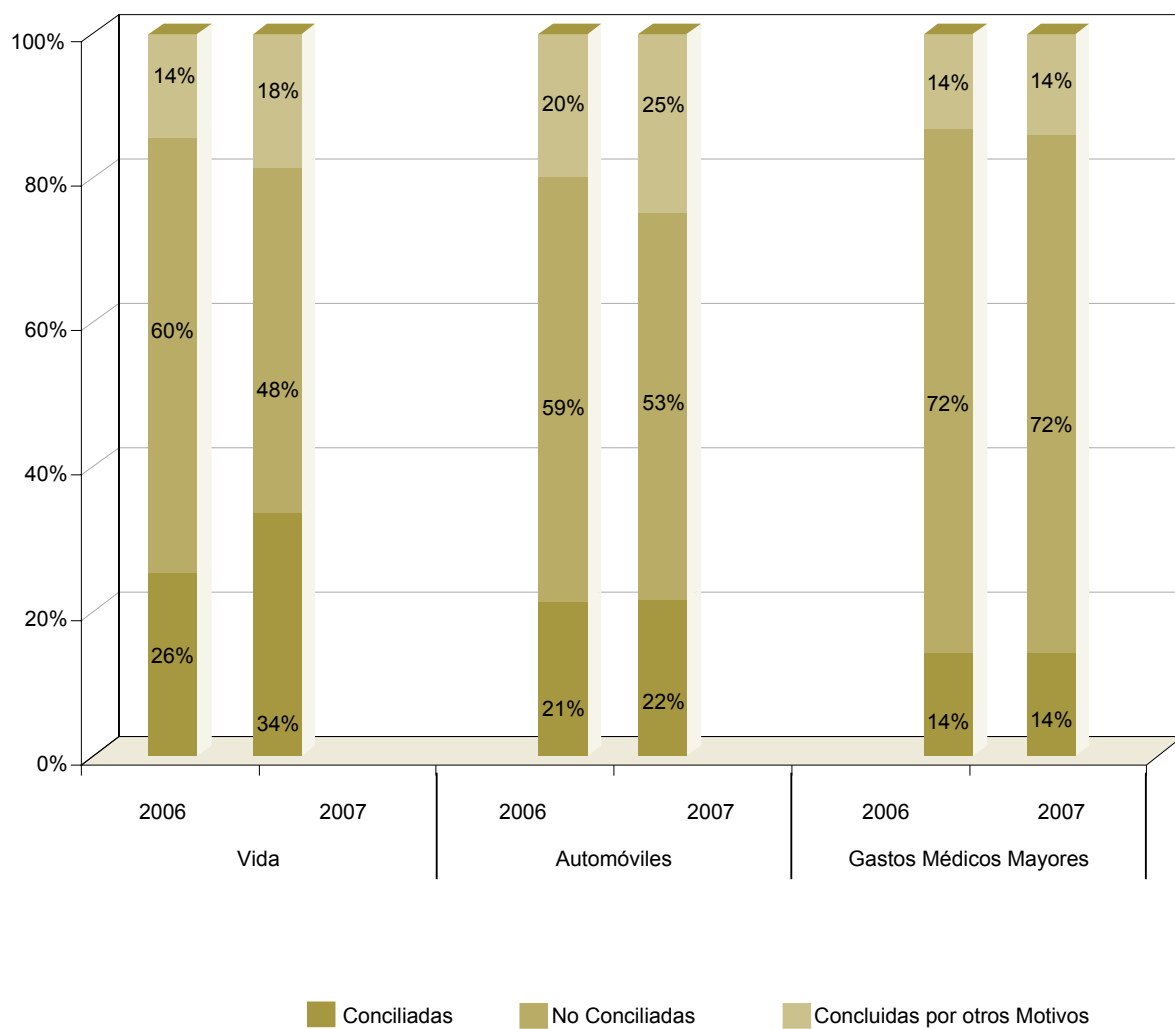




Atendidas (Principales Productos y/o Servicios Bancarios) 2006-2007

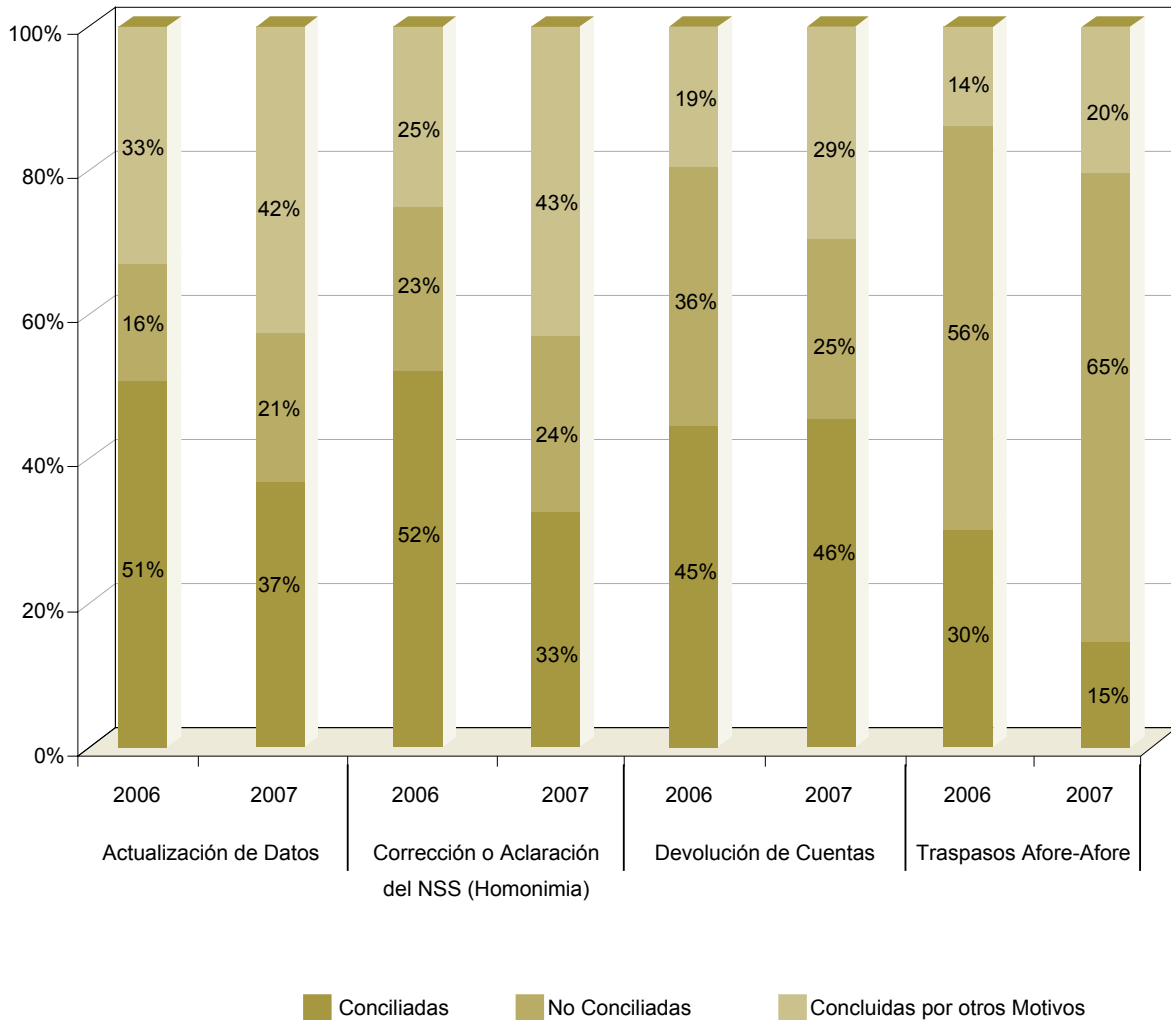


Atendidas (Principales Ramos de Seguros) 2006-2007





Atendidas (Principales Servicios de las Afore) 2006-2007



III Arbitraje



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

Recibidos por Sector y Delegación 2007

Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Fianzas	Total
Distrito Federal				
Oficinas Centrales	0	1	1	2
Subtotal D.F.	0	1	1	2
Delegaciones				
Nuevo León	1	0	0	1
Oaxaca	1	0	0	1
Subtotal Delegaciones	2	0	0	2
Total Nacional	2	1	1	4

Laudos Emitidos por Sector 2006

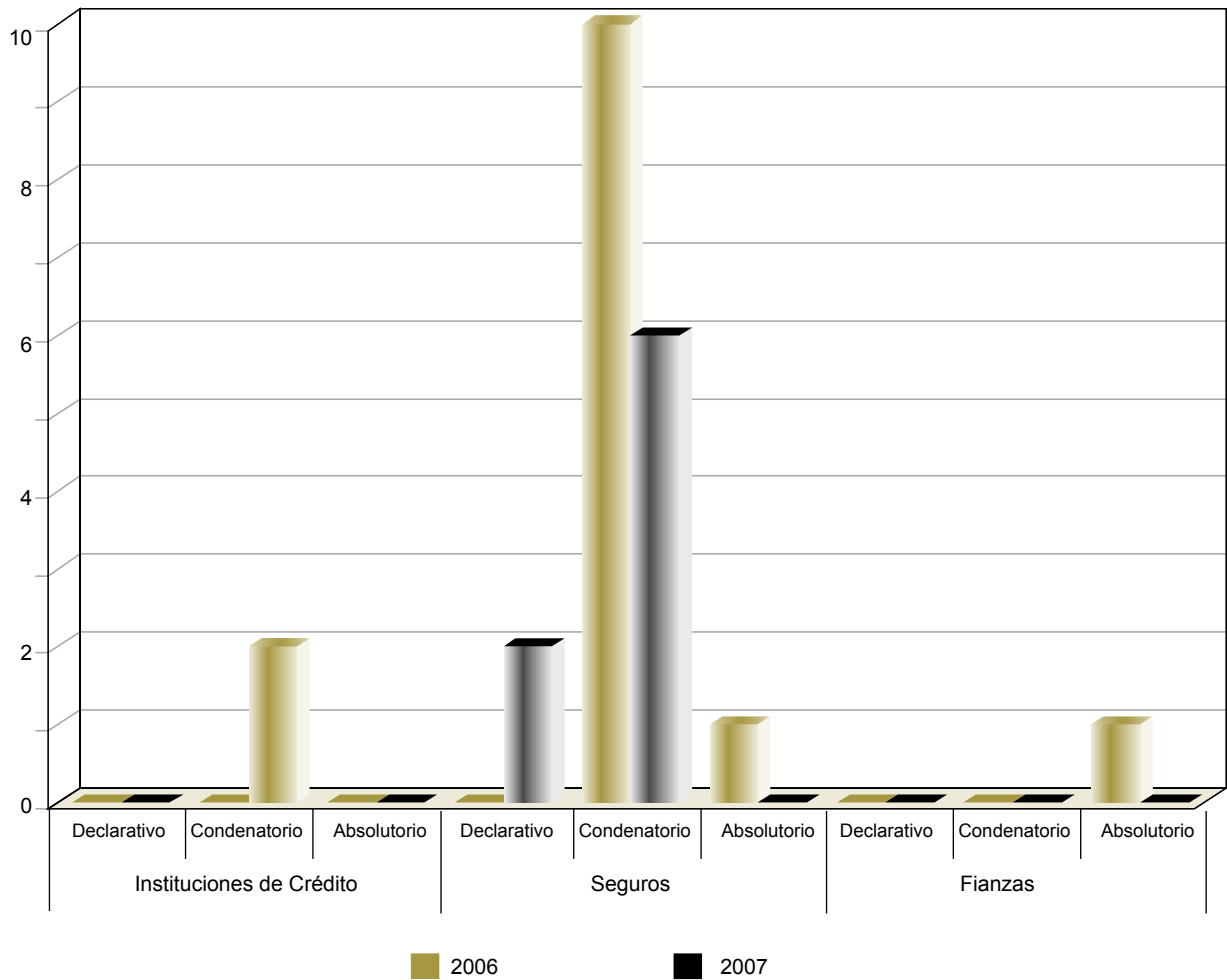
Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	0	0
Seguros	0	10	1
Fianzas	0	0	1
Total	0	10	2

2007

Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	2	0
Seguros	2	6	0
Fianzas	0	0	0
Total	2	8	0



Sentido de los Laudos por Sector



IV Solicitudes de Dictamen Técnico

Recibidas por Sector 2006

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

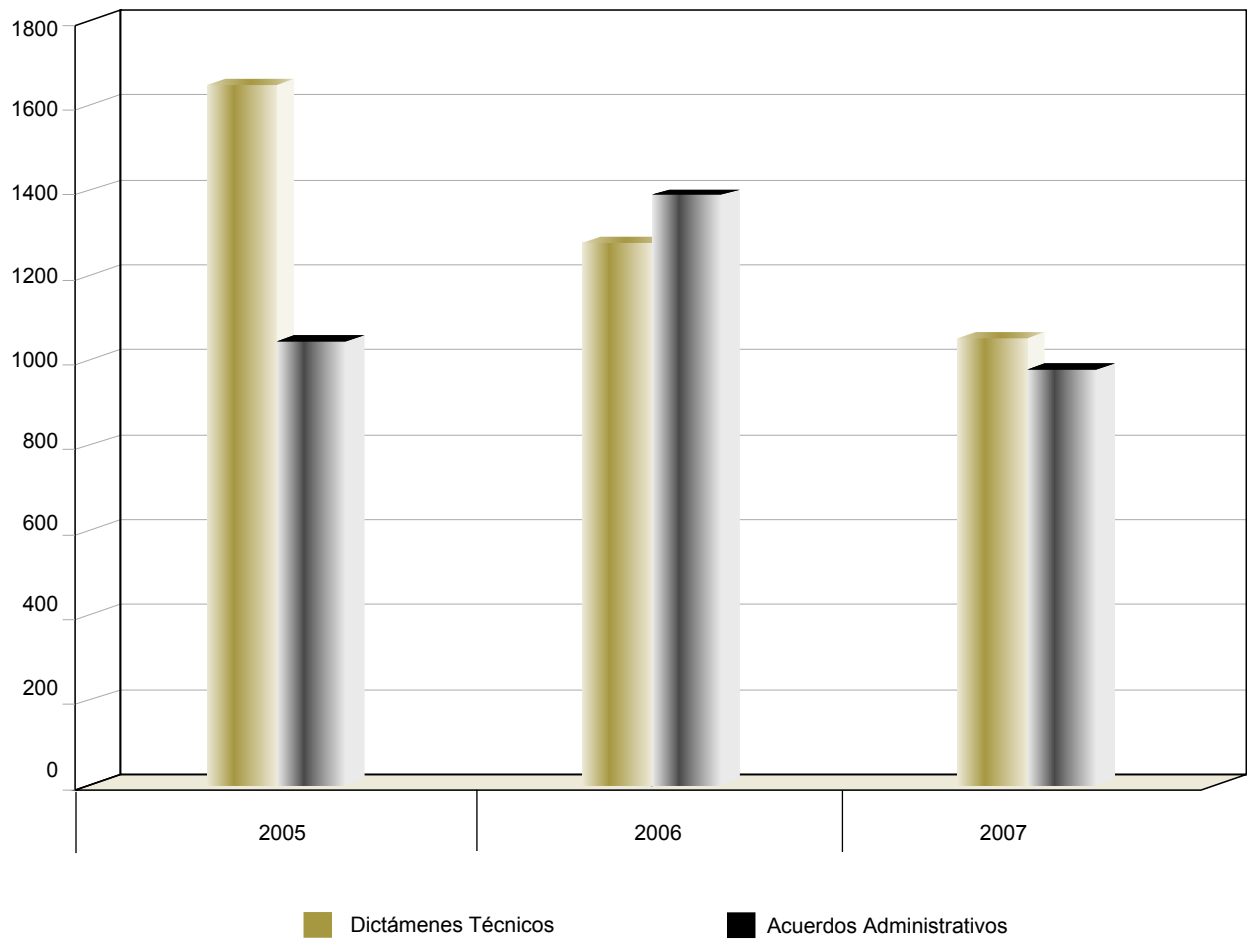
2007

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas	1,102	5	44	0	0	783	21	61	2,016
Dictámenes Técnicos	633	0	12	0	0	338	8	60	1,051
Acuerdos Administrativos	547	5	33	0	0	369	13	13	980
Proyectos sesionados	1,180	5	45	0	0	707	21	73	2,031

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos



V Defensoría Legal Gratuita

Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Distrito Federal									
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1,008	0	0	0	0	299	0	67	1,374
Subtotal D.F.	1,008	0	0	0	0	299	0	67	1,374
Delegaciones									
Aguascalientes	80	0	2	0	0	39	0	99	220
Baja California	26	0	0	0	0	15	0	1	42
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	31	0	1	1	0	4	0	0	37
Chiapas	35	0	2	0	0	14	0	0	51
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	25	0	0	0	0	5	0	2	32
Colima	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Guerrero	33	0	0	0	0	14	0	0	47
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	75	0	1	1	0	32	0	4	113
Michoacán	16	0	0	0	0	14	0	0	30
Morelos	76	0	9	0	0	27	0	5	117
Nayarit	10	0	0	0	0	3	0	0	13
Nuevo León	51	0	1	0	0	9	0	2	63
Oaxaca	4	0	0	0	0	8	0	0	12
Puebla	68	0	1	0	0	27	0	6	102
Querétaro	51	0	0	0	0	24	0	25	100
Quintana Roo	29	0	0	0	0	12	1	6	48
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	18	0	0	0	0	7	0	0	25
Sonora	24	0	0	0	0	10	0	0	34
Tabasco	20	0	1	0	0	18	0	5	44
Tamaulipas	28	0	0	0	0	10	0	2	40
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	15	0	0	0	0	34	0	0	49
Yucatán	26	0	0	0	0	14	0	6	46
Zacatecas	1	0	0	0	0	12	0	0	13
Subtotal Delegaciones	746	0	18	2	0	352	1	164	1,283
Total Nacional	1,754	0	18	2	0	651	1	231	2,657

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

Resultado de las Solicitudes por Delegación 2006

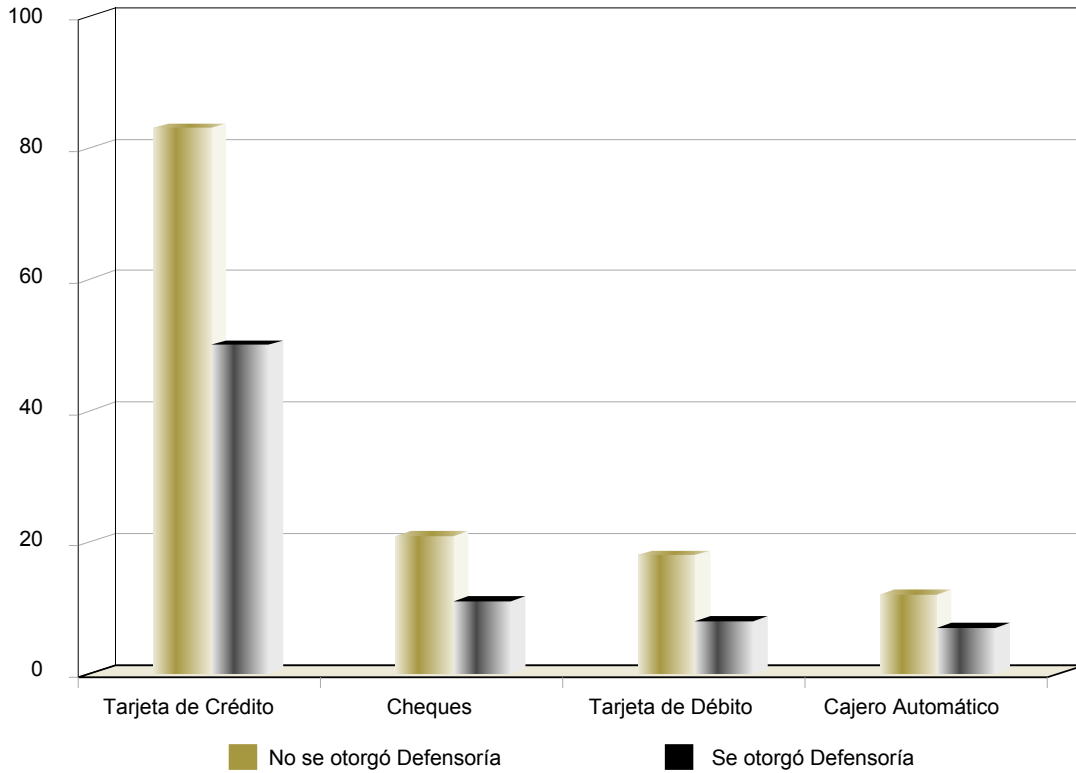
Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la Condusef	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
Distrito Federal					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana 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



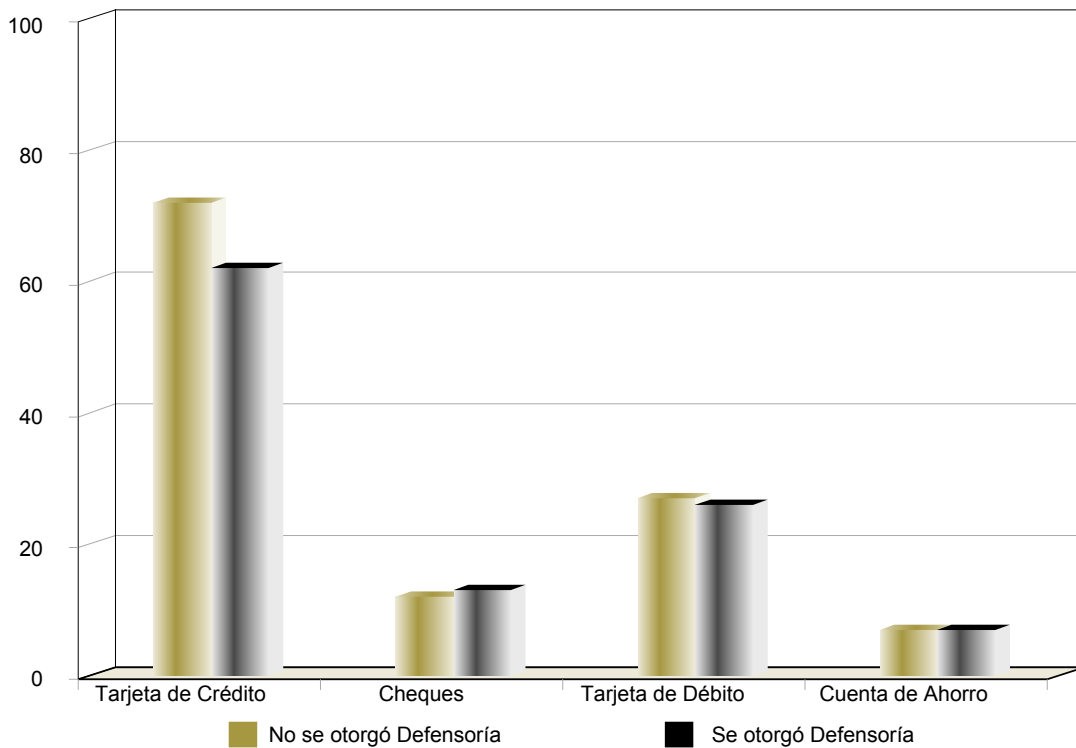
Resultado de las Solicitudes por Delegación 2007

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	746	211	520	71	1,548
Subtotal D.F.	746	211	520	71	1,548
Delegaciones					
Aguascalientes	6	0	0	0	6
Baja California	1	0	1	0	2
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	3	0	1	0	4
Chiapas	8	0	10	3	21
Chihuahua	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	1	1
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0
Guerrero	8	0	9	1	18
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	12	0	96	4	112
Michoacán	9	0	6	0	15
Morelos	11	0	5	1	17
Nayarit	5	0	0	0	5
Nuevo León	23	0	28	2	53
Oaxaca	0	0	2	2	4
Puebla	14	1	6	0	21
Querétaro	27	0	24	5	56
Quintana Roo	2	0	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0
Sonora	7	0	3	1	11
Tabasco	8	0	4	0	12
Tamaulipas	4	0	18	9	31
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	2	0	0	0	2
Yucatán	6	0	9	1	16
Zacatecas	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	156	1	222	30	409
Total Nacional	902	212	742	101	1,957

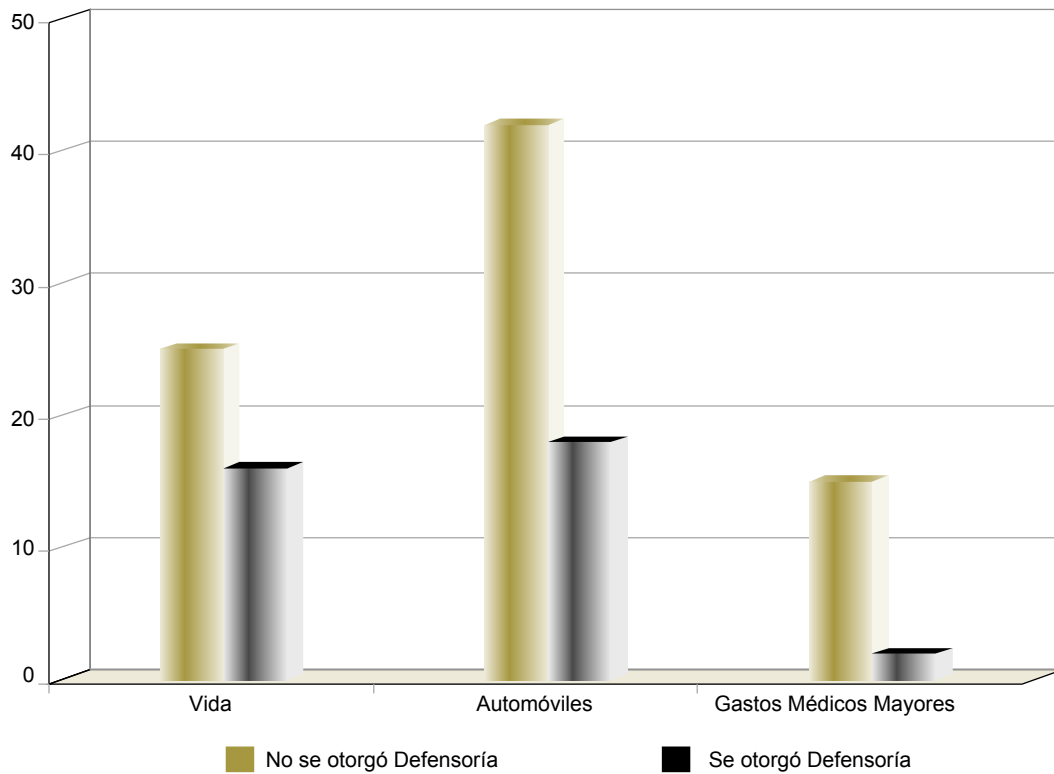
Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios) 2006



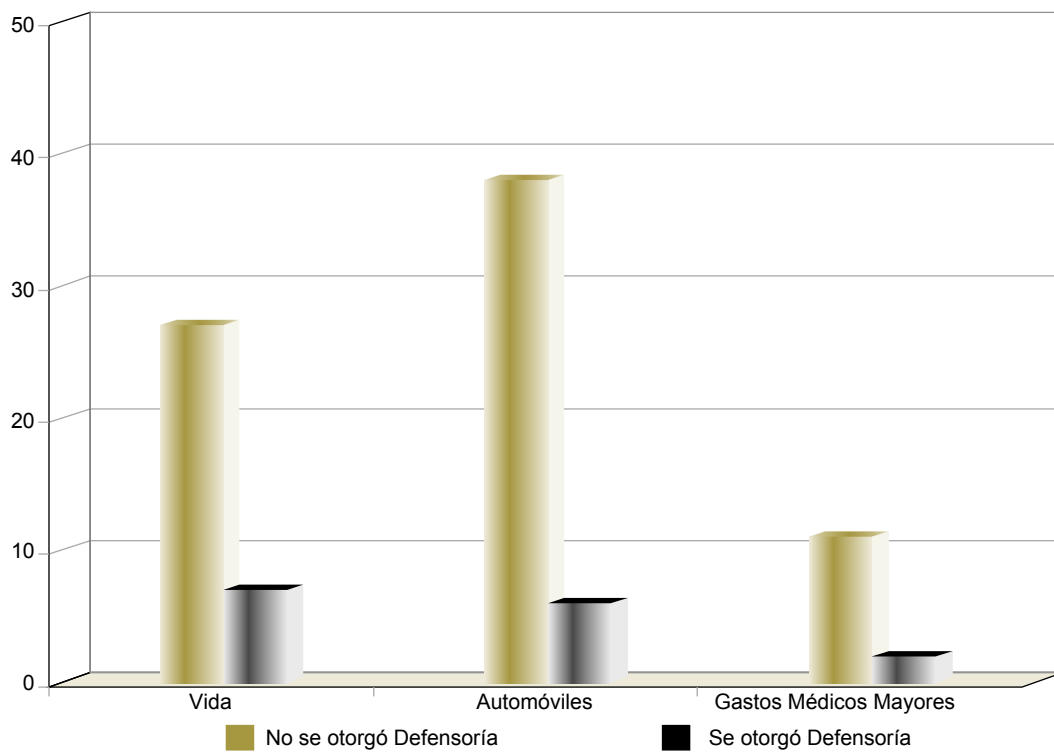
2007



Resultados de las Solicitudes para Instituciones de Seguros (Principales Ramos) 2006



2007



Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2006

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2007

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	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	579	0	0	98	0	69	746
Subtotal D.F.	579	0	0	98	0	69	746
Delegaciones							
Aguascalientes	2	0	0	0	0	4	6
Baja California	1	0	0	0	0	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	2	0	0	0	0	0	2
Chiapas	6	0	1	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	5	0	0	2	0	0	7
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	11	0	0	1	0	0	12
Michoacán	3	0	0	3	0	0	6
Morelos	11	0	0	0	0	0	11
Nayarit	5	0	0	0	0	0	5
Nuevo León	13	0	0	2	0	1	16
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	10	0	0	4	0	1	15
Querétaro	12	0	0	2	0	1	15
Quintana Roo	0	0	0	2	0	0	2
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	6	0	0	1	0	0	7
Tabasco	6	0	0	2	0	0	8
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	0	0	0	1
Yucatán	5	0	0	1	0	0	6
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal Delegaciones	99	0	1	21	0	7	128
Total Nacional	678	0	1	119	0	76	874

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

VI Índices de Reclamaciones

Un índice expresa la relación entre una cantidad y la frecuencia de un determinado número de fenómenos o grupo de fenómenos. Con esta base se determina el índice de reclamación, el cual relaciona el número de reclamaciones recibidas en Condusef de los productos o servicios más representativos con diversas variables o unidades de medida según el producto o servicio evaluado; por ejemplo, el número de contratos para el caso de tarjetas de crédito, el número de siniestros para el caso de seguros, el número de traspasos y el número de afiliados para los servicios de las afore, etc.

Para ilustrar, tomemos las reclamaciones recibidas de tarjeta de crédito de dos Instituciones, para el **Banco A** de 58 y **Banco B** de 25, las cuales divididas entre sus contratos 172,217 y 27,450 respectivamente obtenemos un índice de reclamación para el **Banco A** de 0.00034 y para el **Banco B** de 0.00091.

El índice de reclamación depende del universo al momento de explicar el resultado obtenido. En este caso, si hablamos de números de contratos y número de reclamaciones, lo mejor es expresar el índice en datos discretos, para ello es necesario cambiar el marco de referencia y decir 34 reclamaciones de cada 100,000 contratos para el Banco A y 91 de cada 100,000 contratos para el Banco B. En este sentido, el índice permite comparar en igualdad de circunstancias a las instituciones de cada sector financiero según cada producto, evitando caer en el error de que la institución de más reclamaciones es la de mayor problemática.

Finalmente los índices de reclamación que se presentan en éste capítulo sirven sólo como referencia para hacer admisible la comparación, en ningún momento debe interpretarse como el volumen de reclamación recibido para cada institución.



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

Institución	2006	2007
GE Capital Bank, S. A., Institución de Banca Múltiple, GE Capital Grupo Financiero	197	229
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	22	41
Banco Santander, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	27	32
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	29	27
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	26	23
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	21	22
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	16
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	10	16
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	15	15
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	10	14
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	111	12
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	6	8
Índice del sector	25	23

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 2006 y 2007.

Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de tarjetas de crédito en 2006 y 2007

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

Institución	2006	2007
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	11	27
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	64	26
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	37	25
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	20	14
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	29	12
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	10
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	0	10
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	16	8
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	7	7
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	4	7
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	2	6
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	2	4
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	4	3
Banco Santander, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	4	2
ABN AMRO Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bank of America.	0	0
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	0	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	22	8

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 2006 y 2007.
 Nota: No se reporta índice de instituciones de las que no se obtuvo su número de cuentas de cheques en 2006 y 2007



Instituciones de Seguros Seguro de Vida

Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2006	2007
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	7	455
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	86	46
Mapfre Tepeyac, S.A.	68	42
Metlife México, S.A.	10	35
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	4	31
La Peninsular Seguros, S.A.	4	30
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	24	25
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	25	24
Seguros Argos, S.A. de C.V.	18	21
Seguros ING, S.A de C.V.	18	18
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	25	18
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	13	17
Grupo Nacional Provincial, S.A.	15	17
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	12	13
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	19	11
Seguros Atlas, S.A.	12	10
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	5	9
Seguros Azteca, S.A.	4	7
HSBC Vida, S.A. de C.V.	14	6
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	6	6
General de Seguros, S.A.	3	4
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	5	4
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	5	3
American National de México, Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	17	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	0
Prudential Seguros México	0	0
Seguros el Potosí, S.A.	16	0
Skandia Vida, S.A. de C.V.	ND	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
ACE Seguros, S.A.	13	ND
Agroasemex, S.A.	ND	ND
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	92	ND
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	ND	ND
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	ND
Deco Seguros, S.A. de C.V.	63	ND
Ge Seguros, S.A. de C.V.	55	ND
Patrimonial Inbursa, S.A.	10	ND
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	ND	ND
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	8	ND
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	75	ND
Índice del sector	28	21

El índice se calculó con base en el número de siniestros proporcionado por la CNSF y AMIS y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2006 y 2007.

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 2006 o 2007.

Instituciones de Seguros

Seguro de Accidentes Personales

Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2006	2007
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	62	97
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	53	39
Seguros Azteca, S.A.	0	35
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	19	28
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0	10
Metlife México, S.A.	3	7
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	7	7
ACE Seguros, S.A.	8	6
Mapfre Tepeyac, S.A.	5	6
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	2	6
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	8	5
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	0	4
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	0	3
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	5	3
Grupo Nacional Provincial, S.A.	4	2
Seguros Atlas, S.A.	2	2
Seguros el Potosí, S.A.	0	2
Seguros ING, S.A de C.V.	1	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	0	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Amedex, S.A. de C.V.	0	0
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	1	0
General de Seguros, S.A.	0	0
La Peninsular Seguros, S.A.	11	0
Patrimonial Inbursa, S.A.	0	0
Plan Seguro S.A. De C.V.	0	0
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	0	0
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Seguros Centauro, Salud Especializada, S. A. De C. V.	0	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Vitamédica, S.A. de C.V.	0	0
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1	ND
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	ND
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	ND
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2	ND
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	28	ND
Índice del sector	10	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 y 2007.

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 2006 o 2007.



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

Institución	2006	2007
ACE Seguros, S.A.	8	28
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	6	25
La Peninsular Seguros, S.A.	3	8
Mapfre Tepeyac, S.A.	4	5
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	9	4
Plan Seguro S.A. de C.V.	5	4
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	2	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	3	2
AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.	1	1
Metlife México, S.A.	1	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	1
Seguros Atlas, S.A.	1	1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	1	1
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2	1
Seguros ING, S.A de C.V.	1	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	0	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	0
Ge Seguros, S.A. de C.V.	0	0
General de Seguros, S.A.	0	0
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	1	0
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Seguros Azteca, S.A.	0	0
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	0	0
Seguros Centauro, Salud Especializada, S. A. De C. V.	0	0
Seguros el Potosí, S.A.	0	0
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Vitamédica, S.A. de C.V.	0	0
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	1	0
Amedex, S.A. de C.V.	0	ND
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2	ND
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	5	ND
Índice del Sector	6	4

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 y 2007.

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 2006 o 2007.

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

Institución	2006	2007
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	8	4
Seguros Azteca Daños S.A. de C.V.	0	4
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	3	3
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	3	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	2	3
ACE Seguros, S.A.	4	2
La Peninsular Seguros, S.A. Multiva Grupo Financiero	2	2
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2	2
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	2	2
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	1	2
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1	2
Mapfre Tepeyac, S.A.	1	2
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	1	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	1	2
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1	1
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Ge Seguros, S.A. de C.V.	1	1
General de Seguros, S. A. B.	1	1
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	1	1
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	1	1
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	1	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	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
Seguros ING, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	1	1
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	0	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
Pegasus Seguros, S.A. de C.V.	-	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 2006 y 2007

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 2006 o 2007.



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

Institución	2006	2007
Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	46	778
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	0	333
Stewart Title Guaranty de México, S.A. de C.V.	0	26
Seguros Bancomext, S.A. de C.V.	50	25
Mapfre Seguros de Crédito, S.A.	9	22
Mapfre Tepeyac, S.A.	9	19
Seguros Banamex S.A. de C.V Grupo Financiero Banamex	16	11
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander Serfín	3	10
Atradius Seguros de Crédito, S.A.	0	8
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	6	6
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	12	6
Patrimonial Inbursa, S.A.	3	5
ACE Seguros, S.A.	3	4
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	7	4
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	2	4
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	20	4
General de Seguros, S.A.	4	4
Seguros ING, S.A de C.V.	3	4
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	8	4
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	4	4
Grupo Nacional Provincial, S.A.	5	3
Aseguradora Interacciones, S.A., Grupo Financiero Interacciones	8	3
Seguros el Potosí, S.A.	3	3
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1	3
Ge Seguros, S.A. de C.V.	4	3
Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	2	3
Seguros Atlas, S.A.	3	3
Metropolitana, Compañía. de Seguros, S.A.	10	2
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	3	2
AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.	1	1
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	4	1
Protección Agropecuaria Compañía de Seguros, S. A.	1	0
Agroasemex, S.A.	167	0
Assurant Daños México, S.A.	0	0
Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.	0	0
Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	0	0
Coface Seguro de Crédito México, S.A. de C.V.	0	0
Cumbre Compañía de Seguros S.A. de C.V.	2	0
Euler Hermes Seguro de Crédito, S.A.	118	0
Gerling de México Seguros, S.A.	0	0
La Peninsular Seguros, S.A.	6	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
Torreón, Soc. Mut de Seguros.	0	0
XL Insurance México, S.A. de C.V.	0	0
Índice del sector	7	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 y 2007

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 2006 o 2007.

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

Institución	2006	2007
Metlife Afore, S.A. de C.V.	0	8
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	3	3
ING Afore, S.A. de C.V.	3	3
Afore Santander, S.A. de C.V.	1	2
Afore XXI, S.A. de C.V.	2	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	1	2
Afore Banamex, S.A. de C.V.	2	2
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	3	2
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	1	2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	3	1
Principal Afore, S.A. de C.V.	2	1
Afore Azteca, S.A. de C.V.	1	1
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	2	1
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	5	0
Afore Invercap, S.A. de C.V.	0	0
Ixe Afore, S.A. de C.V.	0	0
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	0	0
Afore Coppel S.A. de C.V.	0	0
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	0	0
Scotia Afore, S.A de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	0	0
Afore Argos, S.A de C.V.	0	0
Índice del sector	2	2

El índice se calculó □

DUSEF al mes de diciembre de 2006 y 2007.

ND = No determinable por no contar con el número de trabajadores

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.



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

Institución	2006	2007
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	51	269
Afore Azteca, S.A. de C.V.	78	232
Principal Afore, S.A. de C.V.	31	139
ING Afore, S.A. de C.V.	60	124
Afore Argos, S.A de C.V.	ND	100
Afore de la Gente, S.A. de C.V.	0	89
Scotia Afore, S.A de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	0	76
Afore Actinver S.A. de C.V., Administradora de Fondos para el Retiro.	29	71
Metlife Afore, S.A. de C.V.	49	66
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	35	60
Afore Santander, S.A. de C.V.	25	53
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	0	40
Ixe Afore, S.A. de C.V.	48	34
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	20	32
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	23	26
Afore XXI, S.A. de C.V.	19	25
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	12	16
Afore Banamex, S.A. de C.V.	12	14
Afore Invercap, S.A. de C.V.	20	11
Afore Ahorra Ahora, S.A. de C.V.	0	0
Afore Coppel S.A. de C.V.	0	0
Índice del sector	47	52

El índice se calculó □
 recibidas en la CONDUSEF al mes de diciembre de 2006 y 2007.

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

* Para conocer el significado de las siglas, ver el glosario.

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 factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, 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 cualquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Instituciones de Banca Múltiple

Sociedades anónimas facultadas para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos.

Instituciones de Banca de Desarrollo

Instituciones bancarias que ejercen el servicio de banca y crédito de largo plazo para atender el impulso de sectores, regiones o actividades prioritarias de acuerdo a sus leyes orgánicas constitutivas.

Sofoles (Sociedades Financieras de Objeto Limitado)

Son Instituciones Financieras autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, reglamentadas en sus operaciones por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cuyo objeto es el otorgamiento de créditos o financiamiento para la planeación, adquisición, desarrollo, construcción, enajenación y adminis-

tración de bienes muebles e inmuebles a sectores o actividades específicos, quedándoles prohibido apoyar créditos a actividades o sectores diferentes a los autorizados.

Los sectores específicos que apoyan son el agroindustrial, el automotriz, créditos personales, créditos a empresas, hipotecario, sector público.

Sociedades de Información Crediticia (SIC)

Conocidas como Buró de Crédito, son instituciones autorizadas por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cuya función básica es crear una base de datos que informe a los otorgantes de recursos el comportamiento que han mostrado en lo individual cada una de las personas que cuentan con créditos, en distintos sectores como lo son el comercial y el de servicios.

Casas de Bolsa

Instituciones privadas que actúan en el mercado de capitales y que operan con una concesión del gobierno federal. Es auxiliar a la bolsa de valores en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles, como bonos, valores, acciones, etc.

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.

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.

OAAC (Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito)

Son intermediarios no bancarios, constituidas como sociedades anónimas, autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para el caso de las Uniones de Crédito. De acuerdo a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito son las siguientes:

Almacenes Generales de Depósito

Tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación, transformación, incorporación de valor agregado, reparación, ensamble, manejo, control y comercialización de bienes o mercancías bajo su custodia o estén en tránsito; financiamiento a sus depositantes y la expedición de certificados de depósitos y bonos de prenda.

Arrendadoras Financieras

Son aquellas sociedades que mediante el contrato de arrendamiento financiero se obligan a adquirir determinados bienes y a conceder su uso o goce temporal, a plazo forzoso, a una persona física o moral, obligándose ésta a pagar una contraprestación, que se liquidará en pagos parciales, según se convenga, una cantidad de dinero que cubra el valor de adquisición de los bienes, las cargas financieras y demás accesorios, y adoptar al vencimiento del contrato alguna opción de compra-venta, prórroga del término del arrendamiento o participación en la utilidad que produzca con la venta de los bienes de terceros.

Casas de Cambio

Sociedades anónimas autorizadas para realizar en forma habitual y profesional operaciones de compra, venta y cambio de divisas (como son billetes y monedas de curso legal, cheques de viajero denominados en moneda extranjera, documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera y las que se realizan mediante la transferencia de fondos a través de instituciones de crédito) con el público dentro del territorio nacional.

Empresas de Factoraje Financiero

Sociedades anónimas dedicadas a financiar cuentas por cobrar, proporcionando servicios profesionales de cobranza, investigación y análisis de crédito. Entre sus principales actividades está la de obtener préstamos y créditos de instituciones de crédito, seguros y fianzas para cubrir necesidades de liquidez relacionadas con su objeto social y, emitir obligaciones subordinadas y demás títulos de crédito para su colocación entre el público inversionista.

Uniones de Crédito

Son sociedades anónimas con capital variable, autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para servir a sus socios como medio de obtención y canalización de recursos financieros, satisfacer necesidades productivas de insumos de sus agremiados y hacer más eficientes sus procesos organizativos y administrativos.

EACP (Entidades de Ahorro y Crédito Popular)

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o sociedades financieras populares que tienen por objeto el facilitar a sus miembros el acceso a crédito y fomentar el ahorro y el crédito popular, apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y en general de propiciar la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan. Las entidades de ahorro y crédito popular pueden constituirse como sociedades anónimas o sociedades cooperativas y se rigen por la Ley de Ahorro y Crédito Popular y son supervisadas y reguladas por la CNBV quien emite las Reglas de carácter general para normar en lo conducente lo dispuesto por los artículos 19, 65 bis y 101 bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Sofomes (Sociedad Financiera de Objeto Múltiple)

Instituciones a través de las cuales se pueden realizar en una sola empresa las operaciones que vienen efectuando las instituciones de arrendamiento financiero, de factoraje financiero y las sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles). Dentro de sus principales actividades se encuentra la obtención de recursos mediante el fondeo en instituciones financieras o emisiones públicas de deuda y otorgar créditos al público. Se clasifican en reguladas y no reguladas. Las primeras son aquéllas que mantienen vín-



culos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros.

Instituciones de seguros

Son aquellas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para organizarse y funcionar como institución o sociedad mutualista de seguros, cuyo fin es, mediante la formalización de un contrato, asumir las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.

Instituciones de Fianzas

Son aquellas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Una Fianza de Empresa es un contrato por medio del cual una Institución de Fianzas (fiador) se compromete con un acreedor (beneficiario) a cumplir la obligación de un deudor (fiado) en caso de que este no lo haga, mediante el cobro de una prima.

SAR (Sistemas de Ahorro para el Retiro)

Sistemas de Ahorro para el Retiro, aquéllos regulados por las leyes de seguridad social que prevén que las aportaciones de los trabajadores, patrones y del Estado sean manejadas a través de cuentas individuales propiedad de los trabajadores, con el fin de acumular saldos, mismos que se aplicarán para fines de previsión social o para la obtención de pensiones o como complemento de éstas.

Afore (Administradora de Fondos para el Retiro)

Las Administradoras son entidades financieras que se dedican de manera exclusiva, habitual y profesional a administrar las cuentas individuales y canalizar los recursos de las subcuentas que las integran en términos de las leyes de seguridad social, así como a administrar sociedades de inversión.

Las Administradoras deberán efectuar todas las gestiones que sean necesarias, para la obtención de una adecuada rentabilidad y seguridad en las inversiones de las sociedades de inversión que administren. En cumplimiento de sus funciones, atenderán exclusivamente al interés de los trabajadores y aseguraran que todas las operaciones que efectúen para la inversión

de los recursos de dichos trabajadores se realicen con ese objetivo.

Icefa (Instituciones de Crédito Especializadas en Fondos de Ahorro)

Instituciones de crédito o entidades financieras autorizadas para administrar cuentas SAR.

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.

Delegaciones

Son unidades administrativas desconcentradas de la Conducef, 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 corporativa 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 Conducef, 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 Conducef se clasifican como sigue:

Asistencias Técnicas y Jurídicas

Recibidas

Se refieren a las orientaciones y asesorías que no requieren 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 suponer la procedencia de lo reclamado. En caso de que no existan elementos suficientes la Condusef emitirá para fines administrativos y estadísticos un acuerdo administrativo.

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

Solicitudes de Defensoría Legal

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

Defensoría Legal Gratuita

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

Relacionados con otro sector

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



No financieras

Se refiere a 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.

Principales conceptos que originan las acciones de atención

Banca múltiple

Cuenta de Cheques

Es un contrato mediante la cual una persona deposita en un banco dinero, que puede ir retirando en cualquier momento por medio de cheques.

- a) Cheque pagado no reconocido por el titular. Es cuando el cliente no reconoce haber librado el cheque.
- b) Cargo no reconocido en la cuenta. El cliente no reconoce o identifica el cargo reflejado en su estado de cuenta.
- c) Transferencia electrónica no reconocida. El titular no reconoce un cargo a su cuenta realizado a través de su banca electrónica.

Tarjeta de Débito

Es un medio para disponer de los recursos que se tienen en una cuenta bancaria, ya sea de ahorro, cheques ó nómina. Con ella se pueden realizar compras o retiros en cajeros automáticos, las cuales se ven reflejadas de manera inmediata en el saldo del cliente.

- a) Cobro de comisión por reposición de plástico. El cliente no reconoce el cobro de una comisión.
- b) Cobro por disposiciones de efectivo en ventanilla no reconocidas. Son todos aquellos retiros realizados en el banco los cuales no reconoce haber realizado el tarjetahabiente.

- c) Consumos no reconocidos. Son consumos no reconocidos por el cliente realizados en comercios o vía telefónica.

Tarjeta de Crédito

Es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático que a cierto plazo no tiene costo (aproximadamente 30 días).

- a) Gestión de cobranza por crédito ya pagado. El cliente indica que ya liquidó un adeudo con el banco y le siguen cobrando.
- b) Cobro de intereses no reconocidos por el cliente. El cliente no está de acuerdo con el cobro de intereses.
- c) Consumos no reconocidos. El cliente no reconoce una compra en un comercio o vía telefónica.

Créditos y Préstamos

Son préstamos de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas) y con un interés adicional que compensa al Banco por este servicio.

- a) Cobro de intereses no reconocidos por el cliente. El cliente no está de acuerdo con el cobro de intereses ordinarios y/o moratorios.
- b) Inconformidad con el saldo de crédito o del monto de las amortizaciones. El cliente no está de acuerdo con la mensualidad o con el saldo del crédito.
- c) El Banco no entrega la carta liberación de adeudos. Es cuando el cliente ya liquidó el crédito y el banco no le entrega la carta en que lo libera de adeudos.
- d) Solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por el banco. Es cuando el cliente presenta una propuesta de pago y el banco la rechaza.

Fideicomisos

Es la transmisión de bienes o cantidades de dinero a una persona (Banco,) para que sean administrados o invertidos de acuerdo con un contrato y con un fin específico a favor de un tercero (Beneficiario).

Algunas causas de reclamación:

- a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) 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.

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	88	85
Banca Múltiple	41	39
Banca de Desarrollo	6	6
Financiera Rural	1	1
Sofoles	40	39
Bursatil	659	74
Casas de Bolsa	33	32
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	46	33
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión	9	9
Sociedades de Inversión	482	-
Sociedades Cotroladoras	29	-
Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro	53	-
Operadores	7	-
Orgs. y Act. Aux. del Crédito	217	201
Almacenes Generales de Depósito	20	20
Arrendadoras Financieras	11	11
Casas de Cambio	24	23
Factoraje Financiero	4	4
Sociedades de Ahorro y Préstamo	8	-
Uniones de Crédito	150	143
EACP*	37	25
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.R.	14	12
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.	340	225
Fonacot	1	-
Seguros	95	88
Fianzas	14	14
Administradoras de Fondos para el Retiro	24	21
Sociedades de Información Crediticia	3	3
Total	1,492	748

Fuente: ¹ Sistema del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres), diciembre 2007

² Dirección de Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas, diciembre 2007

Anuario Estadístico 2007
se terminó de imprimir en Septiembre de 2008
en los talleres de
Salinas Impresores S.A. de C.V.
Marcelino Dávalos No. 14 colonia Algarín
México D.F.
La edición consta de 4000 ejemplares