

2009



**SHCP**

**GOBIERNO  
FEDERAL**

**MÉXICO  
2010**  
Bicentenario Independencia Centenario Revolución

# Anuario Estadístico

# 2009



**Vivir Mejor**

Anuario Estadístico

# ANUARIO ESTADÍSTICO 2009

---

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

ANUARIO ESTADÍSTICO  
2009



## **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:

Directora General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo: Sara Gutiérrez López Portillo.

Director General de Educación Financiera: Arturo Luna Canales

Directora de Información y Desarrollo Estadístico: Ma. Fernanda Jiménez Ezeta

Elaboración e investigación: Gerardo García Escobedo, J. René Arroyo Mora,  
Fernando Jurado Lara, C. Alberto Cuevas López, Miguel Martínez Monroy, Esther Segura Pérez,  
Rolando Martínez, Hanna Celíz Rivas Karg, Juan Limón Ariza, Omar Alfaro Sánchez.

Agradecimiento: Héctor Carreón Aldana y Jesús David Chávez Ugalde.

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO) e información oficial de la Condusef.

Diseño y Formación: Arturo Vazquez Valdez

México, D.F., septiembre de 2010.

## ÍNDICE



Presentación	9
I. ASESORIAS TÉCNICO-JURÍDICAS	
Recibidas por Sector y Delegación	16
Recibidas Instituciones de Crédito	18
Recibidas Instituciones de Banca Múltiple (Principales productos y Servicios)	20
Recibidas Sector Seguros (Principales Ramos)	22
Recibidas Sector Sistemas de Ahorro para el Retiro	24
Recibidas Afore (Principales Servicios)	26
Recibidas Sector Bursátil	28
Recibidas Sector Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	30
Recibidas Entidades de Ahorro y Crédito Popular	31
Recibidas Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	32
Recibidas Sector Fianzas (Principales Ramos)	34
Por Medios de Recepción	36
II. CONTROVERSIAS	
Controversias Recibidas	
Por Delegación y Proceso de Atención	39
Gestión Ordinaria por Sector y Delegación	40
Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito	42
Gestión Ordinaria de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	44
Gestión Ordinaria Sector Seguros (Principales Ramos)	46
Gestión Ordinaria Sector Sistema de Ahorro para el Retiro	48
Gestión Ordinaria Afore (Principales Servicios)	50
Gestión Ordinaria Sector Bursátil	52
Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	54
Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular	55
Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	56
Gestión Ordinaria Sector Fianzas (Principales Ramos)	58
Gestión Electrónica por Sector y Delegación	60
Gestión Electrónica Instituciones de Crédito	61
Gestión Electrónica de Banca Múltiple (Principales Productos y Servicios)	62
Gestión Electrónica Seguros (Principales Ramos)	64
Gestión Electrónica Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	66
Conciliación por Sector y Delegación	68
Conciliación Institución de Crédito	70
Conciliación Banca Múltiple Principales Productos y Servicios	72
Conciliación Seguros (Principales Ramos)	74
Conciliación Sistema de Ahorro para el Retiro	76
Conciliación Afore (Principales Servicios)	78
Conciliación Bursátil	80
Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	82
Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular	83

Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	84
Conciliación Fianzas (Principales Ramos)	86
Controversias Concluidas	
Gestión Ordinaria por Sector y Delegación	88
Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito	90
Gestión Ordinaria Banca Múltiple (Principales Productos)	92
Gestión Ordinaria Sector Seguros (Principales Ramos)	94
Gestión Ordinaria Sector Sistema de Ahorro para el Retiro	96
Gestión Ordinaria Afores (Principales Servicios)	98
Gestión Ordinaria Sector Bursátil	100
Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	102
Gestión Ordinaria Entidades de Ahorro y Crédito Popular	103
Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	104
Gestión Ordinaria Sector Fianzas (Principales Ramos)	106
Gestión Electrónica por Sector y Delegación	108
Gestión Electrónica Instituciones de Crédito	110
Gestión Electrónica de Banca Múltiple (Principales Productos)	112
Gestión Electrónica Seguros (Principales Ramos)	114
Gestión Electrónica Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	115
Conciliación por Sector y Delegación	116
Conciliación Institución de Crédito	118
Conciliación Banca Múltiple Principales Productos	120
Conciliación Seguros (Principales Ramos)	122
Conciliación Sistema de Ahorro para el Retiro	124
Conciliación Afore (Principales Servicios)	126
Conciliación Bursátil	128
Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito	130
Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular	131
Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	132
Conciliación Fianzas (Principales Ramos)	134
III. ARBITRAJE	
Recibidos por Sector y Delegación	139
Laudos Emitidos por Sector	139
Sentido de los Laudos por Sector	140
IV. SOLICITUDES DE DICTAMEN TÉCNICO	
Recibidas por Sector	143
Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos	144
V. DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	
Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación	146
Resultado de las Solicitudes por Delegación	147
Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación	148

VI. ÍNDICES DE RECLAMACIONES

Instituciones de Banca Múltiple

151

Instituciones de Seguros

154

Afore

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 en el Distrito Federal que cuenta con 4 y Chihuahua con 2.

Parte fundamental de sus atribuciones, es fomentar la educación financiera para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos y promover la competencia entre los intermediarios financieros.

En el entendido de que Educación Financiera significa, el conjunto de conocimientos necesarios para tener buenas finanzas personales, la Condusef se ha dado a la tarea de 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”.

Del 19 al 23 de octubre de 2009 se llevó a cabo la segunda edición de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), en la que participaron 12 coordinadores temáticos, 51 socios estratégicos nacionales y muchos más locales y regionales: instituciones gubernamentales, educativas, de la iniciativa privada y organizaciones sociales.

Se manejaron cinco ejes temáticos dispuestos en una secuencia que ayuda a lograr finanzas personales sanas: Presupuesto Familiar, Ahorro, Inversión, Crédito y Seguros. Las instituciones que fungieron como Coordinadores Temáticos, quienes tuvieron a su cargo la organización de las actividades para cada uno de los días de la semana, son:

- Lunes, día del Presupuesto familiar: Universidad Panamericana.
- Martes, día del Ahorro: Universidad La Salle, Fundación Alemana de Cajas de Ahorro, e Impulsa
- Miércoles, día de la Inversión: Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), y la Universidad Iberoamericana.
- Jueves, día del Crédito: Asociación de Bancos de México (ABM), Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas (AMFE), Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México (Asofom) y la Universidad del Valle de México.
- Viernes, día de los Seguros: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), y la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (AMASFAC).

El ámbito financiero ha ido evolucionando, transformando su estructura y funcionalidad, por lo que la Condusef ha tenido que irse adecuando a las demandas de los usuarios en materia de informa-

ción, particularmente la relacionada con las acciones de atención, y a partir de enero de 2008, se dio una nueva clasificación estadística, cambiando la denominación de Asistencias Técnico-Jurídicas a “Asesorías Técnico-Jurídicas” e incorporando el rubro de “Controversias”, el cual se subdivide según el proceso por el que se resuelve: Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación:

- Asesorías Técnico-Jurídicas: son consultas de información general respecto de productos y servicios, que son resueltas sin la participación o ayuda de la Institución Financiera.
- Controversias: son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario con respecto a una institución financiera, donde el asesor o conciliador realiza en conjunto con la Institución Financiera, las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes.
  - Gestión Ordinaria: Solicitud por escrito a la Institución Financiera, fundamentalmente para que proporcione información necesaria que coadyuve a la resolución del asunto.
  - Gestión Electrónica: Asuntos canalizados a las Instituciones Financieras vía electrónica para la resolución de los mismos.
  - Conciliación: (anteriormente denominado Reclamaciones): Se presenta escrito formal de reclamación, con el cual da inicio el procedimiento conciliatorio.

Debido a esta nueva clasificación se incluye una sección con cuadros tanto de Asesorías Técnico-Jurídicas como de Controversias de 2008, con el fin de poder comparar datos de los principales sectores. El detalle para todos los sectores se encuentra dentro del portal de Internet de la Condusef.

En cumplimiento de sus funciones, la Condusef durante 2009, efectuó 974,411 acciones de atención, lo que significa un 53% de incremento respecto de lo ocurrido en 2008. Lo anterior debido principalmente al 63% de aumento en las asesorías técnico-jurídicas.

Con relación al total de acciones de atención a usuarios, las asesorías técnico-jurídicas tuvieron una destacada participación con el 81%, seguida de las controversias con el 18%.

#### **Comportamiento de las acciones de atención en Condusef al mes de diciembre de 2009**

Acciones de Atención a Usuarios recibidas (sin considerar IVR)			
Se componen por:	2008	2009	% de variación
Asesoría Técnico Jurídica	487,224	793,292	62.8
Controversias	142,493	174,235	22.3
Gestión Ordinaria	61,890	42,277	-31.7
Gestión Electrónica	47,271	97,337	105.9
Conciliación	33,332	34,621	3.9
Dictámenes Técnicos	2,455	2,599	5.9
Defensorías Legales	4,606	4,285	-7.0
Solicitudes	3,443	3,155	-8.4
Defensorías (Juicios)	1,163	1,130	-2.8
Arbitraje	1	0	-100
<b>Total</b>	<b>636,779</b>	<b>974,411</b>	<b>53.0</b>
Otros servicios brindados por la Condusef	96,204	54,078	-43.8
REUS	81,148	38,013	-53.2
CURP	15,056	16,065	6.7

Descontando lo recibido vía IVR, las acciones reflejan un incremento del 53% con respecto a 2008.

IVR: Respuesta automática de voz (Interactive Voice Respond)

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 554 consultas.

El sector financiero de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES), incrementó el número de las Asesorías en un 948% en relación a 2008.

Respecto a otros servicios brindados por la Condusef, destaca el incremento en la generación de CURP en un 6.7%.

En lo que concierne a la solución de controversias, el 55% de los asuntos concluidos fueron a favor del usuario. Los sectores más representativos solucionaron a favor del usuario en 56 para Instituciones de Crédito, 54 para Seguros y 61 para SAR por cada 100 asuntos concluidos.

Los convenios realizados con Agentes Financieros en el proceso de Gestión Electrónica, han permitido la solución expedita de controversias evitando la etapa de conciliación, disminuyendo el tiempo de respuesta de 60 a 14 días, logrando un servicio de mayor calidad en beneficio de todos los involucrados; resultados que se ven reflejados en 2009 con un incremento del 106% respecto al 2008.

Al cierre de 2009 se han incorporado a este proceso 21 instituciones de banca múltiple, 1 de Banca de Desarrollo, 1 de Sociedades de Información Crediticia, 31 Aseguradoras y 35 Sofomes, de las cuales 21 son No reguladas.

## **I ASESORÍAS TÉCNICO-JURÍDICAS**

---



Se refieren a consultas de información general respecto de productos y servicios, que son resueltas sin la participación o ayuda de la institución financiera.

El total nacional en 2009, para todos los sectores, sin considerar lo registrado por el IVR, fue de 793,292 asesorías recibidas. El 80.7% de esta cifra, corresponde a: Instituciones de Crédito con 442,814 (55.8%), Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) 170,527 (21.5%) y el Sector Seguros 27,733 (3.4%).

La delegación con mayor incremento respecto al año anterior fue Cd. Juárez con el 123.5%, y el mayor decremento lo presentó la delegación de Guanajuato con el 34.2%.

El Centro de Atención Telefónica (CAT), recibió un total de 529,823 llamadas, 96.3% más que el 2008, en donde la mayor parte de las consultas se relacionaron a Tarjetas de Crédito.

Respecto a las asesorías otorgadas a través del teléfono Condufef\*, al cierre de 2009, el 24.4% correspondieron al municipio de Apaxco, Estado de México. Los sectores más representativos fueron Instituciones de Crédito con el 64.8%, SAR el 12.7%, Sofomes el 3.1% y Seguros con el 2.1%.

### **Instituciones de Crédito**

Primero en importancia a nivel nacional por el número de asesorías recibidas (55.8% del año), con relación al 2008 mostró un crecimiento de 82.1%, con 199,639 asesorías más.

Banca Múltiple incrementó en 105.2%, Sociedades de Información Crediticia en 23.2%, y Banca de Desarrollo en 15.6%. Por otra parte, hubo un decremento de Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLLES) en 17.4%.

Las Instituciones de Banca Múltiple ocuparon el primer lugar de este sector al registrar el 82.2% de las asesorías, mismas que corresponden a 48 bancos. Los productos más representativos fueron: Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito por asuntos relacionados con solicitud de propuesta de pago, solicitud de cancelación no atendida, consumos no reconocidos, inconformidad con la cantidad cargada y disposiciones de efectivo que señala el usuario no haber efectuado.

\* Teléfono Condufef: modalidad de asesoría y orientación financiera, que a través de un dispositivo telefónico, los ciudadanos resuelven sus dudas o problemas relacionados con algún producto o servicio financiero que ofrecen las instituciones financieras, con tan sólo descolgar el auricular y formular a un asesor su duda.

Por lo que toca a las Sociedades de Información Crediticia (SIC), las cuales representan el 16.0% del total, los usuarios acuden a la Condusef para aclarar dudas sobre los registros contenidos en el Reporte de Crédito Especial, principalmente.

Las SOFOLES representan el 1.0% del total y los asuntos están relacionados con inconformidad con el saldo del crédito y cobro de intereses no reconocidos por el cliente.

### **Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)**

Segundo en importancia por el número de asesorías recibidas a nivel nacional (21.5% del año), tuvo sin embargo con relación al 2008, un incremento de 33,508 asuntos, (24.4%). Su distribución fue la siguiente: Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) 37.6%, Icefa 0.6% y Procesar 61.8%.

El comportamiento de las asesorías con respecto de 2008 fue como sigue: 12.1% en las Afore y el 36.2% en Procesar y una disminución en Icefa, 61.9%

En las Afore, el servicio Traspasos Afore-Afore tuvo un decremento del 46.6% principalmente por asuntos relacionados con traspasos indebidos.

### **Instituciones de Seguros**

Tercero en importancia a nivel nacional con el 3.4%. Los ramos más representativos de este sector fueron: Automóviles con el 32.1%, Vida con el 15.6%, Gastos Médicos Mayores con el 5.0% y Accidentes Personales con el 6.7%. Las consultas se relacionan con el cumplimiento del contrato, reparación del bien afectado, aclaración con el pago de la póliza y el monto de la indemnización.

Con respecto de 2008 los ramos que tuvieron incremento fueron: Gastos Médicos Mayores 27.1%, Accidentes Personales 92.7%, Vida 18.7%, Salud 49.8% y Daños sin Automóviles 16.8%; mientras que Automóviles se redujo en 1.1%, y Pensiones derivadas de Seguridad Social en 18.0%.



## Por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	2,490	6	3	8	26	561	1	1,272	219	4,586
Metropolitana Oriente	1,905	2	29	17	55	182	1	1,366	1,110	4,667
Metropolitana Sur	1,530	2	7	4	22	277	0	661	348	2,851
Oficinas Centrales	337,527	340	718	1,124	22,329	22,065	168	63,528	117,562	565,361
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>343,452</b>	<b>350</b>	<b>757</b>	<b>1,153</b>	<b>22,432</b>	<b>23,085</b>	<b>170</b>	<b>66,827</b>	<b>119,239</b>	<b>577,465</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	4,472	6	184	11	79	142	1	3,616	29	8,540
Baja California	1,382	0	1	0	12	10	0	10,768	5	12,178
Baja California Sur	1,131	0	2	0	77	137	5	793	71	2,216
Campeche	2,230	1	1	2	49	57	34	946	23	3,343
Chiapas	7,276	0	1	4	61	49	1	1,267	113	8,772
Chihuahua	4,238	0	0	0	4	6	0	3,243	45	7,536
Ciudad Juárez	29	0	0	0	0	16	0	14,400	3	14,448
Coahuila	2,880	6	4	6	293	285	0	5,064	27	8,565
Colima	4,872	0	0	0	5	3	0	688	4	5,572
Durango	1,917	1	17	32	204	214	0	2,372	293	5,050
Estado de México	612	0	3	6	46	72	0	2,143	99	2,981
Guanajuato	3,148	8	40	152	278	321	4	2,143	254	6,348
Guerrero	2,666	0	0	0	4	15	0	1,275	7	3,967
Hidalgo	630	0	6	1	22	120	1	1,504	661	2,945
Jalisco	7,706	28	38	38	359	660	8	4,495	371	13,703
Michoacán	178	0	0	3	7	27	0	1,488	81	1,784
Morelos	1,883	3	18	3	105	208	1	737	167	3,125
Nayarit	6,702	0	0	0	14	13	1	1,370	10	8,110
Nuevo León	1,924	8	46	7	37	140	3	12,690	561	15,416
Oaxaca	2,879	2	72	166	156	612	7	1,043	600	5,537
Puebla	53	0	0	1	3	7	0	1,650	55	1,769
Querétaro	763	3	11	33	39	98	1	5,445	13	6,406
Quintana Roo	6,916	0	0	0	5	21	0	3,087	42	10,071
San Luis Potosí	1,832	1	23	8	70	112	1	1,644	35	3,726
Sinaloa	4,493	1	1	3	58	263	2	2,752	54	7,627
Sonora	1,078	2	3	3	57	224	8	3,341	153	4,869
Tabasco	4,695	0	1	0	4	38	0	1,514	46	6,298
Tamaulipas	7,402	5	29	11	244	294	6	3,607	149	11,747
Tlaxcala	2,506	8	25	15	62	45	3	3,520	45	6,229
Veracruz	1,192	0	0	1	29	119	0	1,893	163	3,397
Yucatán	4,069	1	6	2	148	188	5	2,353	145	6,917
Zacatecas	5,608	1	9	6	20	132	5	849	5	6,635
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>99,362</b>	<b>85</b>	<b>541</b>	<b>514</b>	<b>2,551</b>	<b>4,648</b>	<b>97</b>	<b>103,700</b>	<b>4,329</b>	<b>215,827</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>442,814</b>	<b>435</b>	<b>1,298</b>	<b>1,667</b>	<b>24,983</b>	<b>27,733</b>	<b>267</b>	<b>170,527</b>	<b>123,568</b>	<b>793,292</b>

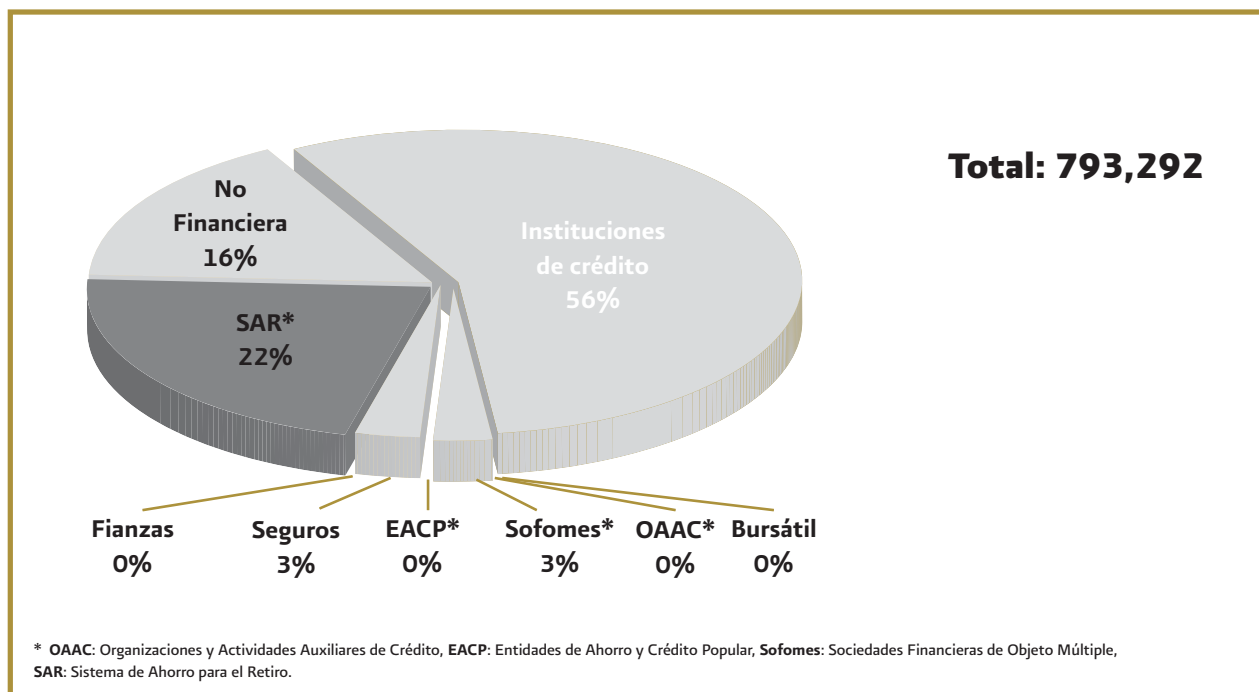
\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



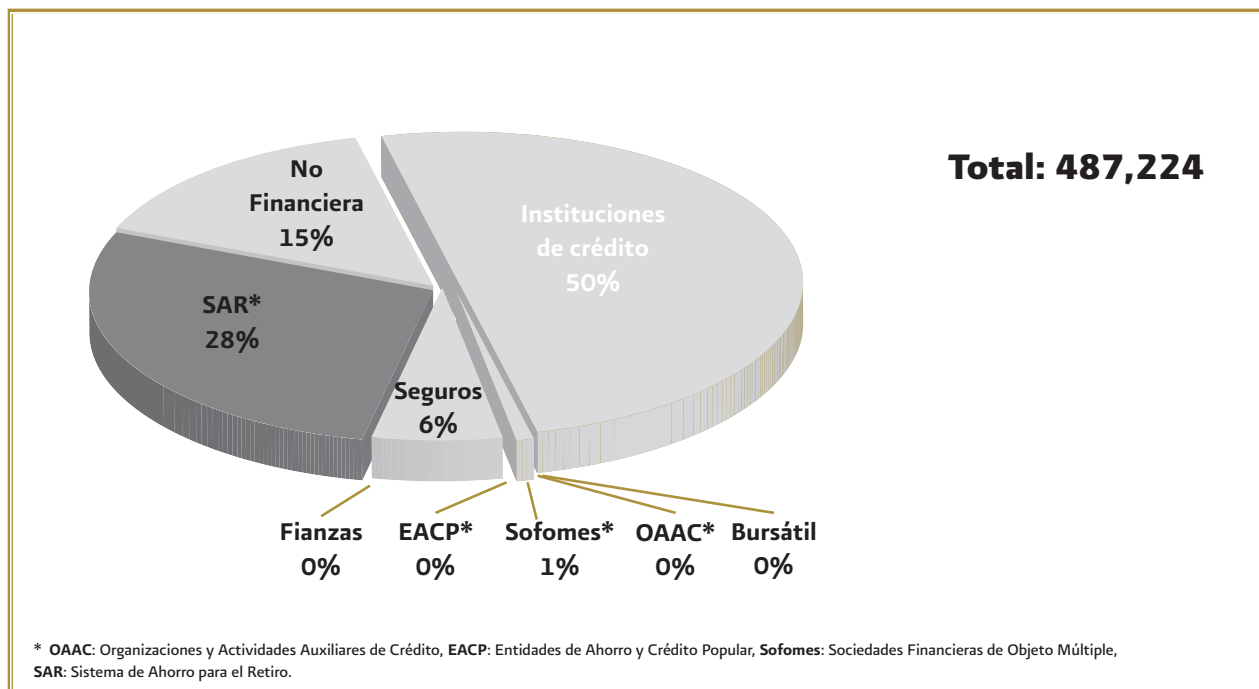


## Sectores Financieros (Comparativo)

2009



2008





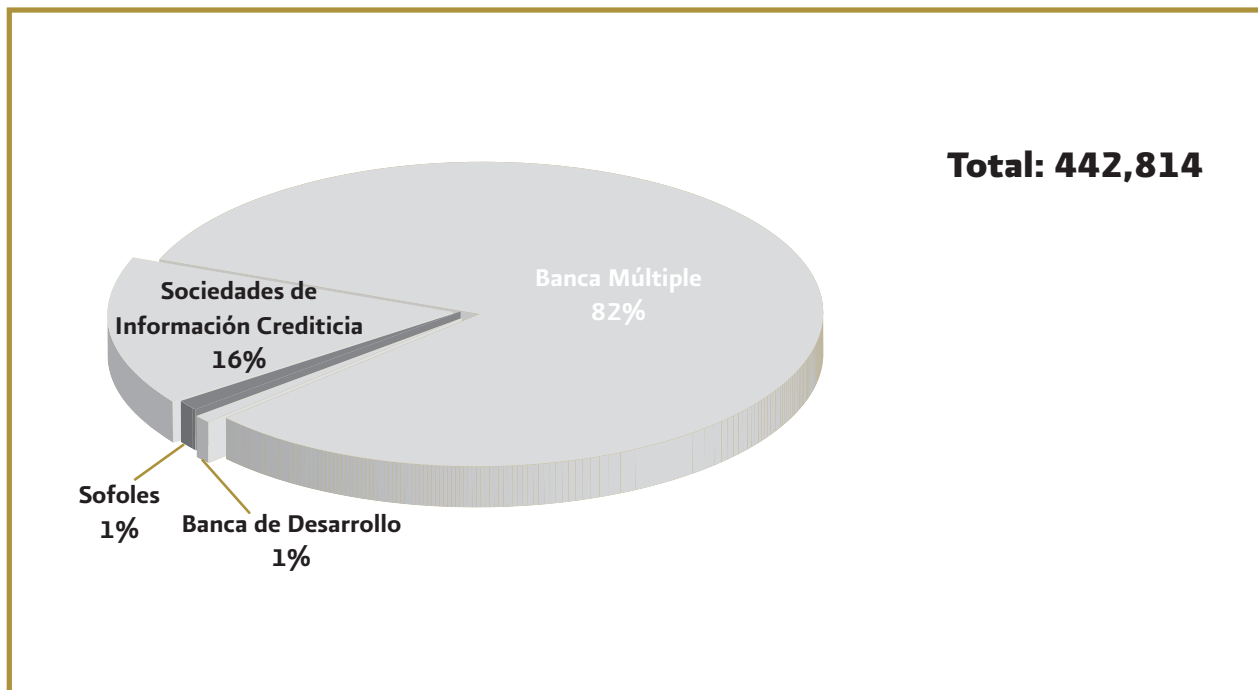
## Instituciones de Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	2,396	4	23	67	2,490
Metropolitana Oriente	1,813	59	20	13	1,905
Metropolitana Sur	1,491	14	9	16	1,530
Oficinas Centrales	328,285	1,579	3,564	4,099	337,527
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>333,985</b>	<b>1,656</b>	<b>3,616</b>	<b>4,195</b>	<b>343,452</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	617	22	33	3,800	4,472
Baja California	100	0	6	1,276	1,382
Baja California Sur	580	9	20	522	1,131
Campeche	575	5	6	1,644	2,230
Chiapas	266	13	10	6,987	7,276
Chihuahua	47	1	3	4,187	4,238
Ciudad Juárez	25	2	1	1	29
Coahuila	2,270	16	19	575	2,880
Colima	41	1	0	4,830	4,872
Durango	1,700	27	41	149	1,917
Estado de México	423	8	5	176	612
Guanajuato	2,824	8	52	264	3,148
Guerrero	77	0	2	2,587	2,666
Hidalgo	556	13	4	57	630
Jalisco	4,126	57	53	3,470	7,706
Michoacán	153	3	2	20	178
Morelos	1,117	11	5	750	1,883
Nayarit	72	2	1	6,627	6,702
Nuevo León	1,835	32	11	46	1,924
Oaxaca	1,912	51	16	900	2,879
Puebla	52	1	0	0	53
Querétaro	735	1	13	14	763
Quintana Roo	46	1	0	6,869	6,916
San Luis Potosí	806	6	11	1,009	1,832
Sinaloa	1,479	18	12	2,984	4,493
Sonora	719	2	6	351	1,078
Tabasco	85	0	1	4,609	4,695
Tamaulipas	2,863	40	44	4,455	7,402
Tlaxcala	314	18	12	2,162	2,506
Veracruz	299	6	4	883	1,192
Yucatán	2,237	9	5	1,818	4,069
Zacatecas	1,310	951	472	2,875	5,608
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>30,261</b>	<b>1,334</b>	<b>870</b>	<b>66,897</b>	<b>99,362</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>364,246</b>	<b>2,990</b>	<b>4,486</b>	<b>71,092</b>	<b>442,814</b>

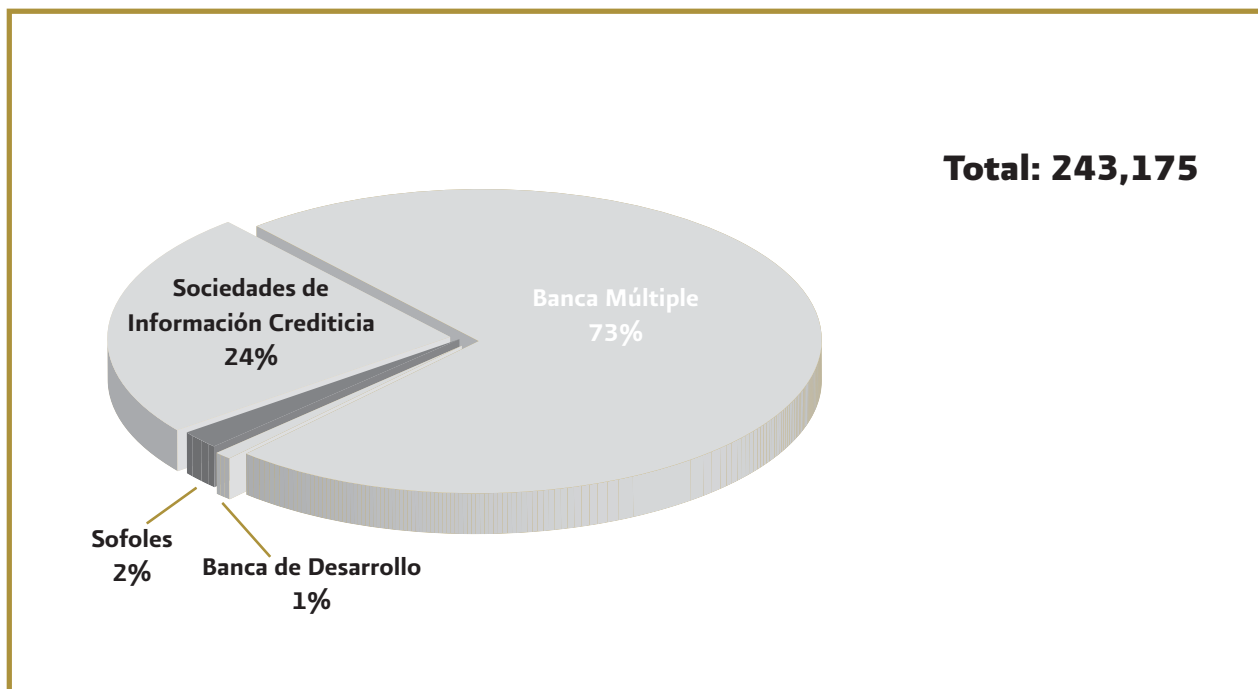


### Instituciones de Crédito (Comparativo)

2009



2008





## Banca Múltiple

### Principales Productos y Servicios

### 2009

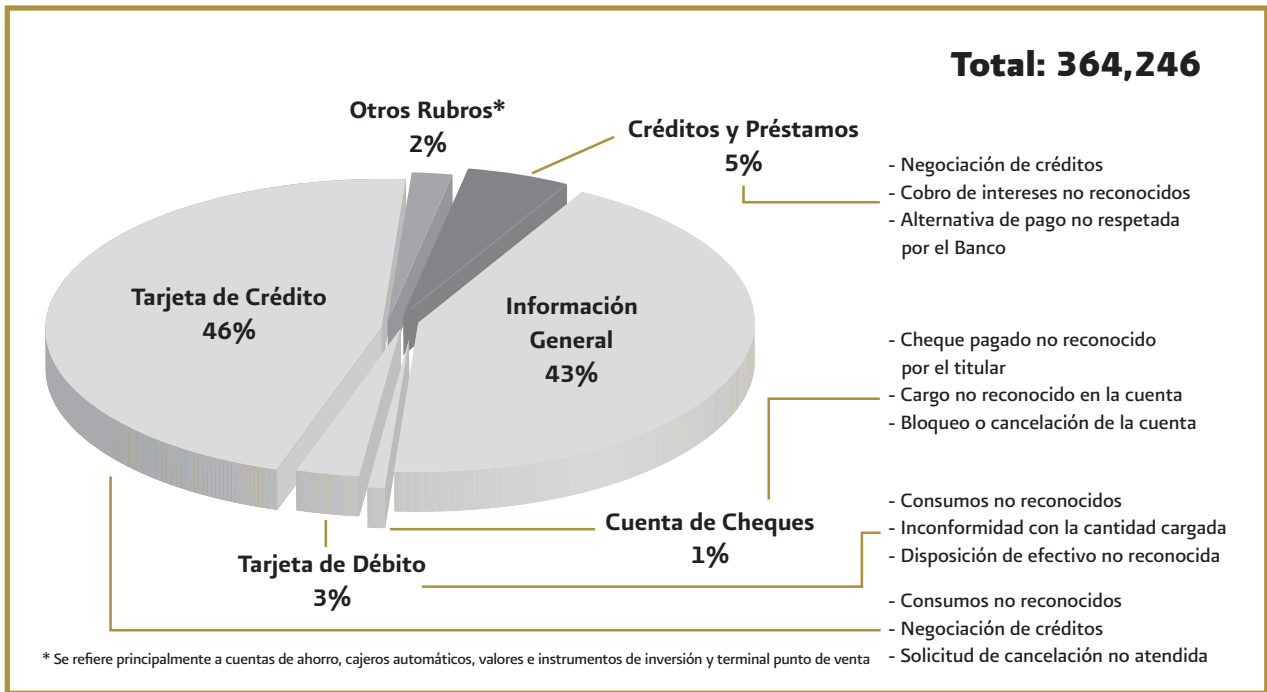
Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Información General	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en Sucursal	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	324	174	26	21	45	16	15	13	1,762	2,396
Metropolitana Oriente	622	763	68	14	100	21	5	2	218	1,813
Metropolitana Sur	529	174	33	24	57	21	2	1	650	1,491
Oficinas Centrales	146,997	14,558	8,651	2,958	5,606	1,335	309	519	147,352	328,285
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>148,472</b>	<b>15,669</b>	<b>8,778</b>	<b>3,017</b>	<b>5,808</b>	<b>1,393</b>	<b>331</b>	<b>535</b>	<b>149,982</b>	<b>333,985</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	152	22	1	2	1	1	0	1	437	617
Baja California	55	22	5	5	8	1	1	0	3	100
Baja California Sur	304	91	61	15	30	0	5	3	71	580
Campeche	138	35	1	0	9	0	0	0	392	575
Chiapas	168	58	6	7	14	1	0	1	11	266
Chihuahua	23	7	1	0	0	0	0	0	16	47
Ciudad Juárez	16	6	0	1	2	0	0	0	0	25
Coahuila	1,444	207	39	30	78	13	0	5	454	2,270
Colima	34	6	0	0	0	0	1	0	0	41
Durango	1,169	141	23	9	23	4	0	0	331	1,700
Estado de México	270	68	22	13	15	5	3	2	25	423
Guanajuato	1,969	391	67	38	82	3	5	9	260	2,824
Guerrero	44	13	6	4	4	2	0	0	4	77
Hidalgo	349	43	14	4	9	13	1	2	121	556
Jalisco	3,025	469	123	108	219	33	3	28	118	4,126
Michoacán	79	37	1	1	12	1	0	0	22	153
Morelos	721	113	136	52	31	1	3	1	59	1,117
Nayarit	43	13	3	2	2	0	1	0	8	72
Nuevo León	934	144	32	14	13	5	3	3	687	1,835
Oaxaca	1,090	188	77	30	92	5	2	0	428	1,912
Puebla	26	10	1	0	0	0	0	0	15	52
Querétaro	580	81	10	8	13	6	1	0	36	735
Quintana Roo	15	3	3	4	5	1	0	0	15	46
San Luis Potosí	562	118	79	12	24	1	0	1	9	806
Sinaloa	988	156	66	11	23	2	1	1	231	1,479
Sonora	218	36	20	4	13	11	6	3	408	719
Tabasco	41	7	2	3	2	0	0	0	30	85
Tamaulipas	1,596	268	28	4	44	3	1	3	916	2,863
Tlaxcala	128	96	15	1	9	5	4	0	56	314
Veracruz	173	40	17	9	21	2	5	2	30	299
Yucatán	1,295	50	17	9	5	2	0	2	857	2,237
Zacatecas	794	441	4	27	18	10	2	6	8	1,310
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>18,443</b>	<b>3,380</b>	<b>880</b>	<b>427</b>	<b>821</b>	<b>131</b>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>6,058</b>	<b>30,261</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>166,915</b>	<b>19,049</b>	<b>9,658</b>	<b>3,444</b>	<b>6,629</b>	<b>1,524</b>	<b>379</b>	<b>608</b>	<b>156,040</b>	<b>364,246</b>

\* Incluye Cuentas de Ahorro y Valores e Instrumentos de Inversión

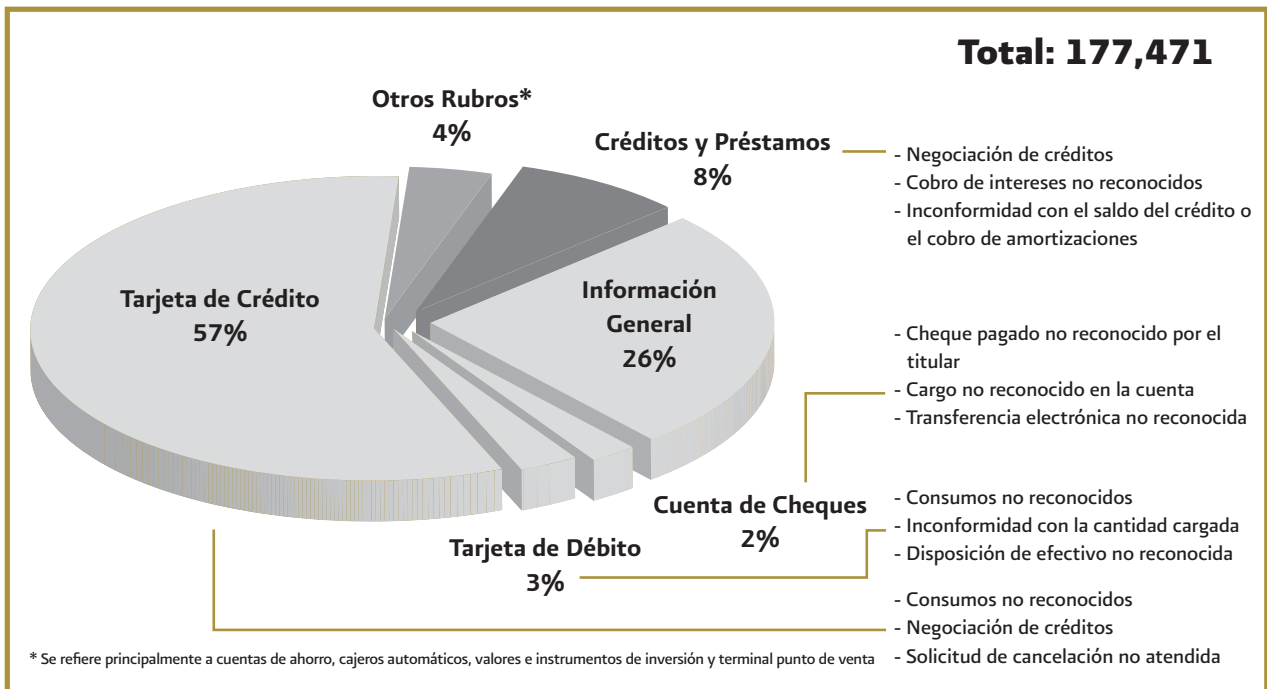
\*\* Se refiere principalmente a Terminal Punto de Venta, Domiciliación y Cajas de Seguridad.



## Banca Múltiple Principales Productos, Servicios y Causas (Comparativo) 2009



## 2008





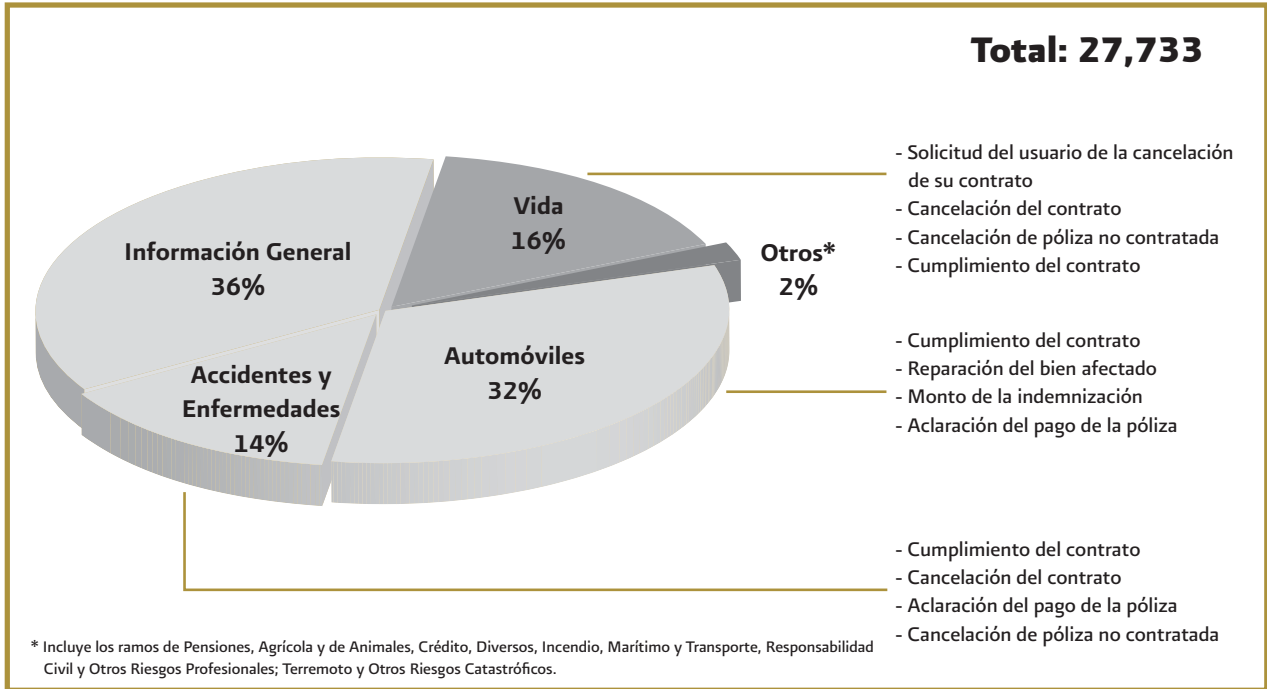
## Seguros Principales Ramos 2009

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		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	78	14	23	3	57	11	6	2	367	561
Metropolitana Oriente	41	3	7	5	78	1	4	1	42	182
Metropolitana Sur	28	15	17	0	95	4	3	0	115	277
Oficinas Centrales	2,792	1,149	1,544	392	7,414	322	118	35	8,299	22,065
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2,939</b>	<b>1,181</b>	<b>1,591</b>	<b>400</b>	<b>7,644</b>	<b>338</b>	<b>131</b>	<b>38</b>	<b>8,823</b>	<b>23,085</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	2	0	2	0	3	0	0	0	135	142
Baja California	4	0	0	0	4	1	0	0	1	10
Baja California Sur	40	8	8	1	41	6	1	0	32	137
Campeche	2	0	0	0	5	0	0	0	50	57
Chiapas	14	0	5	1	9	2	1	0	17	49
Chihuahua	0	0	0	0	2	0	0	0	4	6
Ciudad Juárez	4	6	0	0	2	2	0	1	1	16
Coahuila	59	9	3	3	102	3	3	1	102	285
Colima	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Durango	97	6	11	10	21	1	2	0	66	214
Estado de México	30	3	2	1	27	2	1	0	6	72
Guanajuato	63	9	27	10	87	7	9	0	109	321
Guerrero	13	0	0	0	2	0	0	0	0	15
Hidalgo	44	4	6	1	32	1	1	0	31	120
Jalisco	130	60	49	22	306	21	6	0	66	660
Michoacán	17	1	1	1	3	0	1	0	3	27
Morelos	58	10	7	1	101	4	1	0	26	208
Nayarit	5	1	3	1	0	0	0	1	2	13
Nuevo León	23	12	18	3	30	2	5	0	47	140
Oaxaca	355	6	11	3	102	5	1	0	129	612
Puebla	4	0	0	0	3	0	0	0	0	7
Querétaro	37	7	0	3	37	2	2	1	9	98
Quintana Roo	9	1	0	0	3	1	0	0	7	21
San Luis Potosí	27	17	4	6	39	3	0	0	16	112
Sinaloa	76	5	24	0	77	9	5	0	67	263
Sonora	110	2	3	0	10	4	1	0	94	224
Tabasco	16	2	0	2	10	5	0	0	3	38
Tamaulipas	60	29	26	0	96	2	15	3	63	294
Tlaxcala	12	2	3	0	16	1	0	0	11	45
Veracruz	56	1	7	2	34	2	4	0	13	119
Yucatán	11	2	12	12	38	1	1	0	111	188
Zacatecas	28	5	58	4	22	4	9	0	2	132
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,407</b>	<b>208</b>	<b>290</b>	<b>87</b>	<b>1,266</b>	<b>91</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>1,223</b>	<b>4,648</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>4,346</b>	<b>1,389</b>	<b>1,881</b>	<b>487</b>	<b>8,910</b>	<b>429</b>	<b>200</b>	<b>45</b>	<b>10,046</b>	<b>27,733</b>

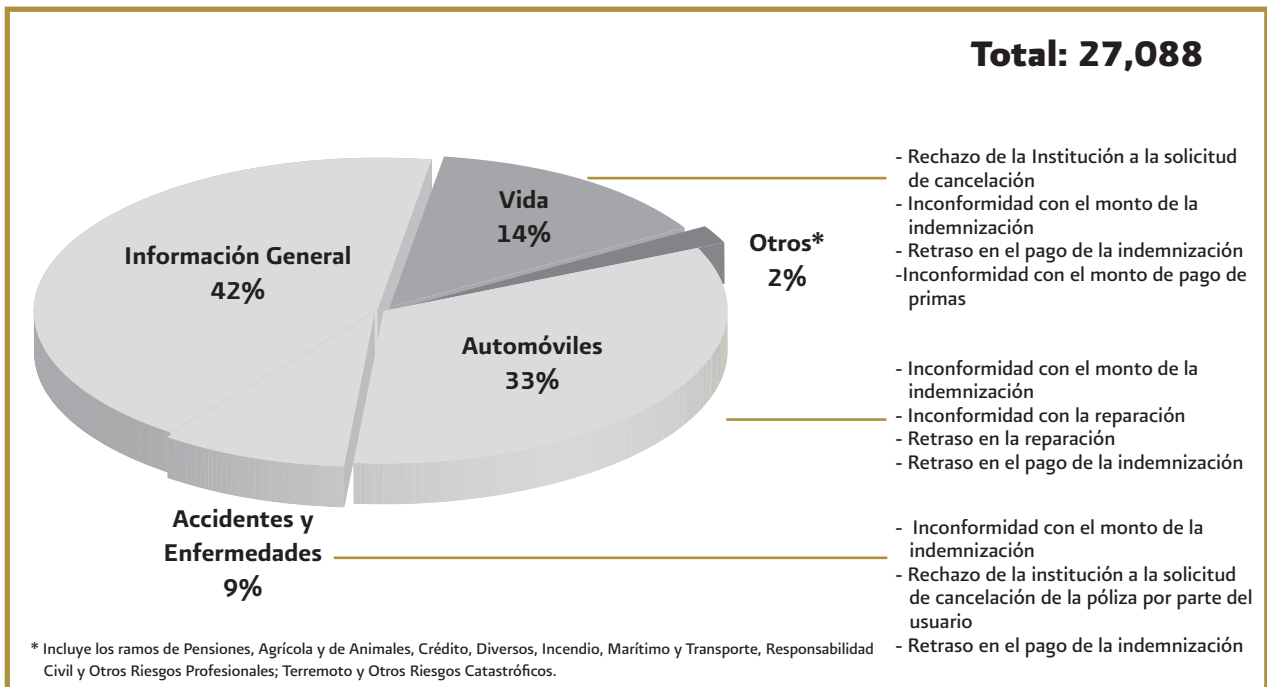
\*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.



## Seguros Principales Ramos y Causas (Comparativo) 2009



## 2008





## Sistema de Ahorro para el Retiro 2009

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	374	14	884	1,272
Metropolitana Oriente	193	4	1,169	1,366
Metropolitana Sur	255	0	406	661
Oficinas Centrales	58,331	666	4,531	63,528
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>59,153</b>	<b>684</b>	<b>6,990</b>	<b>66,827</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	299	1	3,316	3,616
Baja California	30	0	10,738	10,768
Baja California Sur	178	86	529	793
Campeche	27	2	917	946
Chiapas	12	0	14,388	14,400
Chihuahua	16	1	5,048	5,065
Ciudad Juárez	3	1	684	688
Coahuila	30	2	1,235	1,267
Colima	15	7	3,220	3,242
Durango	195	23	2,154	2,372
Estado de México	86	7	2,050	2,143
Guanajuato	210	4	1,929	2,143
Guerrero	8	0	1,267	1,275
Hidalgo	93	0	1,411	1,504
Jalisco	525	9	3,961	4,495
Michoacán	29	0	1,459	1,488
Morelos	113	0	624	737
Nayarit	11	1	1,358	1,370
Nuevo León	286	2	12,402	12,690
Oaxaca	421	2	620	1,043
Puebla	16	0	1,634	1,650
Querétaro	111	0	5,334	5,445
Quintana Roo	11	0	3,076	3,087
San Luis Potosí	524	0	1,120	1,644
Sinaloa	270	6	2,476	2,752
Sonora	425	4	2,912	3,341
Tabasco	1	0	1,513	1,514
Tamaulipas	432	20	3,155	3,607
Tlaxcala	35	8	3,477	3,520
Veracruz	65	0	1,828	1,893
Yucatán	220	7	2,126	2,353
Zacatecas	289	3	557	849
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>4,986</b>	<b>196</b>	<b>98,518</b>	<b>103,700</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>64,139</b>	<b>880</b>	<b>105,508</b>	<b>170,527</b>

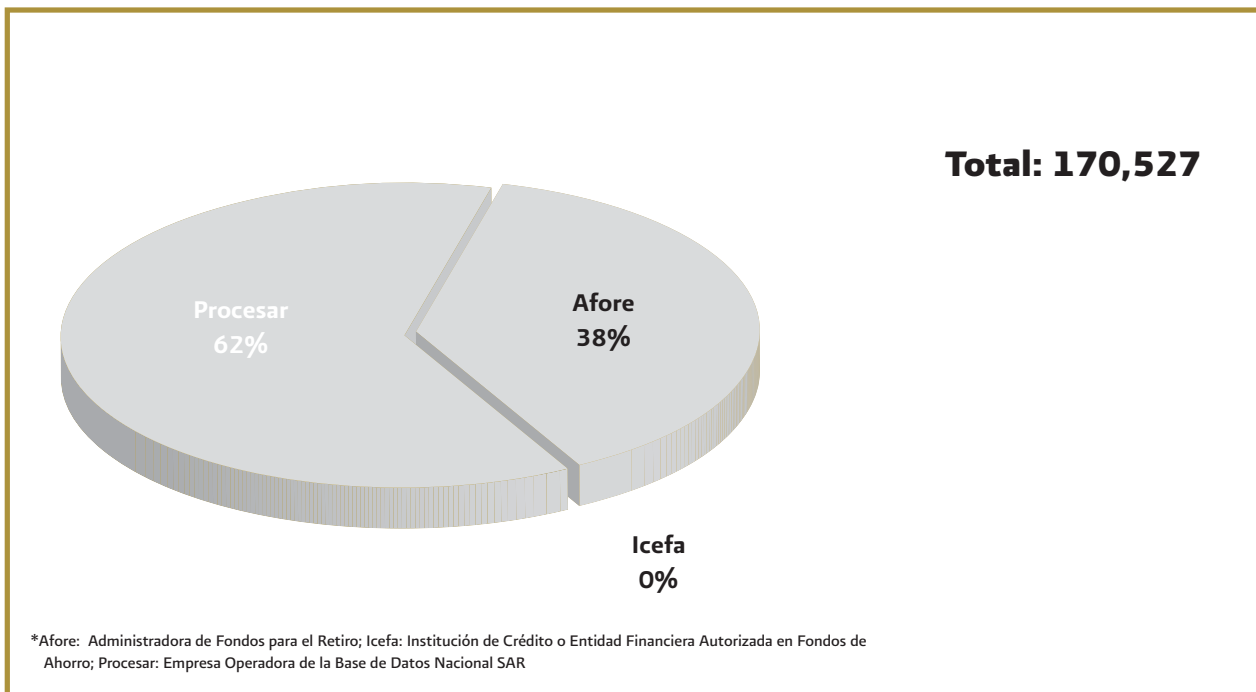
\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR



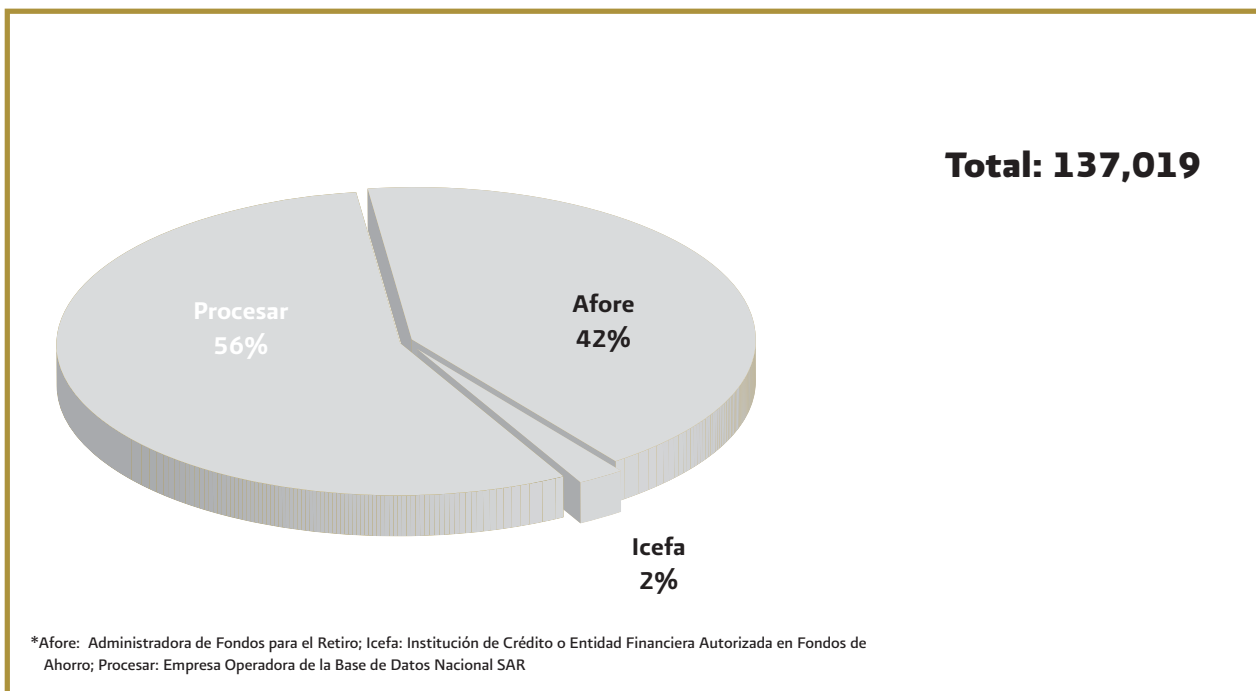


## Sistema de Ahorro para el Retiro (Comparativo)

2009



2008





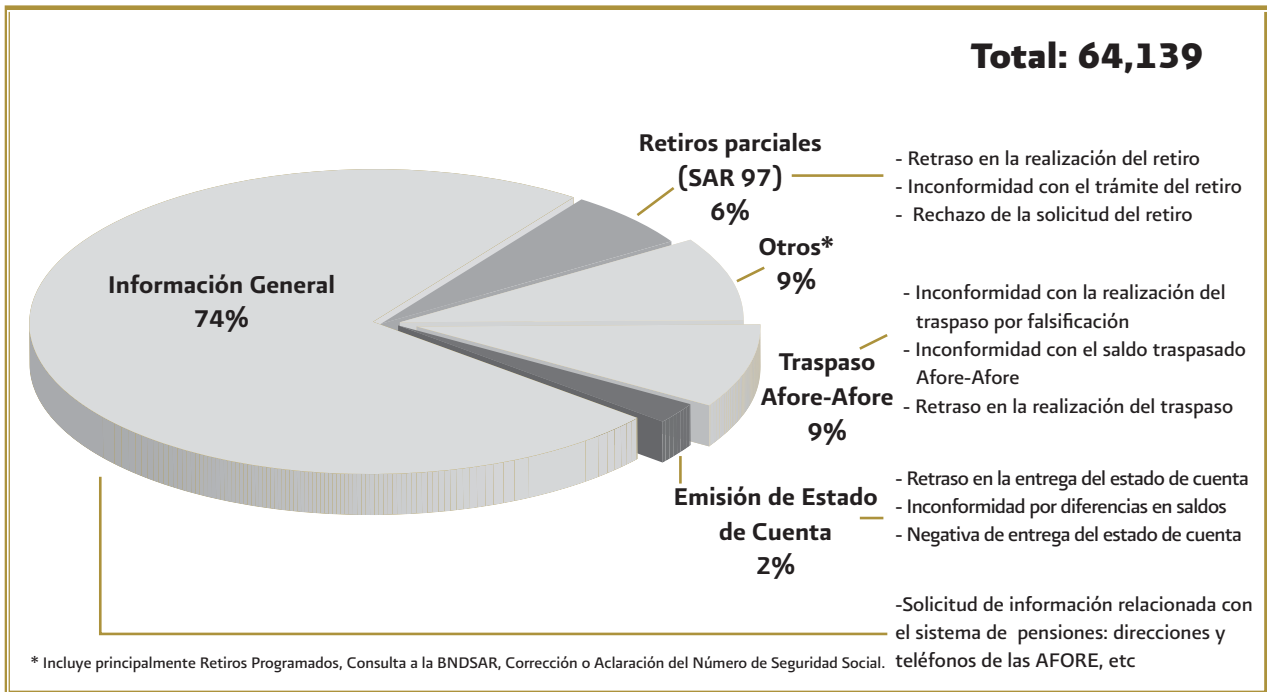
## Afore Principales Servicios 2009

Servicio Delegación	Actualización de Datos	Devolución de cuentas	Emisión de estado de cuenta	Retiros parciales (SAR 97)	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de cuentas	Otros Servicios*	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	11	41	2	46	4	19	1	9	241	374
Metropolitana Oriente	9	15	13	12	22	6	5	14	97	193
Metropolitana Sur	28	7	5	6	19	14	2	6	168	255
Oficinas Centrales	1,353	732	1,236	3,449	416	5,511	450	812	44,372	58,331
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,401</b>	<b>795</b>	<b>1,256</b>	<b>3,513</b>	<b>461</b>	<b>5,550</b>	<b>458</b>	<b>841</b>	<b>44,878</b>	<b>59,153</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	1	3	2	0	0	1	0	0	292	299
Baja California	2	10	1	8	0	1	0	2	6	30
Baja California Sur	9	0	15	20	30	2	6	3	93	178
Campeche	2	1	2	0	0	0	1	0	21	27
Chiapas	0	7	2	4	0	3	0	6	8	30
Chihuahua	1	5	1	0	0	1	1	0	7	16
Ciudad Juárez	4	0	1	5	0	0	0	1	1	12
Coahuila	1	1	0	1	0	1	0	1	10	15
Colima	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
Durango	12	30	19	13	0	3	1	3	114	195
Estado de México	8	24	4	9	4	5	2	0	30	86
Guanajuato	18	26	1	5	2	46	5	13	94	210
Guerrero	2	0	1	0	0	2	0	0	3	8
Hidalgo	5	11	4	3	1	3	2	2	62	93
Jalisco	127	93	24	83	62	26	13	8	89	525
Michoacán	1	1	9	2	1	0	0	2	13	29
Morelos	1	12	7	11	6	6	8	12	50	113
Nayarit	2	2	2	0	0	0	1	0	4	11
Nuevo León	12	5	6	4	5	9	3	6	236	286
Oaxaca	76	59	37	5	5	4	2	6	227	421
Puebla	0	7	0	0	0	2	0	0	7	16
Querétaro	8	14	4	21	4	4	5	19	32	111
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11
San Luis Potosí	5	9	5	12	2	2	2	457	30	524
Sinaloa	33	21	51	12	16	10	2	12	113	270
Sonora	14	25	56	7	7	2	6	13	295	425
Tabasco	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Tamaulipas	25	71	32	26	5	68	9	13	183	432
Tlaxcala	3	0	3	3	3	0	1	0	22	35
Veracruz	2	42	5	4	0	3	1	5	3	65
Yucatán	4	2	5	2	1	4	0	1	201	220
Zacatecas	60	25	19	2	2	8	9	7	157	289
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>438</b>	<b>507</b>	<b>319</b>	<b>262</b>	<b>157</b>	<b>216</b>	<b>80</b>	<b>593</b>	<b>2,414</b>	<b>4,986</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,839</b>	<b>1,302</b>	<b>1,575</b>	<b>3,775</b>	<b>618</b>	<b>5,766</b>	<b>538</b>	<b>1,434</b>	<b>47,292</b>	<b>64,139</b>

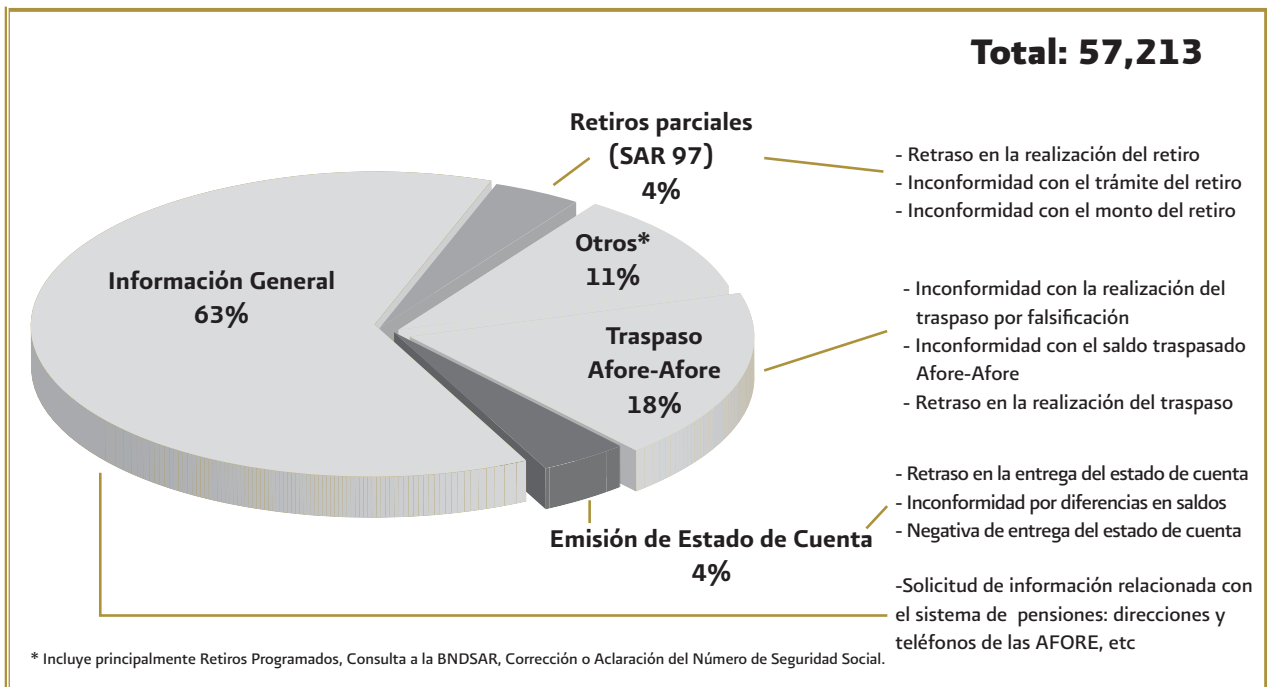
\* Incluye principalmente Retiros Programados, Consulta a la BNSAR, Corrección o Aclaración del Número de Seguridad Social.



## Afore Principales Servicios y Causas (Comparativo) 2009



## 2008





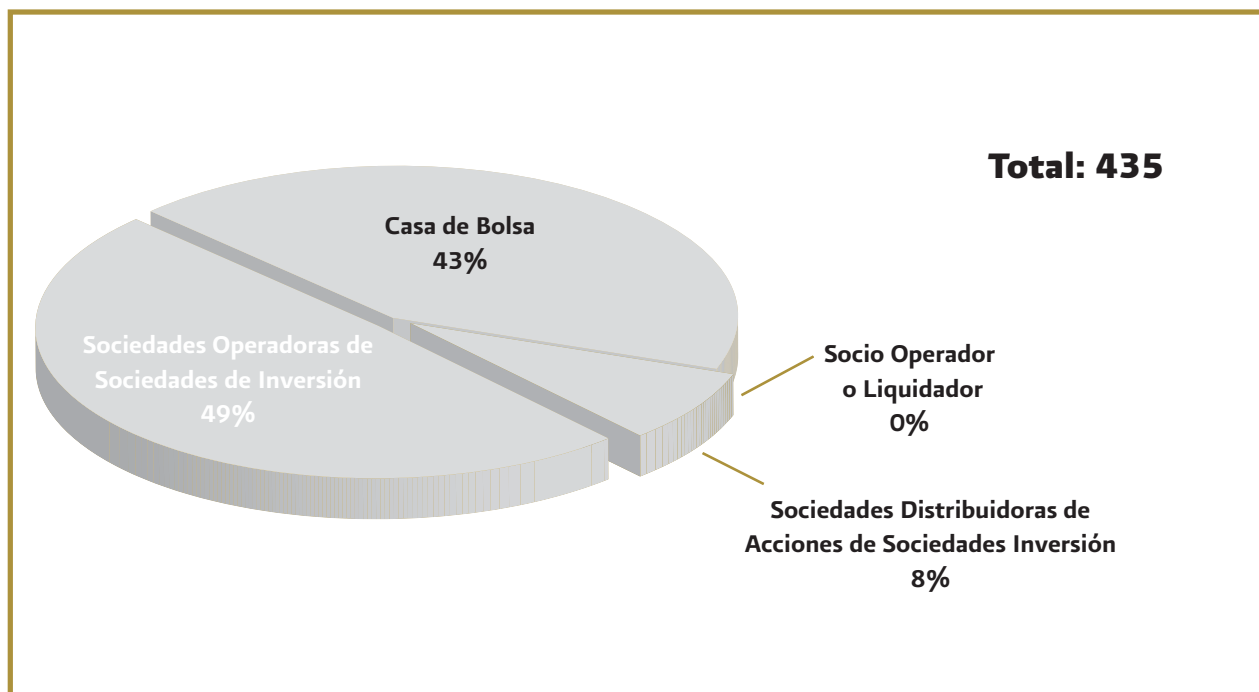
## Bursátil 2009

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	6	0	0	0	6
Metropolitana Oriente	2	0	0	0	2
Metropolitana Sur	0	2	0	0	2
Oficinas Centrales	135	177	26	2	340
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>143</b>	<b>179</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>350</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	3	3	0	0	6
Baja California	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	1	0	0	0	1
Chiapas	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	4	2	0	0	6
Colima	0	0	0	0	0
Durango	0	1	0	0	1
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	4	1	3	0	8
Guerrero	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	7	19	2	0	28
Michoacán	0	0	0	0	0
Morelos	2	1	0	0	3
Nayarit	0	0	0	0	0
Nuevo León	7	1	0	0	8
Oaxaca	1	1	0	0	2
Puebla	0	0	0	0	0
Querétaro	2	0	1	0	3
Quintana Roo	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	1	0	0	0	1
Sinaloa	1	0	0	0	1
Sonora	2	0	0	0	2
Tabasco	0	0	0	0	0
Tamaulipas	2	2	1	0	5
Tlaxcala	7	1	0	0	8
Veracruz	0	0	0	0	0
Yucatán	0	1	0	0	1
Zacatecas	1	0	0	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>85</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>188</b>	<b>212</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>435</b>

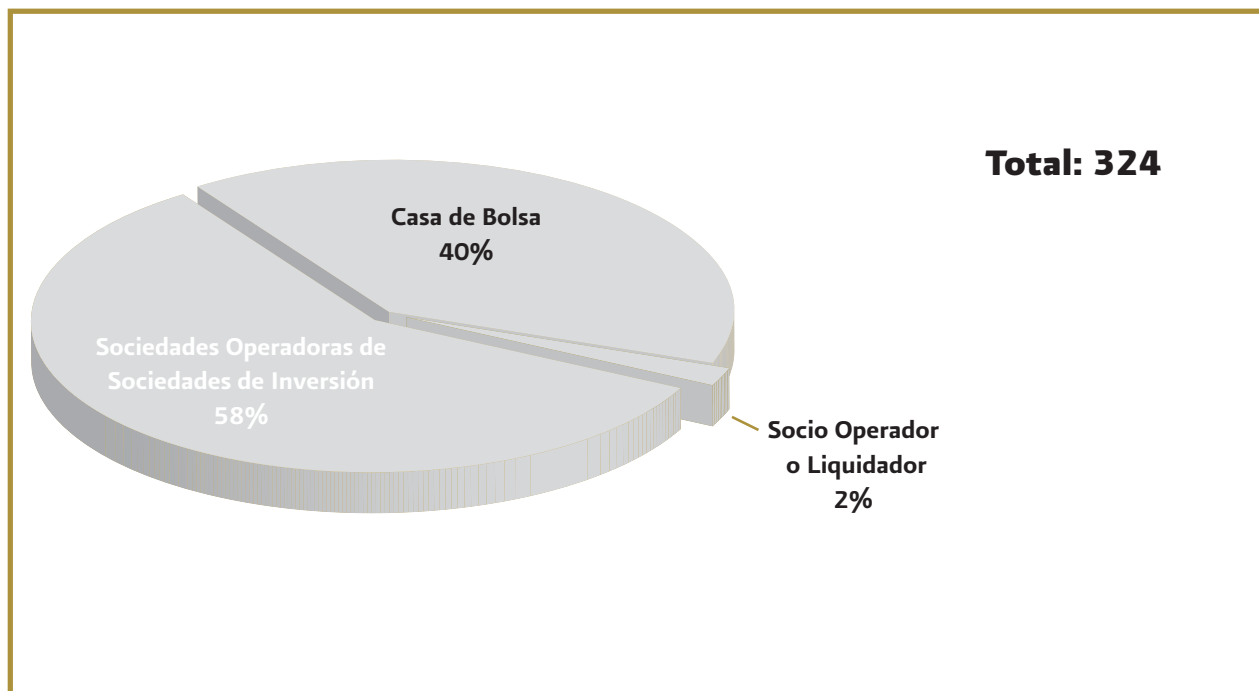


### Bursátil (Comparativo)

2009



2008





## Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Almacenes Generales de Depósito	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	0	1	1	1	0	0	3
Metropolitana Oriente	5	6	0	3	12	3	29
Metropolitana Sur	1	3	0	0	0	3	7
Oficinas Centrales	479	97	66	9	14	53	718
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>485</b>	<b>107</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>59</b>	<b>757</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	15	2	0	167	0	0	184
Baja California	1	0	0	0	0	0	1
Baja California Sur	1	0	0	0	0	1	2
Campeche	0	1	0	0	0	0	1
Chiapas	1	0	0	0	0	0	1
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	3	0	0	0	0	1	4
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	17	0	0	0	0	0	17
Estado de México	1	0	0	0	0	2	3
Guanajuato	38	1	1	0	0	0	40
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	6	0	0	0	0	0	6
Jalisco	25	4	5	0	1	3	38
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	13	3	1	0	1	0	18
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	5	7	4	0	2	28	46
Oaxaca	71	0	0	0	0	1	72
Puebla	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	10	0	0	0	0	1	11
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	23	0	0	0	0	0	23
Sinaloa	0	0	0	0	0	1	1
Sonora	0	3	0	0	0	0	3
Tabasco	0	0	0	0	0	1	1
Tamaulipas	10	8	2	4	5	0	29
Tlaxcala	10	3	8	1	2	1	25
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	5	0	0	0	0	1	6
Zacatecas	4	3	1	0	1	0	9
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>259</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>172</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>541</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>744</b>	<b>142</b>	<b>89</b>	<b>185</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>1,298</b>



## Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2009

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Otras*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	2	4	2	8
Metropolitana Oriente	5	9	3	17
Metropolitana Sur	0	0	4	4
Oficinas Centrales	462	283	379	1,124
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>469</b>	<b>296</b>	<b>388</b>	<b>1,153</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	7	4	0	11
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	1	1	2
Chiapas	0	2	2	4
Chihuahua	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	5	1	0	6
Colima	0	0	0	0
Durango	29	2	1	32
Estado de México	0	6	0	6
Guanajuato	111	40	1	152
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	1	0	1
Jalisco	30	4	4	38
Michoacán	0	0	3	3
Morelos	2	0	1	3
Nayarit	0	0	0	0
Nuevo León	7	0	0	7
Oaxaca	34	1	131	166
Puebla	0	0	1	1
Querétaro	13	19	1	33
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	3	5	0	8
Sinaloa	1	1	1	3
Sonora	0	2	1	3
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	7	4	0	11
Tlaxcala	10	5	0	15
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	0	1	1	2
Zacatecas	5	1	0	6
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>265</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>514</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>734</b>	<b>396</b>	<b>537</b>	<b>1,667</b>

\*No especificadas.



## Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2009

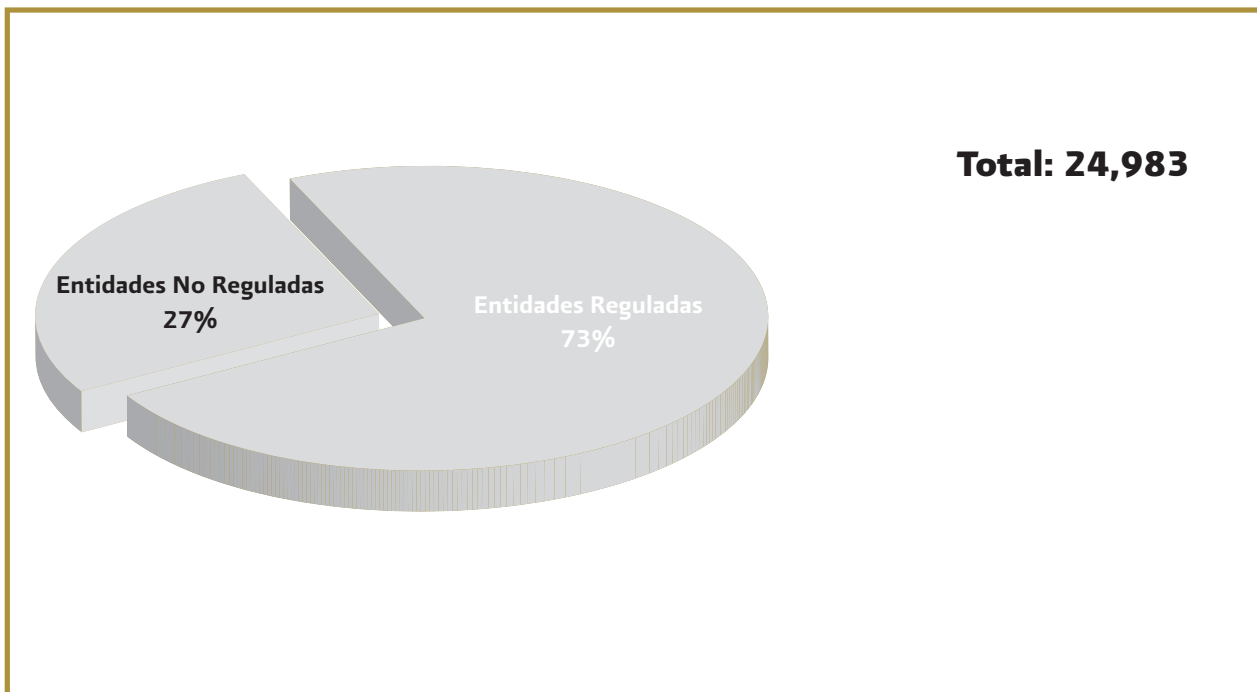
Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
<b>Distrito Federal</b>			
Metropolitana Norte	14	12	26
Metropolitana Oriente	32	23	55
Metropolitana Sur	14	8	22
Oficinas Centrales	4,586	17,743	22,329
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>4,646</b>	<b>17,786</b>	<b>22,432</b>
<b>Delegaciones</b>			
Aguascalientes	54	25	79
Baja California	11	1	12
Baja California Sur	57	20	77
Campeche	44	5	49
Chiapas	59	2	61
Chihuahua	3	1	4
Ciudad Juárez	0	0	0
Coahuila	239	54	293
Colima	2	3	5
Durango	142	62	204
Estado de México	29	17	46
Guanajuato	216	62	278
Guerrero	3	1	4
Hidalgo	13	9	22
Jalisco	253	106	359
Michoacán	7	0	7
Morelos	92	13	105
Nayarit	12	2	14
Nuevo León	28	9	37
Oaxaca	146	10	156
Puebla	2	1	3
Querétaro	30	9	39
Quintana Roo	4	1	5
San Luis Potosí	59	11	70
Sinaloa	53	5	58
Sonora	52	5	57
Tabasco	3	1	4
Tamaulipas	210	34	244
Tlaxcala	48	14	62
Veracruz	22	7	29
Yucatán	122	26	148
Zacatecas	16	4	20
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,031</b>	<b>520</b>	<b>2,551</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>6,677</b>	<b>18,306</b>	<b>24,983</b>



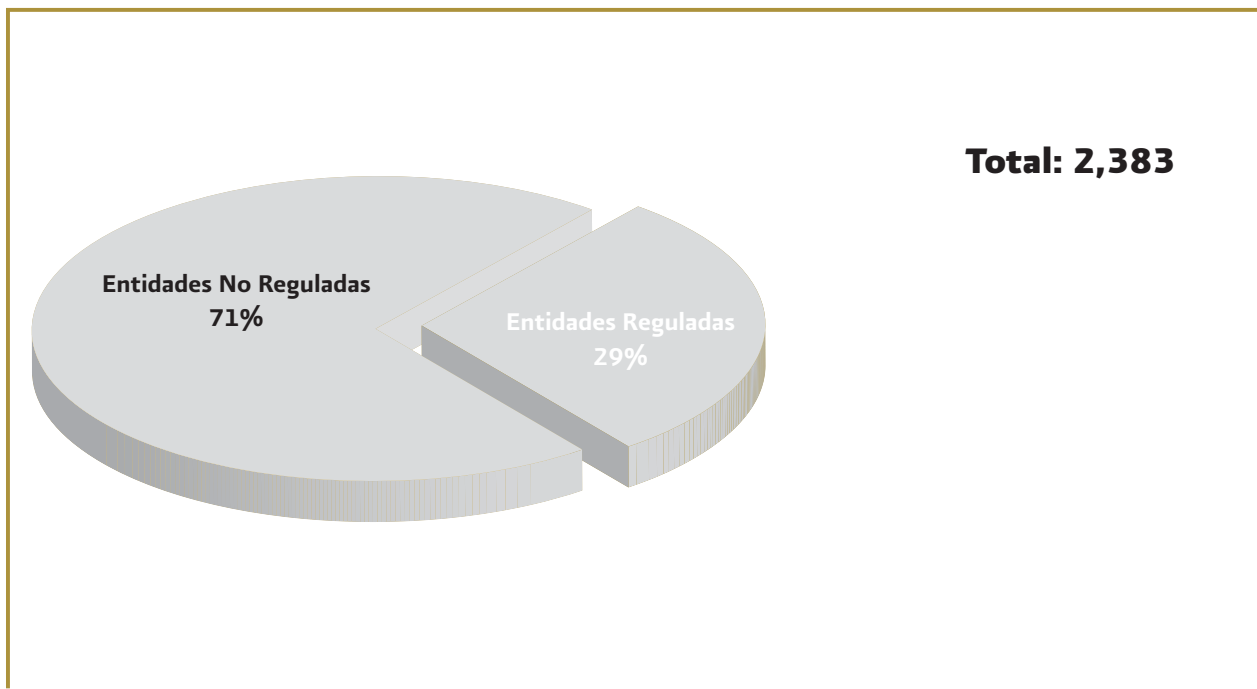


### Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)

2009



2008



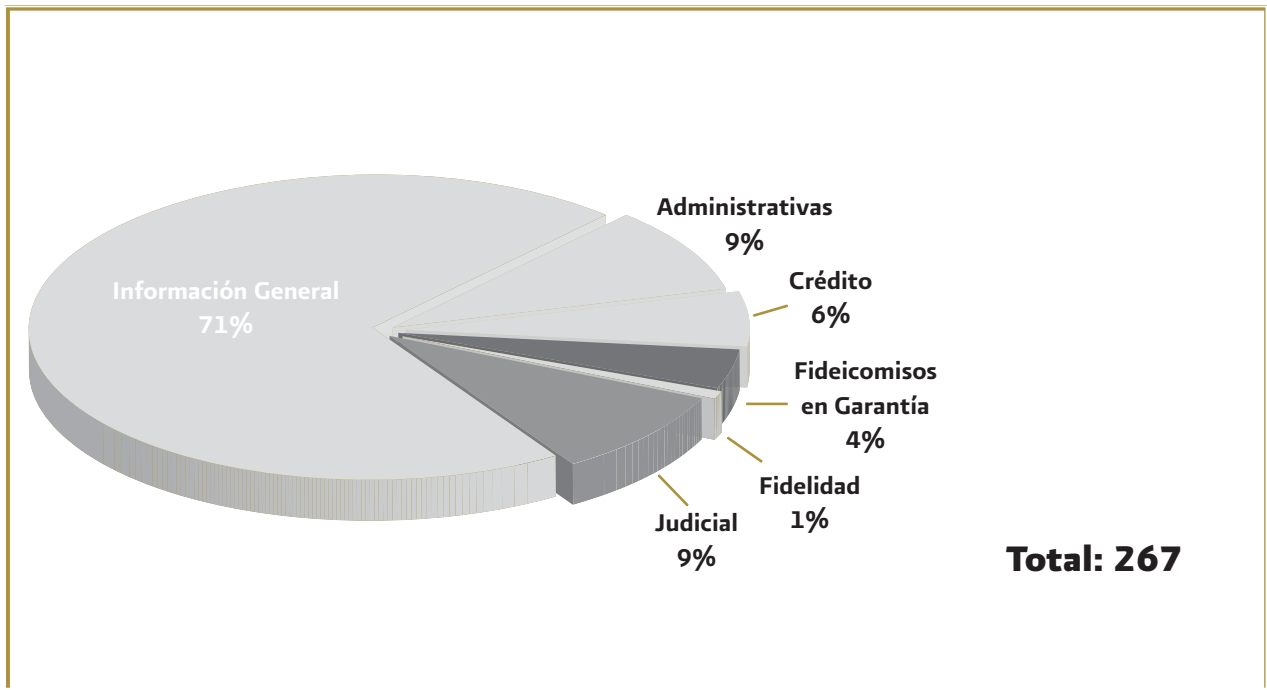


## Fianzas Principales Ramos 2009

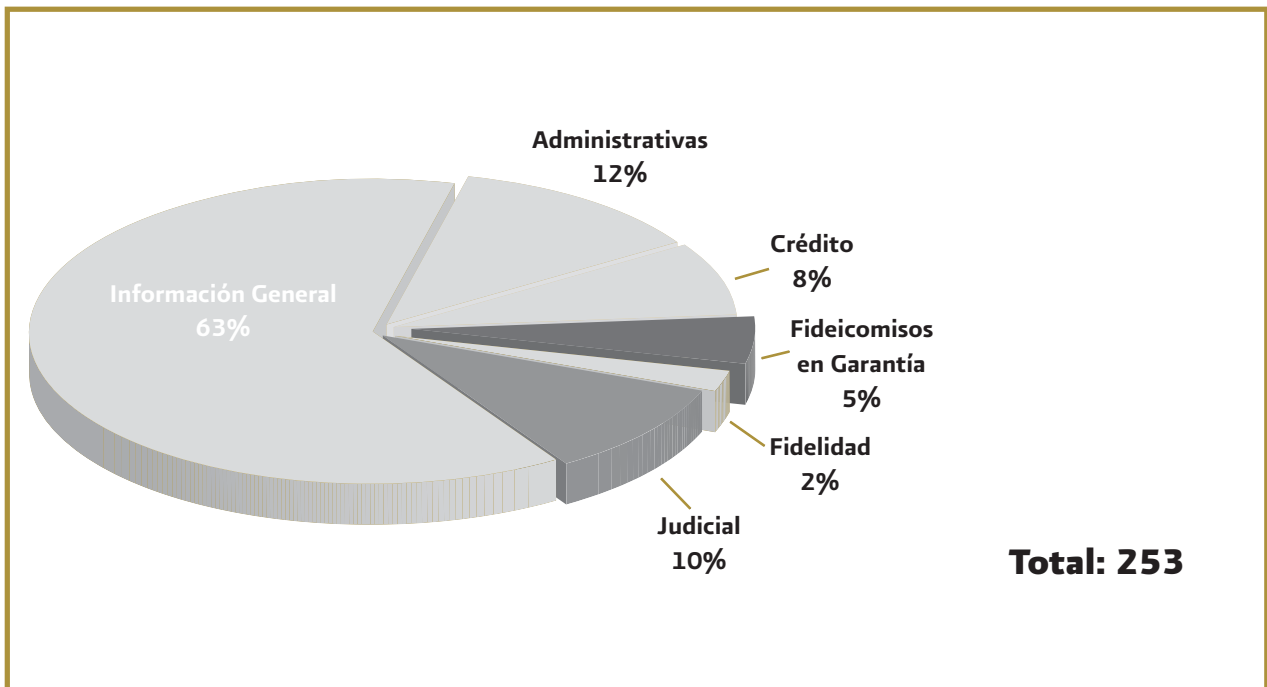
Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	1	1
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	18	11	6	1	13	119	168
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>120</b>	<b>170</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	0	0	0	0	1	1
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	0	0	1	3	5
Campeche	0	0	0	0	0	34	34
Chiapas	0	0	0	0	0	1	1
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	1	0	0	0	3	4
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	1	1
Jalisco	2	0	0	1	4	1	8
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	1	0	0	0	0	1
Nayarit	0	0	0	0	0	1	1
Nuevo León	0	0	0	0	0	3	3
Oaxaca	0	3	2	0	2	0	7
Puebla	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	1	1
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	1	0	1
Sinaloa	0	0	0	0	1	1	2
Sonora	0	0	0	0	0	8	8
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	2	0	0	4	6
Tlaxcala	0	0	0	0	1	2	3
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	5	5
Zacatecas	3	1	0	0	0	1	5
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>70</b>	<b>97</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>190</b>	<b>267</b>



### Fianzas Principales Ramos (Comparativo) 2009



### 2008





## Por medio de Recepción 2009

Medio de recepción Delegación	CAT*	E-Mail	Escrito	Personal	Telefónica	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Norte	NA	1	503	4,080	2	4,586
Metropolitana Oriente	NA	0	217	4,446	4	4,667
Metropolitana Sur	NA	0	82	2,769	0	2,851
Oficinas Centrales	529,823	11,378	508	23,652	0	565,361
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>529,823</b>	<b>11,379</b>	<b>1,310</b>	<b>34,947</b>	<b>6</b>	<b>577,465</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	NA	10	26	7,580	924	8,540
Baja California	NA	0	68	12,105	5	12,178
Baja California Sur	NA	8	53	2,038	117	2,216
Campeche	NA	19	9	3,312	3	3,343
Chiapas	NA	1	407	8,362	2	8,772
Chihuahua	NA	0	139	7,378	19	7,536
Ciudad Juárez	NA	1	58	14,389	0	14,448
Coahuila	NA	2	188	8,097	278	8,565
Colima	NA	1	51	5,520	0	5,572
Durango	NA	0	79	4,971	0	5,050
Estado de México	NA	253	54	2,573	101	2,981
Guanajuato	NA	14	382	5,886	66	6,348
Guerrero	NA	1	59	3,907	0	3,967
Hidalgo	NA	0	61	2,884	0	2,945
Jalisco	NA	28	390	13,225	60	13,703
Michoacán	NA	0	145	1,638	1	1,784
Morelos	NA	0	78	3,045	2	3,125
Nayarit	NA	0	39	8,070	1	8,110
Nuevo León	NA	19	121	12,207	3,069	15,416
Oaxaca	NA	36	760	4,559	182	5,537
Puebla	NA	0	121	1,635	13	1,769
Querétaro	NA	0	55	6,345	6	6,406
Quintana Roo	NA	0	116	9,915	40	10,071
San Luis Potosí	NA	5	113	3,604	4	3,726
Sinaloa	NA	33	182	7,348	64	7,627
Sonora	NA	22	226	4,604	17	4,869
Tabasco	NA	0	114	6,166	18	6,298
Tamaulipas	NA	0	3,603	7,665	479	11,747
Tlaxcala	NA	1	62	6,166	0	6,229
Veracruz	NA	0	810	2,575	12	3,397
Yucatán	NA	5	13	6,664	235	6,917
Zacatecas	NA	65	78	6,468	24	6,635
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>0</b>	<b>524</b>	<b>8,660</b>	<b>200,901</b>	<b>5,742</b>	<b>215,827</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>529,823</b>	<b>11,903</b>	<b>9,970</b>	<b>235,848</b>	<b>5,748</b>	<b>793,292</b>

NA. No aplica

\* CAT. Centro de Atención Telefónica cuya ubicación se encuentra en Oficinas Centrales.

## **II CONTROVERSIAS**



Son inconformidades o reclamaciones presentadas por el Usuario con respecto a una Institución Financiera, en donde el asesor o conciliador realiza con la Institución las gestiones pertinentes para avenir los intereses de ambas partes y proponer soluciones concretas. Estas se canalizan a través de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica o Conciliación.

#### • **Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica**

En este tipo de gestiones la Condusef trata los asuntos con las Instituciones Financieras de forma amigable, en la cual no se involucra un proceso legal procurando así convenir los intereses de ambas partes. Cuando se reciben a través de Gestión Ordinaria, las solicitudes de información se envían por escrito vía Artículo 12 y Gestión Inmediata; cuando se reciben a través de Gestión Electrónica las solicitudes se canalizan a las instituciones por medio electrónico.

Con respecto a Gestión Ordinaria, los sectores más representativos son Instituciones de Crédito con el 45.2%, Seguros con el 28.4% y SAR 19.3%. Siendo el principal producto en Banca Múltiple, tarjeta de crédito con el 68.1%.

Mientras que en Gestión Electrónica los asuntos relacionados con tarjeta de crédito corresponden al 98.3%.

Es importante mencionar el incremento que ha habido en la Gestión Electrónica ya que aumentó de 47,271 asuntos en 2008 a 97,337 en 2009.

Debido a la solución expedita en los asuntos gestionados por este medio se está en negociaciones con otro Sector para incluirlo (SAR) en esta gestión, cuyos beneficios se verán reflejados a partir de 2010.

#### • **Conciliación**

En este proceso se encuentran todas las reclamaciones procedentes en contra de alguna Institución Financiera, para que mediante un proceso de conciliación ésta rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considere incorrecto.

De las controversias recibidas en 2009, el proceso de conciliación tuvo un incremento del 3.9% con relación a lo recibido en 2008.

En este proceso los sectores más representativos son Instituciones de Crédito con el 64.1% y Seguros con el 24.5%.

Para fines Estadísticos se clasifican en:

- I. Controversias Recibidas
- II. Controversias Concluidas



### Por Delegación y Proceso de Atención 2008 - 2009

Proceso Delegación	Gestión Ordinaria		Gestión Electrónica		Conciliación		Total	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte	1,503	1,038	1,733	3,499	2,478	2,360	5,714	6,897
Metropolitana Oriente	1,358	816	953	2,361	908	898	3,219	4,075
Metropolitana Sur	432	222	902	1,469	952	840	2,286	2,531
Oficinas Centrales	4,588	4,596	3,553	8,335	4,357	5,115	12,498	18,046
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>7,881</b>	<b>6,672</b>	<b>7,141</b>	<b>15,664</b>	<b>8,695</b>	<b>9,213</b>	<b>23,717</b>	<b>31,549</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes	2,599	1,872	1,575	3,361	624	1,033	4,798	6,266
Baja California	426	564	342	1,164	272	308	1,040	2,036
Baja California Sur	233	237	159	336	199	226	591	799
Campeche	1,191	888	1,058	2,210	437	338	2,686	3,436
Chiapas	1,756	1,053	1,011	2,887	411	483	3,178	4,423
Chihuahua	1,397	2,165	1,707	3,110	820	854	3,924	6,129
Ciudad Juárez	1,427	344	686	2,446	588	896	2,701	3,686
Coahuila	1,940	791	1,442	3,664	1,590	1,520	4,972	5,975
Colima	395	794	1,866	787	469	443	2,730	2,024
Durango	1,458	831	1,112	2,198	278	313	2,848	3,342
Estado de México	1,446	576	861	1,351	733	687	3,040	2,614
Guanajuato	2,665	1,556	1,559	2,615	1,458	1,193	5,682	5,364
Guerrero	2,387	1,186	1,259	2,602	709	684	4,355	4,472
Hidalgo	519	425	600	1,245	446	312	1,565	1,982
Jalisco	3,835	3,134	2,966	7,094	2,324	2,397	9,125	12,625
Michoacán	3,239	2,089	1,346	3,747	653	643	5,238	6,479
Morelos	787	574	937	1,697	688	717	2,412	2,988
Nayarit	861	909	905	2,932	348	528	2,114	4,369
Nuevo León	3,242	1,978	1,687	4,762	2,422	1,968	7,351	8,708
Oaxaca	1,196	818	634	1,295	479	449	2,309	2,562
Puebla	3,083	1,412	2,460	4,042	1,376	1,224	6,919	6,678
Querétaro	802	741	792	1,982	461	501	2,055	3,224
Quintana Roo	1,399	974	1,176	1,984	987	1,047	3,562	4,005
San Luis Potosí	873	681	1,027	1,494	737	694	2,637	2,869
Sinaloa	2,304	1,053	1,812	3,390	538	667	4,654	5,110
Sonora	2,647	770	1,141	2,151	527	499	4,315	3,420
Tabasco	2,210	1,547	1,607	2,533	751	750	4,568	4,830
Tamaulipas	2,272	1,694	1,973	3,796	779	1,035	5,024	6,525
Tlaxcala	728	391	301	730	256	388	1,285	1,509
Veracruz	2,532	1,369	1,902	3,780	1,090	1,363	5,524	6,512
Yucatán	1,025	1,022	1,390	2,678	484	359	2,899	4,059
Zacatecas	1,135	1,167	837	1,610	703	889	2,675	3,666
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>54,009</b>	<b>35,605</b>	<b>40,130</b>	<b>81,673</b>	<b>24,637</b>	<b>25,408</b>	<b>118,776</b>	<b>142,686</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>61,890</b>	<b>42,277</b>	<b>47,271</b>	<b>97,337</b>	<b>33,332</b>	<b>34,621</b>	<b>142,493</b>	<b>174,235</b>



## Gestión Ordinaria Por Sector y Delegación 2009

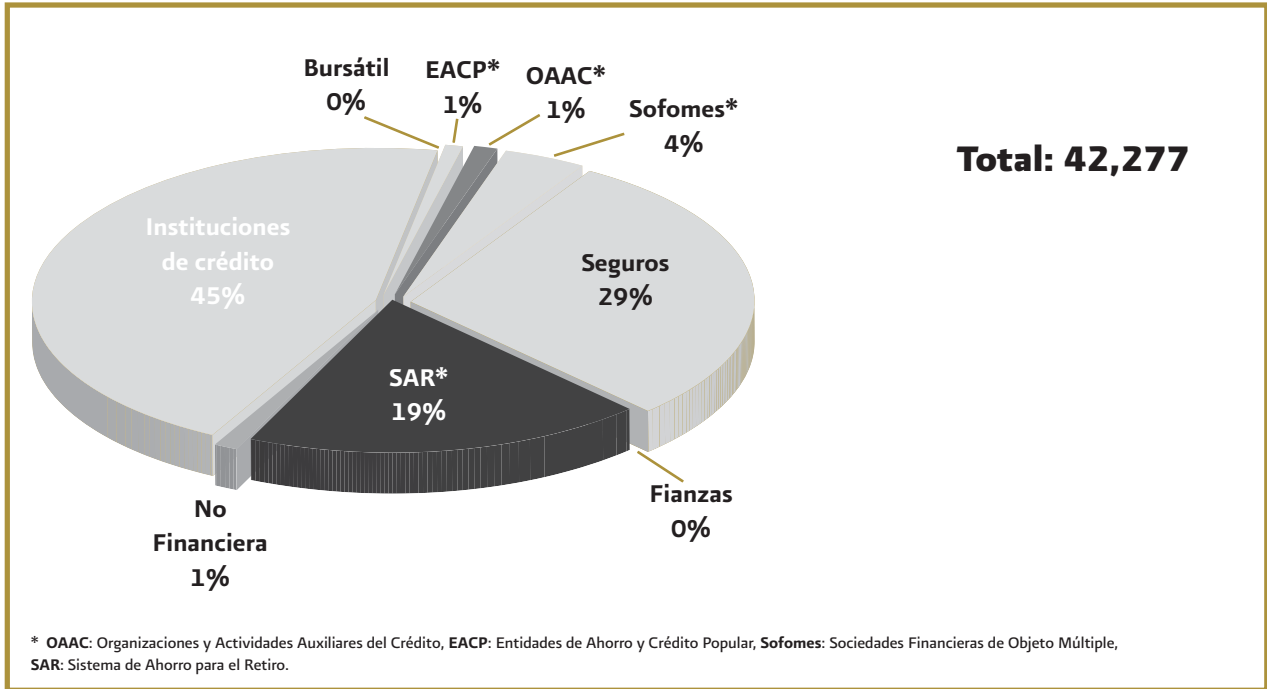
Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	355	9	6	1	41	445	6	175	0	1,038
Metropolitana Oriente	210	1	3	5	18	414	1	147	17	816
Metropolitana Sur	129	4	1	3	13	42	0	28	2	222
Oficinas Centrales	2,603	25	4	4	234	1,309	10	218	189	4,596
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3,297</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>306</b>	<b>2,210</b>	<b>17</b>	<b>568</b>	<b>208</b>	<b>6,672</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	769	19	24	19	71	346	8	616	0	1,872
Baja California	118	0	0	0	11	54	0	381	0	564
Baja California Sur	96	0	0	2	16	55	3	62	3	237
Campeche	441	0	0	0	33	121	2	291	0	888
Chiapas	553	0	8	16	68	241	5	156	6	1,053
Chihuahua	1,291	0	2	5	79	221	2	564	1	2,165
Ciudad Juárez	150	2	0	0	7	68	0	117	0	344
Coahuila	284	5	4	7	47	241	0	203	0	791
Colima	365	0	0	26	45	209	2	147	0	794
Durango	326	0	6	27	46	331	0	95	0	831
Estado de México	220	2	2	3	30	213	3	102	1	576
Guanajuato	945	12	19	53	83	250	5	185	4	1,556
Guerrero	454	0	0	4	17	513	1	196	1	1,186
Hidalgo	138	0	5	3	7	192	1	79	0	425
Jalisco	1,058	7	8	8	79	1,550	2	422	0	3,134
Michoacán	579	3	13	83	128	981	4	245	53	2,089
Morelos	218	4	10	3	18	205	4	112	0	574
Nayarit	606	3	1	6	36	173	0	80	4	909
Nuevo León	955	2	8	26	162	310	0	511	4	1,978
Oaxaca	495	0	3	15	21	191	3	89	1	818
Puebla	409	6	4	4	29	740	3	202	15	1,412
Querétaro	322	7	7	40	31	213	2	118	1	741
Quintana Roo	511	0	1	0	76	145	0	240	1	974
San Luis Potosí	312	1	25	14	45	95	0	189	0	681
Sinaloa	481	2	0	2	50	297	1	217	3	1,053
Sonora	206	1	2	0	17	274	4	266	0	770
Tabasco	624	0	0	0	34	280	9	569	31	1,547
Tamaulipas	928	1	7	13	54	304	2	380	5	1,694
Tlaxcala	209	0	0	1	29	106	0	46	0	391
Veracruz	645	1	1	2	50	315	2	350	3	1,369
Yucatán	536	0	9	0	70	327	1	79	0	1,022
Zacatecas	572	0	11	8	18	237	9	285	27	1,167
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>15,816</b>	<b>78</b>	<b>180</b>	<b>390</b>	<b>1,507</b>	<b>9,798</b>	<b>78</b>	<b>7,594</b>	<b>164</b>	<b>35,605</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>19,113</b>	<b>117</b>	<b>194</b>	<b>403</b>	<b>1,813</b>	<b>12,008</b>	<b>95</b>	<b>8,162</b>	<b>372</b>	<b>42,277</b>

\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro

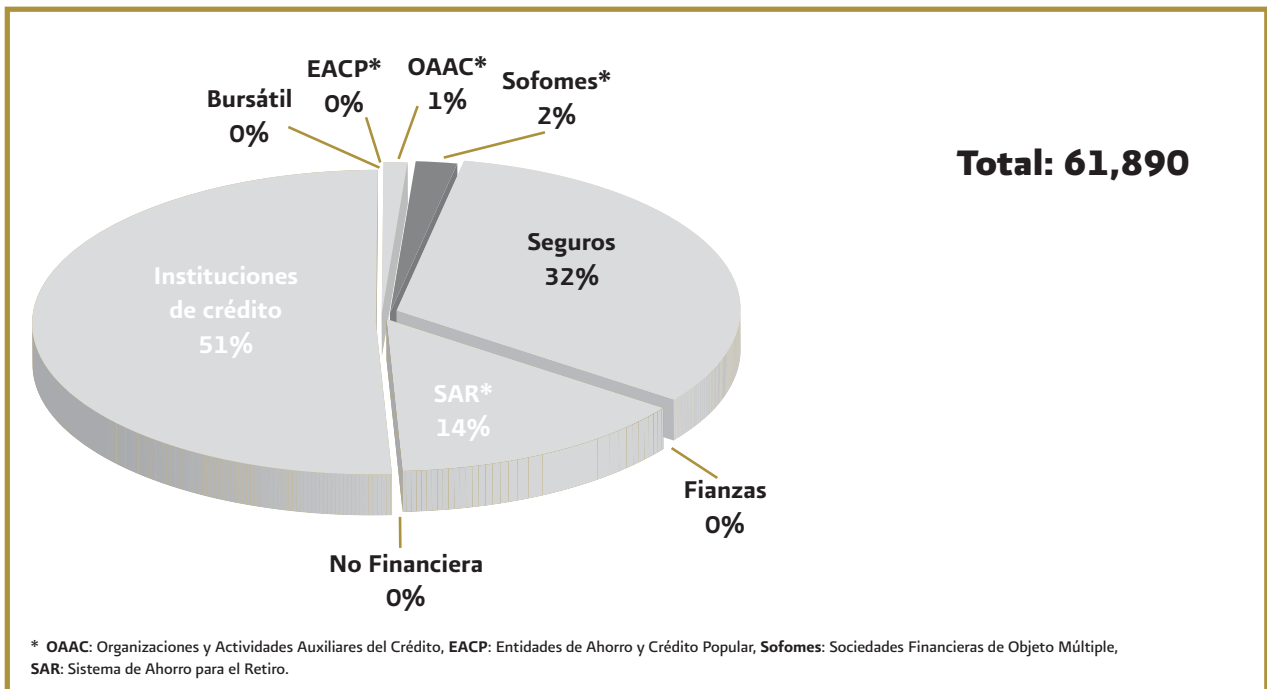




### Gestión Ordinaria Sectores Financieros (Comparativo) 2009



### 2008



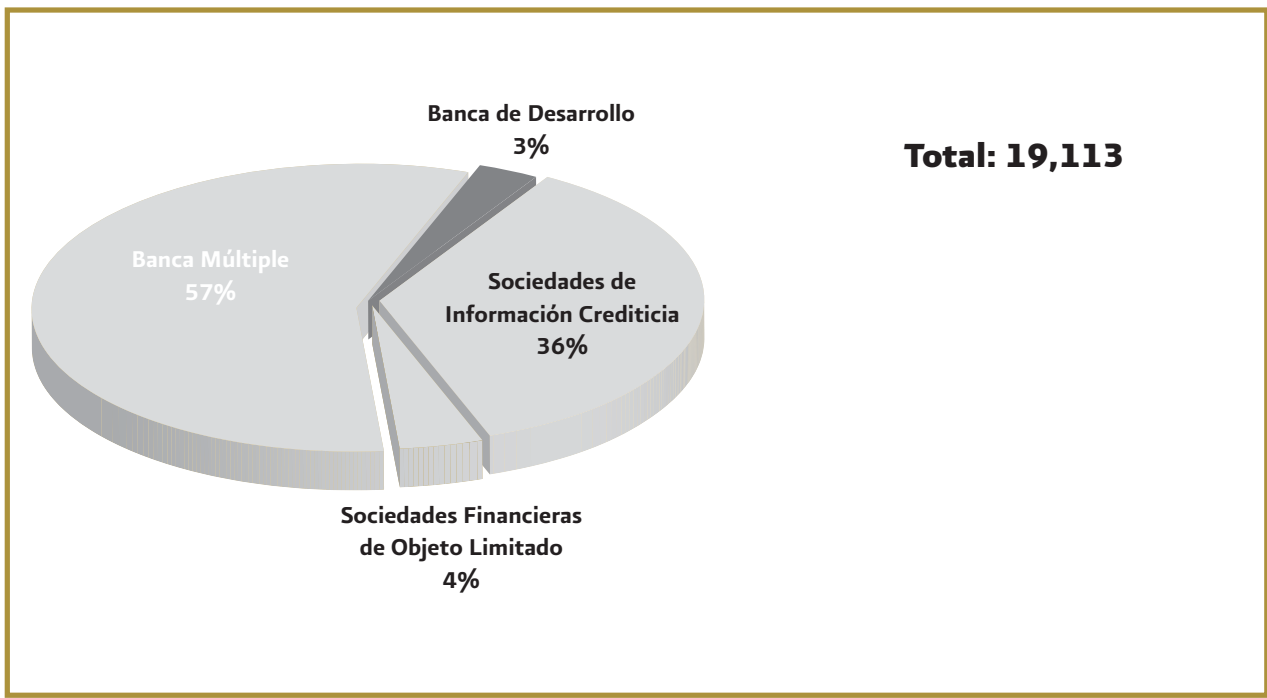


## Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito 2009

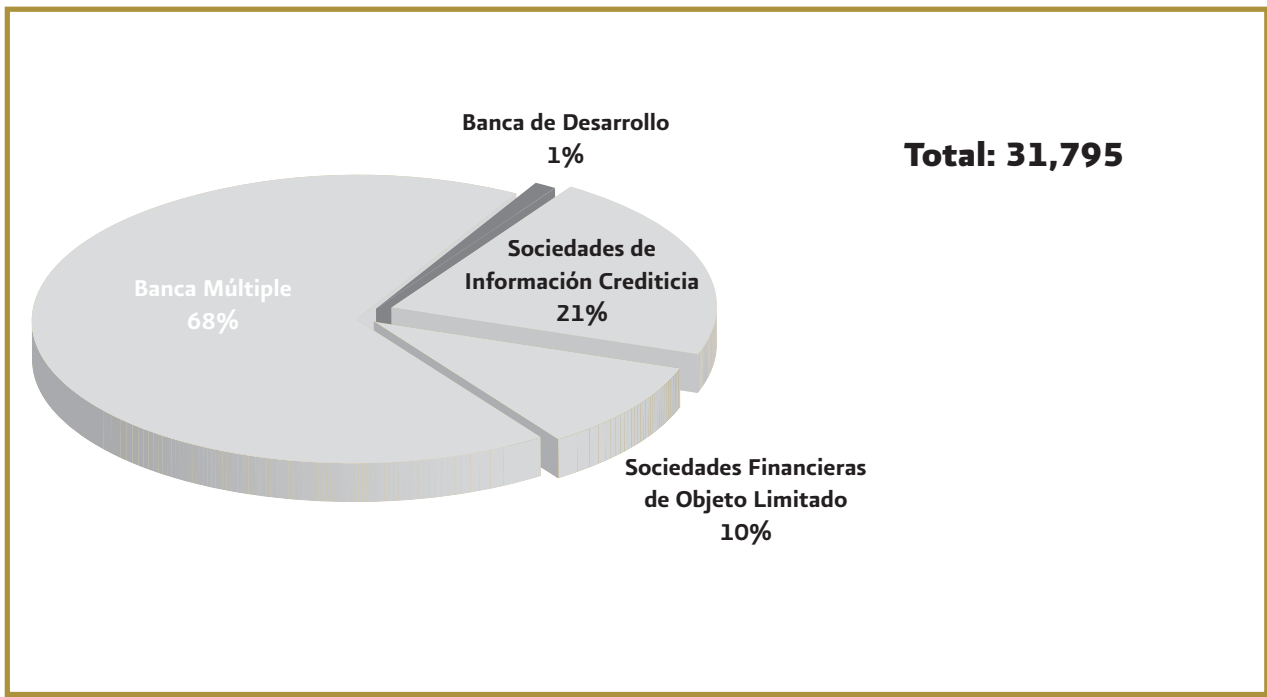
Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	261	7	55	32	355
Metropolitana Oriente	164	3	27	16	210
Metropolitana Sur	111	4	9	5	129
Oficinas Centrales	2,430	21	107	45	2,603
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2,966</b>	<b>35</b>	<b>198</b>	<b>98</b>	<b>3,297</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	384	32	24	329	769
Baja California	86	5	10	17	118
Baja California Sur	49	6	1	40	96
Campeche	200	13	15	213	441
Chiapas	260	12	41	240	553
Chihuahua	329	38	25	899	1,291
Ciudad Juárez	67	11	4	68	150
Coahuila	231	4	6	43	284
Colima	345	5	10	5	365
Durango	190	13	45	78	326
Estado de México	104	6	12	98	220
Guanajuato	488	7	10	440	945
Guerrero	177	14	42	221	454
Hidalgo	85	8	10	35	138
Jalisco	621	23	38	376	1,058
Michoacán	221	59	18	281	579
Morelos	117	11	4	86	218
Nayarit	174	2	16	414	606
Nuevo León	510	5	12	428	955
Oaxaca	94	8	4	389	495
Puebla	291	19	16	83	409
Querétaro	194	5	11	112	322
Quintana Roo	226	33	24	228	511
San Luis Potosí	188	8	12	104	312
Sinaloa	286	5	21	169	481
Sonora	156	4	8	38	206
Tabasco	170	12	7	435	624
Tamaulipas	519	16	16	377	928
Tlaxcala	55	5	8	141	209
Veracruz	366	63	21	195	645
Yucatán	444	9	2	81	536
Zacatecas	249	43	34	246	572
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>7,876</b>	<b>504</b>	<b>527</b>	<b>6,909</b>	<b>15,816</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>10,842</b>	<b>539</b>	<b>725</b>	<b>7,007</b>	<b>19,113</b>



### Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito (Comparativo) 2009



### 2008





## Gestión Ordinaria Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2009

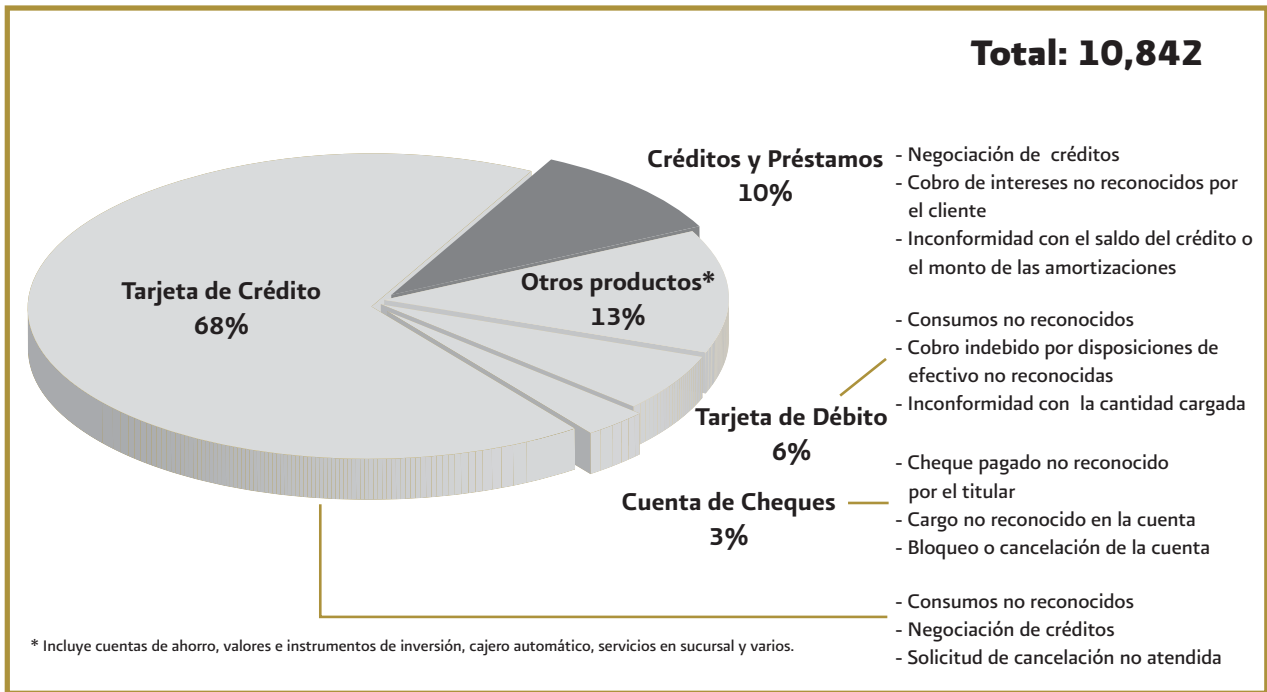
Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en Sucursal	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	183	17	13	12	19	12	1	2	2	261
Metropolitana Oriente	125	10	11	4	4	7	0	1	2	164
Metropolitana Sur	81	6	7	3	9	3	0	0	2	111
Oficinas Centrales	1,278	251	146	64	116	48	10	17	500	2,430
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,667</b>	<b>284</b>	<b>177</b>	<b>83</b>	<b>148</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>506</b>	<b>2,966</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	275	43	28	10	15	9	1	1	2	384
Baja California	50	9	8	5	9	5	0	0	0	86
Baja California Sur	28	8	4	2	4	3	0	0	0	49
Campeche	167	11	5	4	3	2	0	3	5	200
Chiapas	56	5	1	2	2	0	0	3	5	74
Chihuahua	169	26	11	13	4	3	1	6	11	244
Ciudad Juárez	312	11	8	4	8	1	1	0	0	345
Coahuila	185	47	9	3	3	5	0	4	1	257
Colima	242	27	28	7	4	3	0	0	1	312
Durango	134	24	8	2	11	1	0	0	10	190
Estado de México	54	13	9	7	9	6	0	4	2	104
Guanajuato	369	75	7	16	9	0	3	6	3	488
Guerrero	118	28	9	3	11	2	0	2	4	177
Hidalgo	61	6	6	0	4	2	0	2	4	85
Jalisco	457	34	33	34	39	10	0	10	4	621
Michoacán	124	57	9	5	13	2	0	0	11	221
Morelos	75	11	13	4	12	0	0	2	0	117
Nayarit	142	9	8	8	3	1	0	0	3	174
Nuevo León	347	49	63	5	10	28	0	2	6	510
Oaxaca	57	17	10	2	5	1	0	0	2	94
Puebla	200	38	12	14	13	8	1	2	3	291
Querétaro	122	28	29	7	3	3	1	0	1	194
Quintana Roo	162	26	13	7	8	0	2	2	6	226
San Luis Potosí	132	15	31	4	4	0	0	0	2	188
Sinaloa	175	28	40	13	10	10	4	2	4	286
Sonora	93	15	16	8	14	2	2	6	0	156
Tabasco	140	9	7	7	3	0	0	1	3	170
Tamaulipas	433	30	21	11	13	5	0	6	0	519
Tlaxcala	38	6	5	1	3	1	1	0	0	55
Veracruz	283	17	26	11	12	0	1	10	6	366
Yucatán	362	32	22	9	12	3	0	3	1	444
Zacatecas	154	34	31	7	12	1	0	6	4	249
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>5,716</b>	<b>788</b>	<b>530</b>	<b>235</b>	<b>285</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>83</b>	<b>104</b>	<b>7,876</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>7,383</b>	<b>1,072</b>	<b>707</b>	<b>318</b>	<b>433</b>	<b>187</b>	<b>29</b>	<b>103</b>	<b>610</b>	<b>10,842</b>

\* Incluye cuentas de ahorro, valores e instrumentos de inversión.

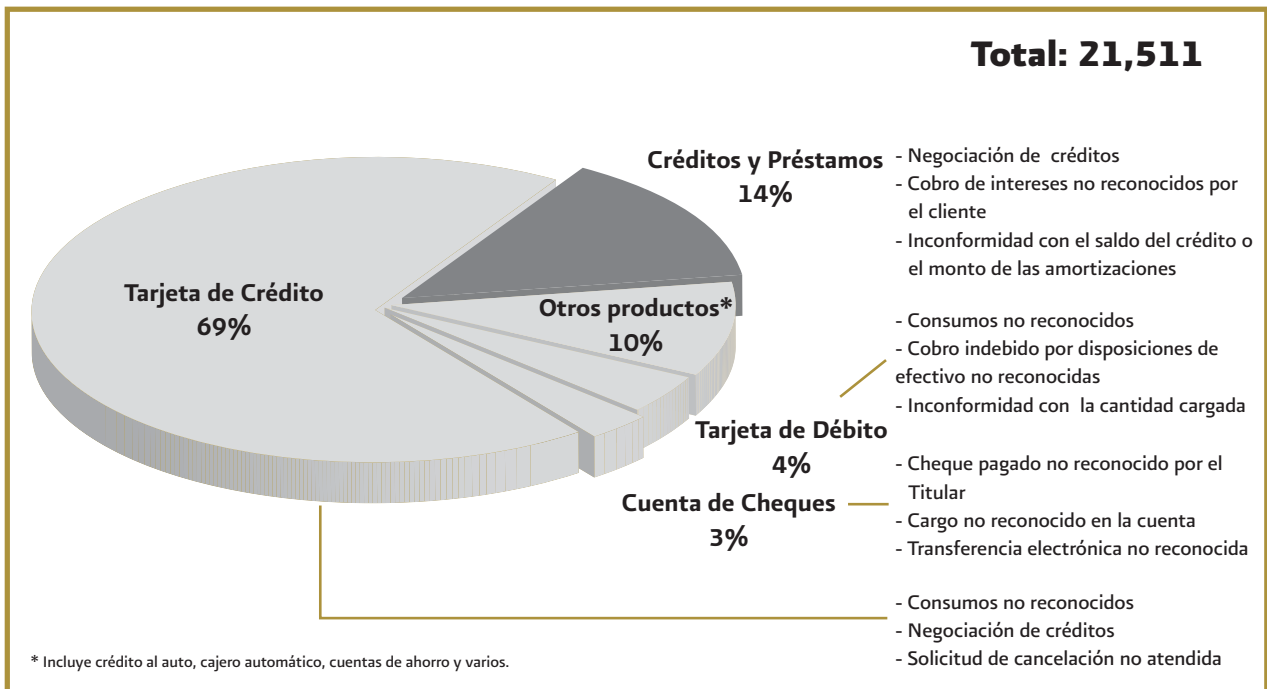
\*\* Incluye Buró de Crédito, general, terminales punto de venta, otro, domiciliación, varios y cajas de seguridad.



**Gestión Ordinaria  
Banca Múltiple  
Principales Productos, Servicios y Causas (Comparativo) 2009**



**2008**





## Gestión Ordinaria Seguros Principales Ramos 2009

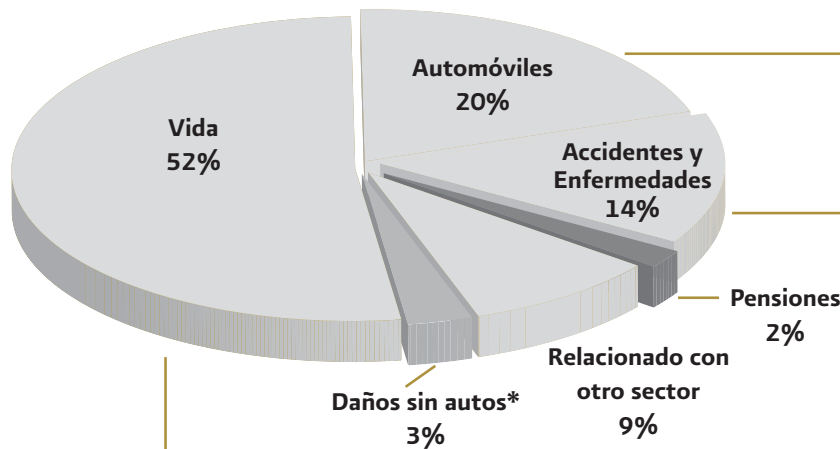
Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Relacionado con otro sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	231	46	29	2	98	12	6	0	21	445
Metropolitana Oriente	216	17	24	24	70	2	22	0	39	414
Metropolitana Sur	10	4	4	1	19	1	0	0	3	42
Oficinas Centrales	564	59	43	34	322	27	4	0	256	1,309
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,021</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>509</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>319</b>	<b>2,210</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	165	36	52	8	57	21	0	1	6	346
Baja California	21	1	1	4	11	7	8	0	1	54
Baja California Sur	12	6	22	2	10	2	1	0	0	55
Campeche	36	8	13	7	16	8	2	0	31	121
Chiapas	56	11	13	8	67	7	10	2	67	241
Chihuahua	35	14	25	15	47	7	9	0	69	221
Ciudad Juárez	28	5	5	0	20	7	2	0	1	68
Coahuila	95	30	24	12	68	11	1	0	0	241
Colima	125	10	15	17	32	4	4	0	2	209
Durango	237	10	19	24	22	3	2	1	13	331
Estado de México	101	13	12	0	56	11	1	0	19	213
Guanajuato	106	26	8	8	56	11	6	1	28	250
Guerrero	419	6	22	0	53	7	3	0	3	513
Hidalgo	131	4	8	2	33	0	4	1	9	192
Jalisco	1,206	50	15	70	151	9	5	0	44	1,550
Michoacán	797	24	14	9	90	2	2	1	42	981
Morelos	48	28	21	3	74	17	13	1	0	205
Nayarit	55	13	40	5	45	3	3	3	6	173
Nuevo León	133	37	17	7	80	15	2	2	17	310
Oaxaca	104	2	5	3	62	8	5	0	2	191
Puebla	522	19	27	28	120	8	5	0	11	740
Querétaro	74	14	8	18	75	7	11	0	6	213
Quintana Roo	29	6	4	15	75	5	3	1	7	145
San Luis Potosí	21	13	6	5	20	3	8	0	19	95
Sinaloa	45	21	1	2	88	10	7	2	121	297
Sonora	114	28	3	1	47	63	14	0	4	274
Tabasco	44	4	6	8	105	69	0	2	42	280
Tamaulipas	79	22	9	7	108	7	17	3	52	304
Tlaxcala	67	6	2	2	21	3	3	1	1	106
Veracruz	92	9	19	2	47	18	8	3	117	315
Yucatán	67	22	119	59	49	5	4	1	1	327
Zacatecas	182	8	8	3	20	0	4	0	12	237
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>5,246</b>	<b>506</b>	<b>563</b>	<b>354</b>	<b>1,825</b>	<b>358</b>	<b>167</b>	<b>26</b>	<b>753</b>	<b>9,798</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>6,267</b>	<b>632</b>	<b>663</b>	<b>415</b>	<b>2,334</b>	<b>400</b>	<b>199</b>	<b>26</b>	<b>1,072</b>	<b>12,008</b>

\*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.



**Gestión Ordinaria  
Seguros  
Principales Ramos y Causas (Comparativo) 2009**

**Total: 12,008**

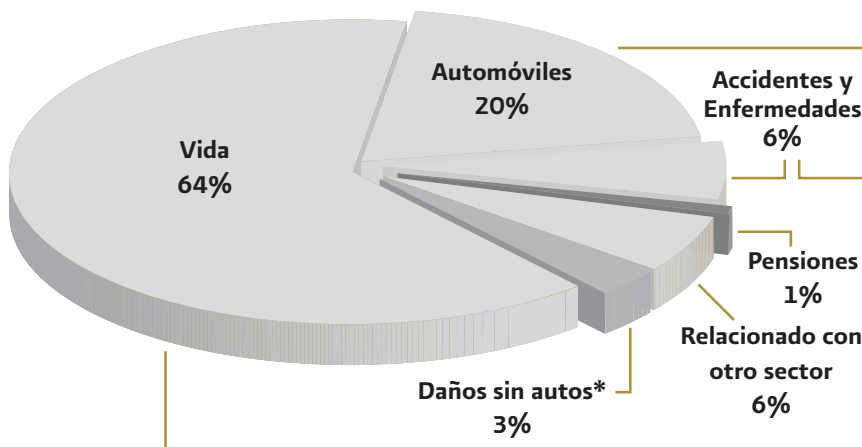


- Cumplimiento del contrato
- Reparación del bien afectado
- Tiempo para el pago de la indemnización
- Cancelación de póliza no contratada
- Rechazo de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza por parte del usuario
- Cumplimiento del contrato
- Solicitud del usuario de la cancelación de su contrato
- Rechazo de la institución de la solicitud de cancelación de la póliza por parte del usuario
- Cancelación del contrato

\*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.

**2008**

**Total: 19,517**



- Retraso en el pago de la indemnización
- Retraso en la reparación
- Inconformidad con el monto de la indemnización
- Retraso en el pago de la indemnización
- Rechazo de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza por parte del usuario
- Inconformidad con el monto de la indemnización
- Retraso en el pago de la indemnización
- Rechazo de la institución a la solicitud de cancelación de la póliza por parte del usuario
- Inconformidad con el monto del rescate

\*Incluye: Agrícola y de Animales; Crédito; Diversos Misceláneos; Diversos Técnicos; Incendio; Marítimo y Transporte; Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales; Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos.



## Gestión Ordinaria Sistema de Ahorro para el Retiro 2009

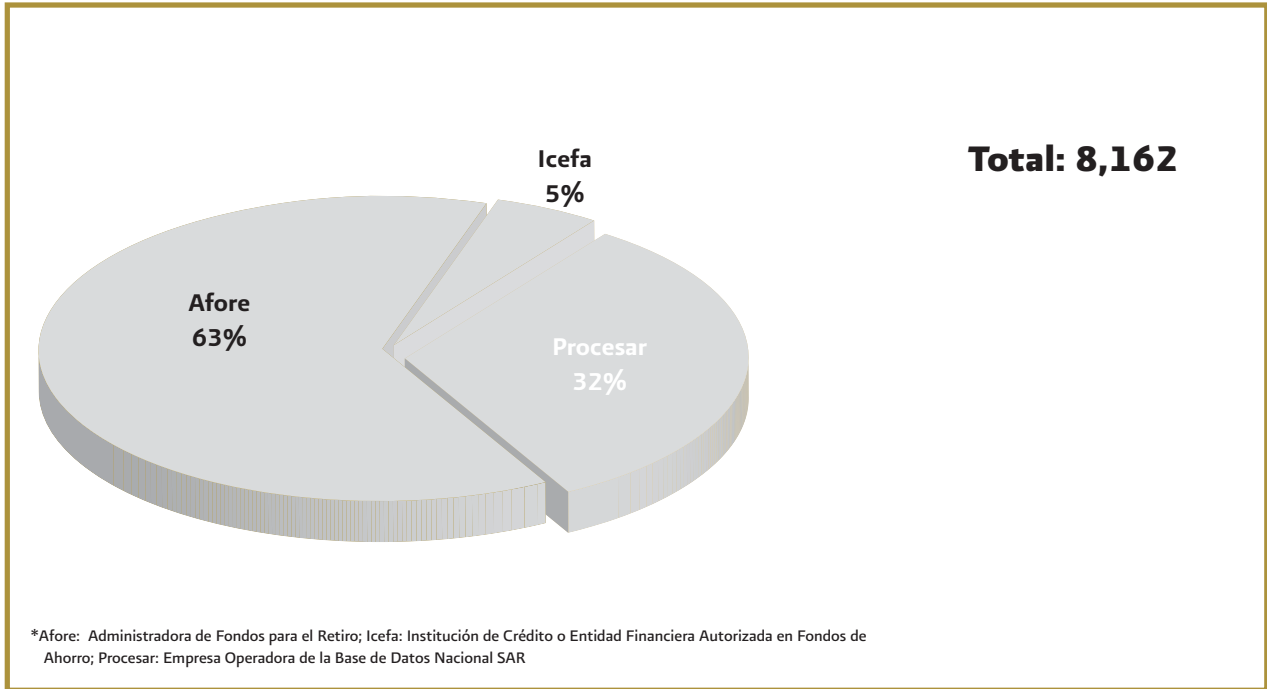
Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	111	12	52	175
Metropolitana Oriente	96	10	41	147
Metropolitana Sur	21	4	3	28
Oficinas Centrales	166	48	4	218
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>394</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>568</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	298	0	318	616
Baja California	203	3	175	381
Baja California Sur	25	1	36	62
Campeche	177	26	88	291
Chiapas	131	0	25	156
Chihuahua	318	45	201	564
Ciudad Juárez	92	0	25	117
Coahuila	166	10	27	203
Colima	100	6	41	147
Durango	76	8	11	95
Estado de México	84	2	16	102
Guanajuato	158	14	13	185
Guerrero	172	0	24	196
Hidalgo	49	0	30	79
Jalisco	245	0	177	422
Michoacán	175	28	42	245
Morelos	82	22	8	112
Nayarit	75	0	5	80
Nuevo León	348	1	162	511
Oaxaca	69	1	19	89
Puebla	145	47	10	202
Querétaro	108	0	10	118
Quintana Roo	126	0	114	240
San Luis Potosí	82	4	103	189
Sinaloa	157	4	56	217
Sonora	202	6	58	266
Tabasco	117	14	438	569
Tamaulipas	278	78	24	380
Tlaxcala	33	6	7	46
Veracruz	173	0	177	350
Yucatán	74	4	1	79
Zacatecas	187	0	98	285
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>4,725</b>	<b>330</b>	<b>2,539</b>	<b>7,594</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,119</b>	<b>404</b>	<b>2,639</b>	<b>8,162</b>

\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR

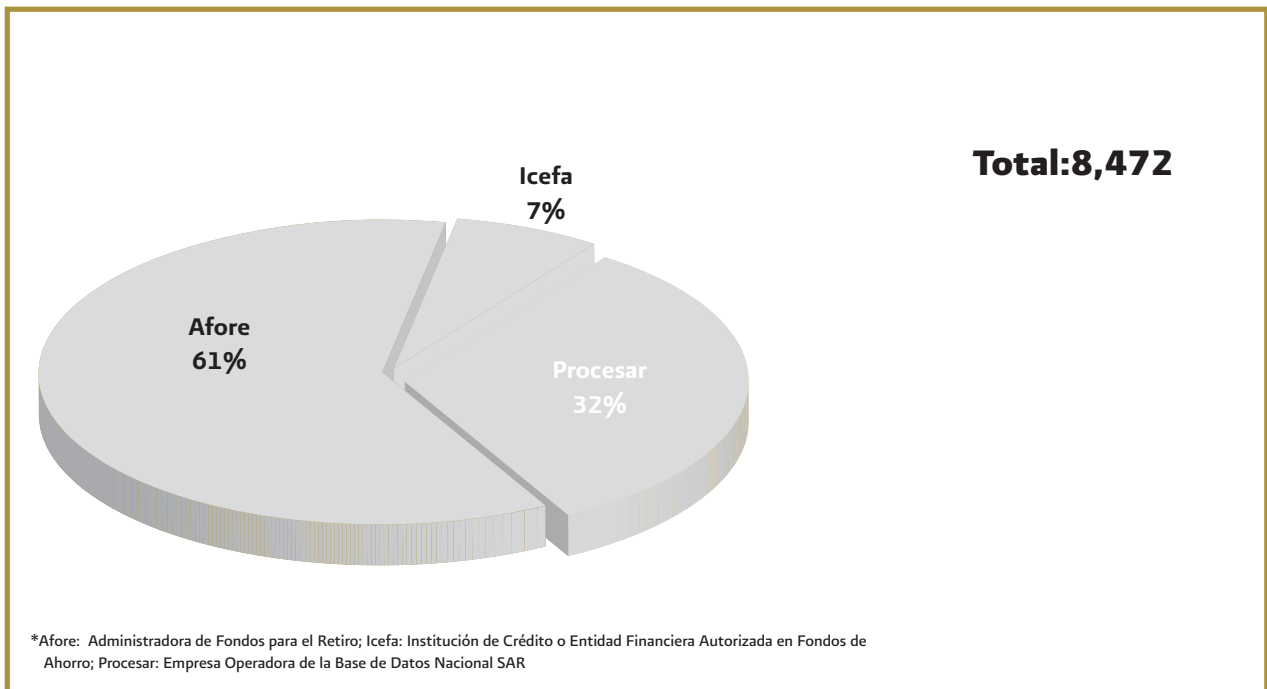




### Gestión Ordinaria Sistema de Ahorro para el Retiro (Comparativo) 2009



### 2008





## Gestión Ordinaria Afore Principales Servicios 2009

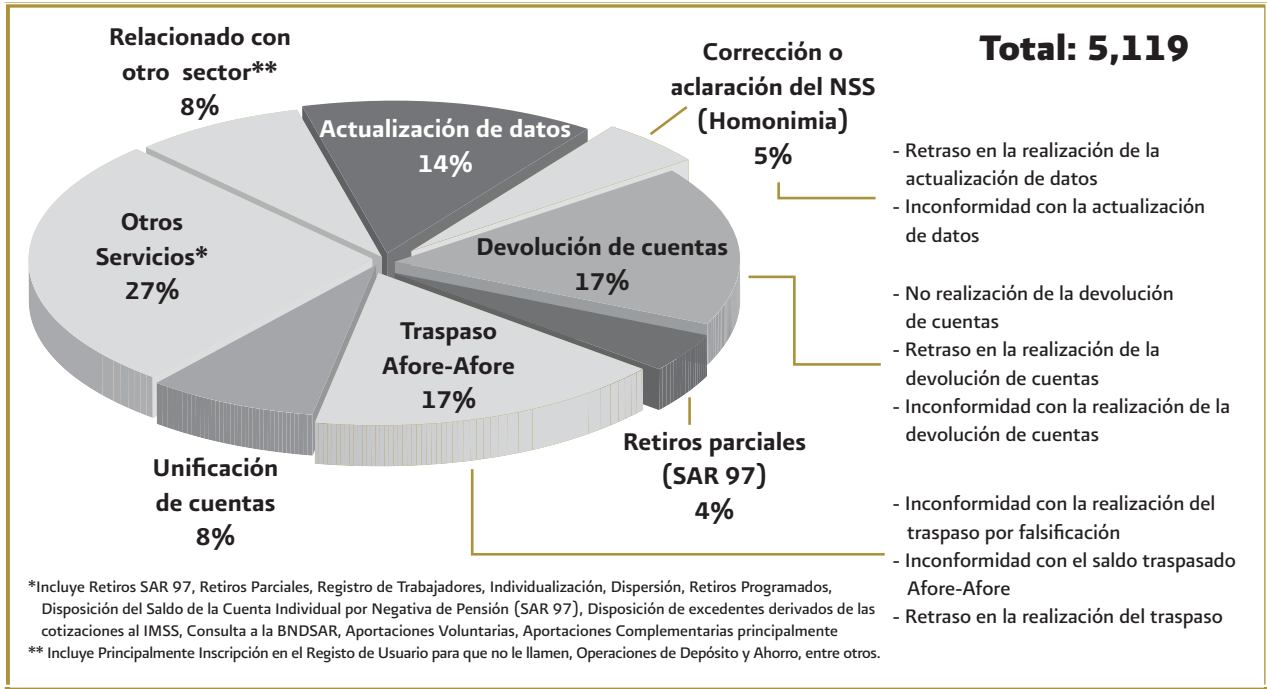
Servicio Delegación	Actualización de Datos	Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)	Devolu- ción de cuentas	Registro de trabajadores	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de cuentas	Otros Servicios*	Relacionado con otro sector**	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	10	6	28	0	3	19	13	24	8	111
Metropolitana Oriente	5	3	15	0	4	21	16	19	13	96
Metropolitana Sur	3	0	8	0	0	6	3	1	0	21
Oficinas Centrales	13	21	22	2	13	6	15	68	6	166
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>112</b>	<b>27</b>	<b>394</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	53	3	94	1	3	20	25	90	9	298
Baja California	28	28	12	4	4	5	54	52	16	203
Baja California Sur	10	0	1	0	2	2	3	4	3	25
Campeche	17	6	13	0	0	9	10	110	12	177
Chiapas	20	0	14	0	3	16	6	51	21	131
Chihuahua	48	10	61	5	7	60	30	75	22	318
Ciudad Juárez	24	27	10	0	1	5	0	21	4	92
Coahuila	19	15	5	0	11	38	29	36	13	166
Colima	10	10	12	0	2	13	4	30	19	100
Durango	17	2	13	0	0	2	2	27	13	76
Estado de México	6	6	18	0	1	35	6	11	1	84
Guanajuato	28	11	20	0	5	49	12	14	19	158
Guerrero	27	11	13	1	6	8	9	87	10	172
Hidalgo	9	2	14	0	1	6	7	7	3	49
Jalisco	29	4	50	0	0	96	16	18	32	245
Michoacán	25	10	32	0	2	18	13	57	18	175
Morelos	21	2	26	0	2	8	7	16	0	82
Nayarit	23	5	16	0	0	12	7	7	5	75
Nuevo León	29	7	4	0	4	163	18	102	21	348
Oaxaca	11	3	16	0	7	5	5	17	5	69
Puebla	29	6	49	0	2	30	11	15	3	145
Querétaro	22	3	27	1	3	19	11	16	6	108
Quintana Roo	19	8	7	0	1	5	33	47	6	126
San Luis Potosí	16	4	16	0	2	8	3	20	13	82
Sinaloa	24	0	2	2	33	39	10	24	23	157
Sonora	44	16	36	1	0	15	12	71	7	202
Tabasco	5	8	52	0	0	25	1	18	8	117
Tamaulipas	21	19	79	0	7	65	21	55	11	278
Tlaxcala	2	0	1	2	2	2	3	20	1	33
Veracruz	18	6	47	0	0	34	2	47	19	173
Yucatán	20	4	10	0	5	9	2	21	3	74
Zacatecas	24	0	18	0	48	9	7	64	17	187
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>698</b>	<b>236</b>	<b>788</b>	<b>17</b>	<b>164</b>	<b>830</b>	<b>379</b>	<b>1,250</b>	<b>363</b>	<b>4,725</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>729</b>	<b>266</b>	<b>861</b>	<b>19</b>	<b>184</b>	<b>882</b>	<b>426</b>	<b>1,362</b>	<b>390</b>	<b>5,119</b>

\* Incluye Principalmente Aportaciones Voluntarias o Complementarias, Retiros Parciales SAR (97) o Programados, Información Gral., Emisión Edo. Cuenta, Trasposos y Trasposos Icefases-Afores, Siefores-Siefores, Otros Servicios, Operaciones de Servicio.

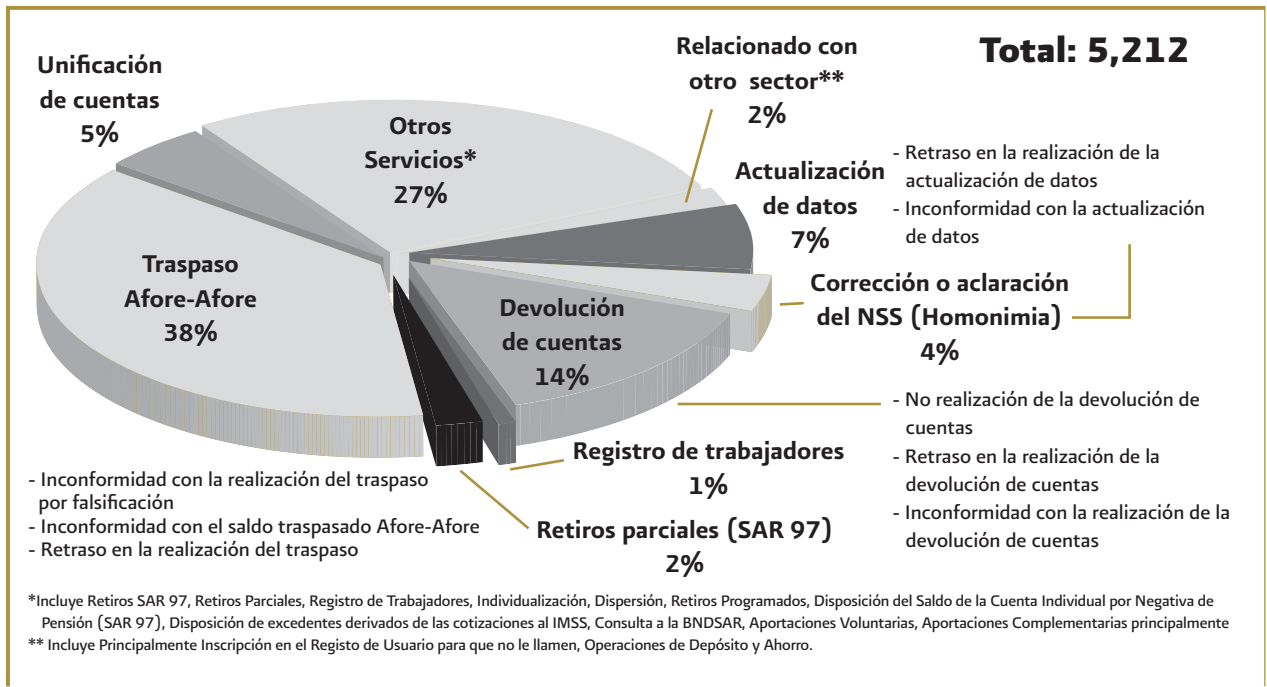
\*\* Incluye Principalmente Inscripción en el Registro de Usuario para que no le llamen, Operaciones de Depósito y Ahorro.



### Gestión Ordinaria Afore Principales Servicios y Causas (Comparativo) 2009



### 2008



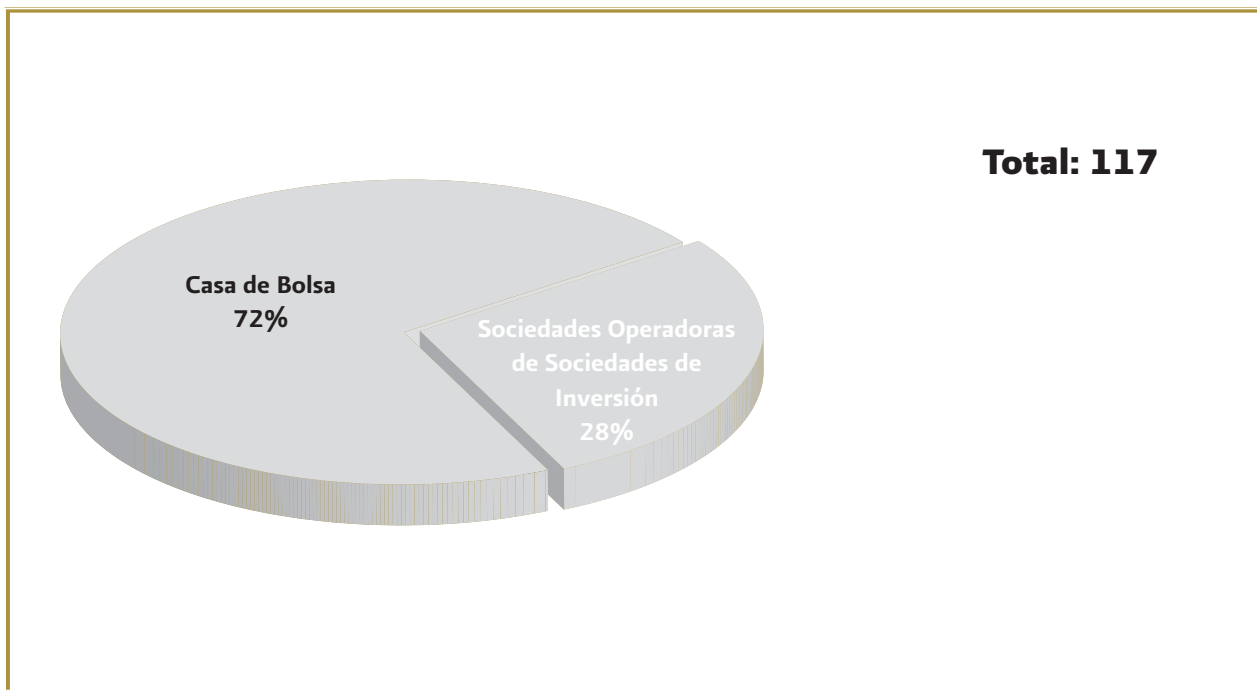


## Gestión Ordinaria Bursátil 2009

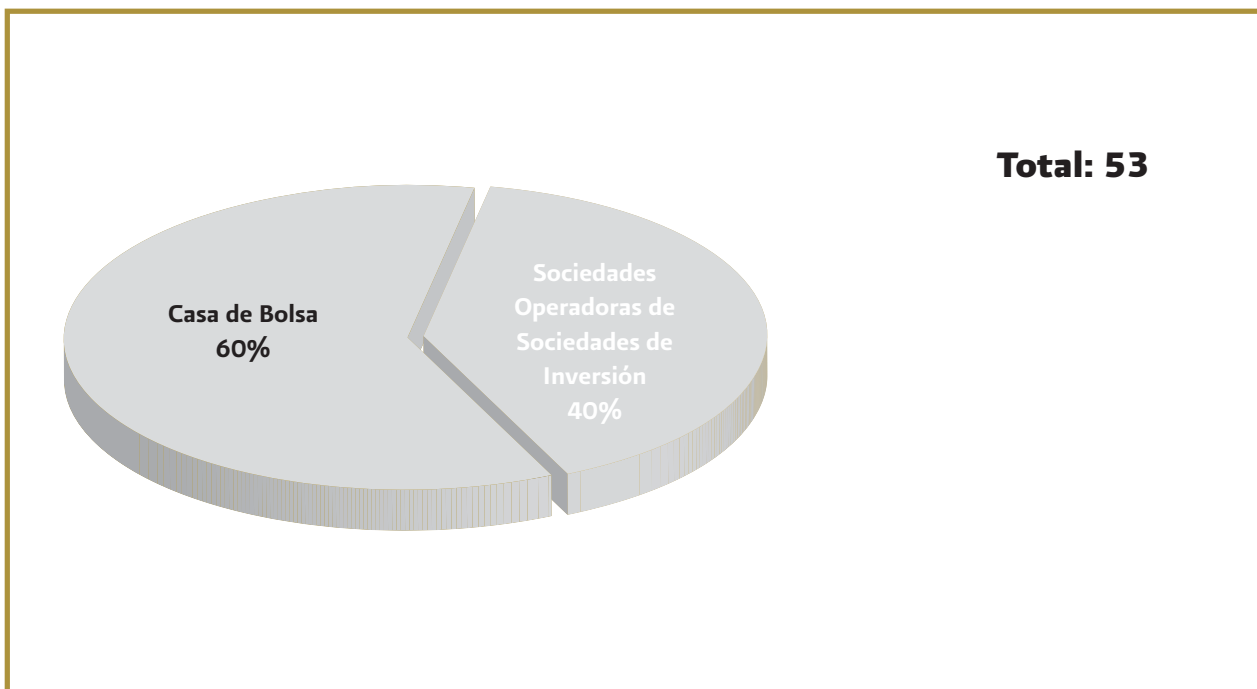
Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades Inversión	Sociedades Operadoras de Sociedades Inversión	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	8	0	1	9
Metropolitana Oriente	1	0	0	1
Metropolitana Sur	1	0	3	4
Oficinas Centrales	20	0	5	25
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	15	0	4	19
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	1	0	1	2
Coahuila	4	0	1	5
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	1	0	1	2
Guanajuato	9	0	3	12
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	2	0	5	7
Michoacán	3	0	0	3
Morelos	1	0	3	4
Nayarit	0	0	3	3
Nuevo León	1	0	1	2
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	6	0	0	6
Querétaro	6	0	1	7
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	1	0	0	1
Sinaloa	1	0	1	2
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>78</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>117</b>



**Gestión Ordinaria  
Bursátil  
2009**



**2008**





## Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Empresas de Factoraje Financiero	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	0	2	3	0	0	1	6
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	2	3
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	1	1
Oficinas Centrales	0	1	2	0	0	1	4
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	0	1	0	22	1	24
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	2	0	0	2	4	8
Chihuahua	0	0	0	0	1	1	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	3	0	0	0	1	4
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	6	0	6
Estado de México	0	0	0	0	1	1	2
Guanajuato	0	0	0	0	19	0	19
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	5	0	5
Jalisco	0	2	6	0	0	0	8
Michoacán	0	5	0	0	4	4	13
Morelos	0	1	0	0	9	0	10
Nayarit	0	0	0	0	0	1	1
Nuevo León	0	2	0	0	5	1	8
Oaxaca	0	0	0	0	3	0	3
Puebla	0	1	0	0	3	0	4
Querétaro	0	1	0	0	6	0	7
Quintana Roo	0	0	0	0	1	0	1
San Luis Potosí	0	0	0	0	23	2	25
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	2	0	0	0	0	2
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	6	0	0	1	0	7
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	1	0	1
Yucatán	0	0	0	0	8	1	9
Zacatecas	0	0	1	0	10	0	11
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>130</b>	<b>17</b>	<b>180</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>131</b>	<b>22</b>	<b>194</b>



**Gestión Ordinaria**  
**Entidades de Ahorro y Crédito Popular**  
**2009**

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Otras*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	0	1	0	1
Metropolitana Oriente	0	5	0	5
Metropolitana Sur	0	2	1	3
Oficinas Centrales	1	2	1	4
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	8	11	0	19
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	1	1	0	2
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	13	3	16
Chihuahua	5	0	0	5
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	7	0	0	7
Colima	25	1	0	26
Durango	23	4	0	27
Estado de México	1	2	0	3
Guanajuato	40	13	0	53
Guerrero	4	0	0	4
Hidalgo	0	3	0	3
Jalisco	5	3	0	8
Michoacán	62	21	0	83
Morelos	3	0	0	3
Nayarit	6	0	0	6
Nuevo León	21	5	0	26
Oaxaca	15	0	0	15
Puebla	4	0	0	4
Querétaro	13	27	0	40
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	6	8	0	14
Sinaloa	2	0	0	2
Sonora	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	11	2	0	13
Tlaxcala	0	1	0	1
Veracruz	2	0	0	2
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	7	0	1	8
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>271</b>	<b>115</b>	<b>4</b>	<b>390</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>272</b>	<b>125</b>	<b>6</b>	<b>403</b>

\*No especificadas.



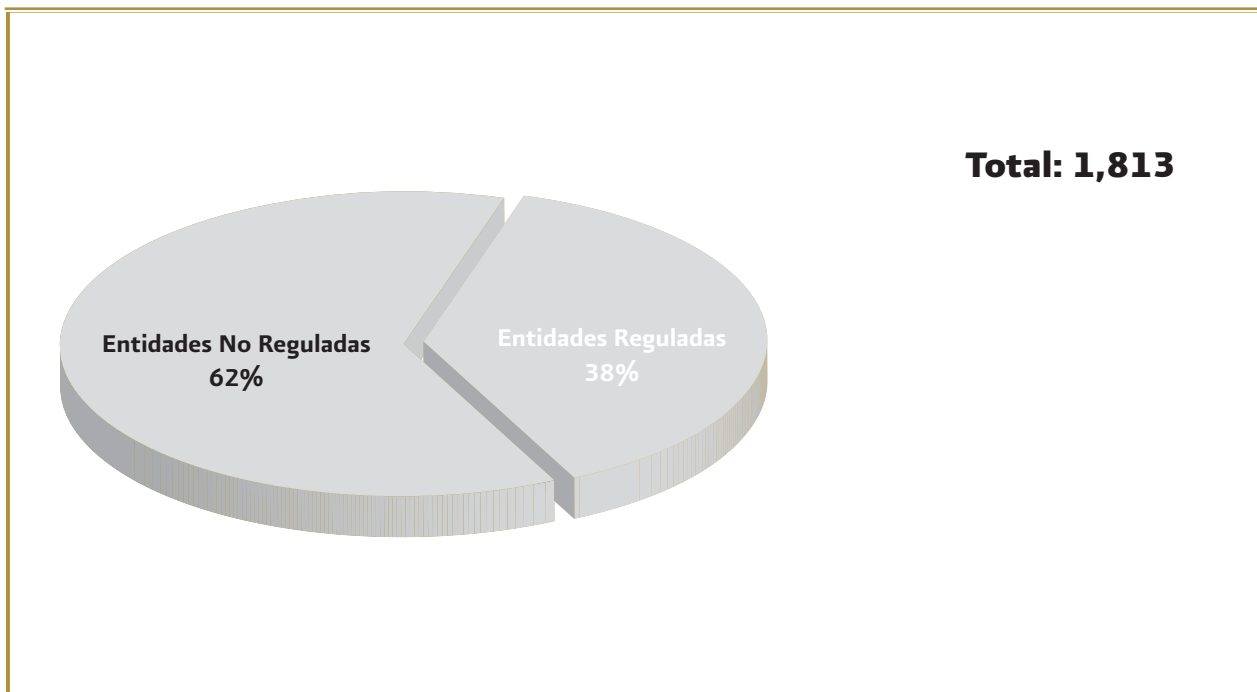
**Gestión Ordinaria**  
**Sociedades Financieras de Objeto Múltiple**  
**2009**

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
<b>Distrito Federal</b>			
Metropolitana Norte	26	15	41
Metropolitana Oriente	10	8	18
Metropolitana Sur	9	4	13
Oficinas Centrales	74	160	234
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>119</b>	<b>187</b>	<b>306</b>
<b>Delegaciones</b>			
Aguascalientes	53	18	71
Baja California	8	3	11
Baja California Sur	5	11	16
Campeche	27	6	33
Chiapas	62	6	68
Chihuahua	32	47	79
Ciudad Juárez	5	2	7
Coahuila	18	29	47
Colima	36	9	45
Durango	13	33	46
Estado de México	22	8	30
Guanajuato	67	16	83
Guerrero	15	2	17
Hidalgo	4	3	7
Jalisco	49	30	79
Michoacán	108	20	128
Morelos	12	6	18
Nayarit	28	8	36
Nuevo León	125	37	162
Oaxaca	18	3	21
Puebla	20	9	29
Querétaro	21	10	31
Quintana Roo	10	66	76
San Luis Potosí	35	10	45
Sinaloa	33	17	50
Sonora	9	8	17
Tabasco	24	10	34
Tamaulipas	32	22	54
Tlaxcala	23	6	29
Veracruz	37	13	50
Yucatán	36	34	70
Zacatecas	11	7	18
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>998</b>	<b>509</b>	<b>1,507</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,117</b>	<b>696</b>	<b>1,813</b>

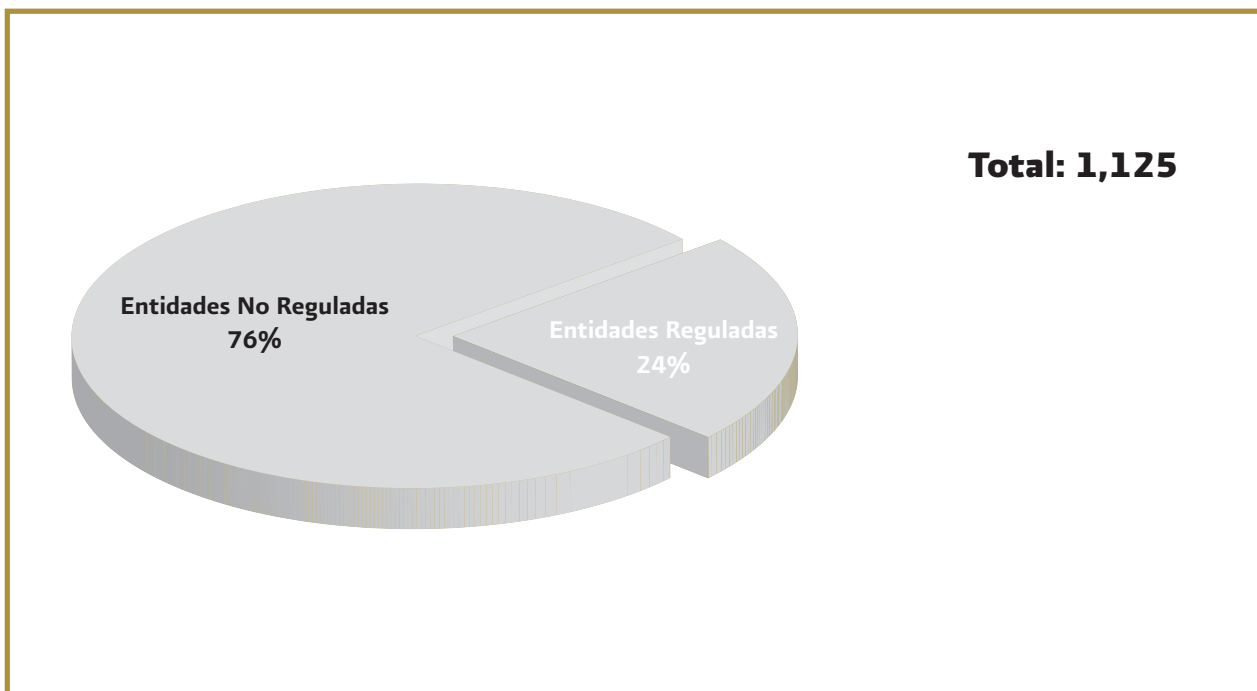




**Gestión Ordinaria**  
**Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)**  
**2009**



**2008**



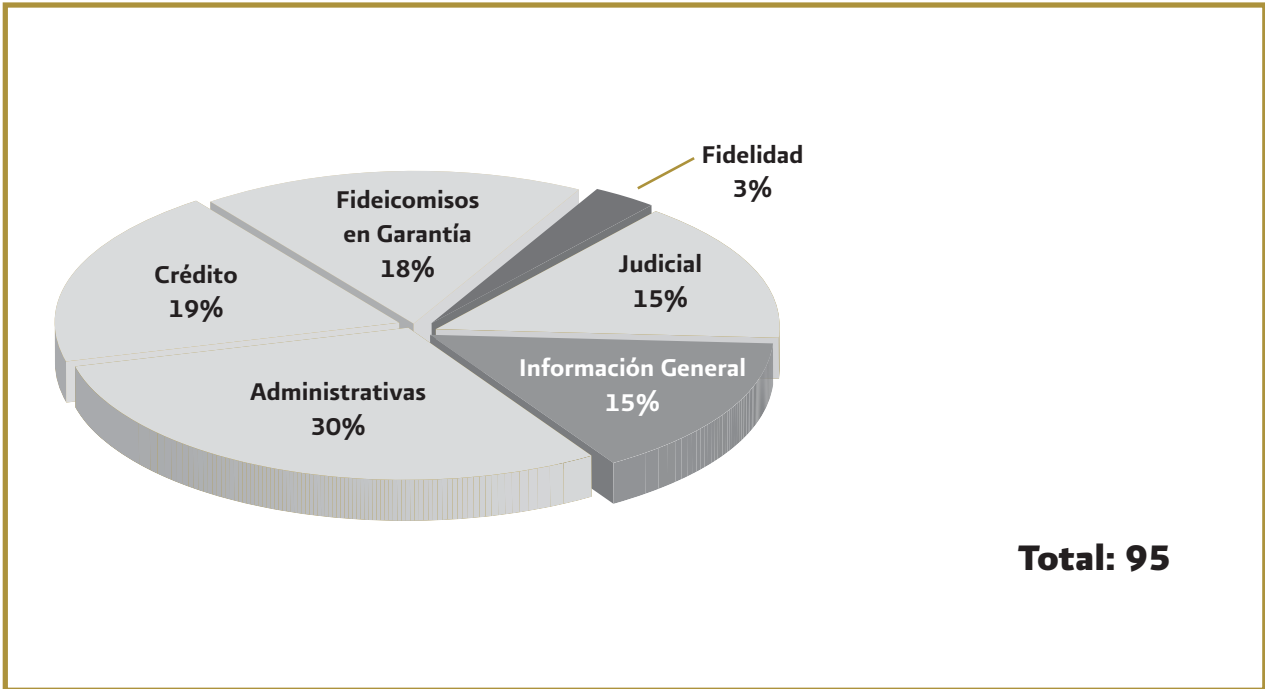


**Gestión Ordinaria**  
**Fianzas**  
**Principales Ramos 2009**

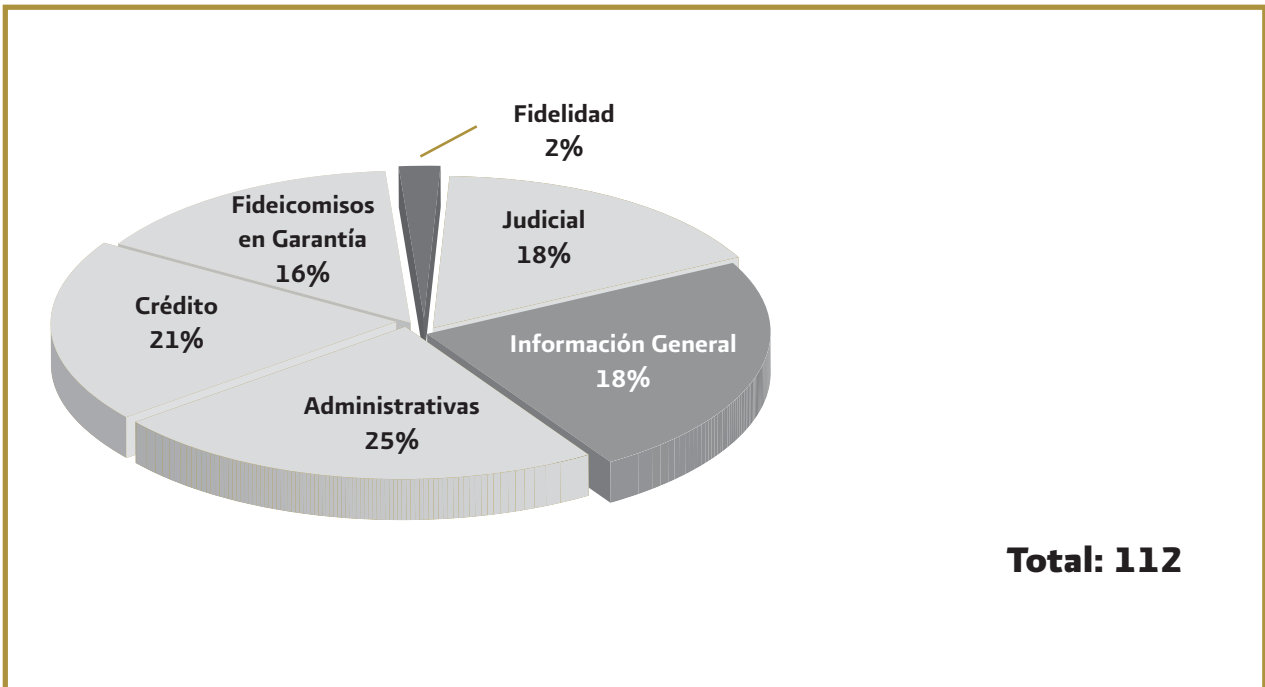
Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Información General	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	4	0	0	0	2	0	6
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	1	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	6	0	0	0	1	3	10
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	6	0	2	0	0	8
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	2	0	0	1	0	3
Campeche	0	0	0	0	0	2	2
Chiapas	1	0	3	0	1	0	5
Chihuahua	0	2	0	0	0	0	2
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	2	0	0	0	0	2
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	2	0	0	1	0	0	3
Guanajuato	2	0	1	0	1	1	5
Guerrero	0	0	0	0	1	0	1
Hidalgo	0	0	1	0	0	0	1
Jalisco	1	0	0	0	1	0	2
Michoacán	0	3	0	0	0	1	4
Morelos	2	0	0	0	2	0	4
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	3	0	0	0	3
Puebla	0	0	2	0	1	0	3
Querétaro	1	0	1	0	0	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	1	0	0	0	1
Sonora	3	0	0	0	1	0	4
Tabasco	1	2	2	0	1	3	9
Tamaulipas	0	1	1	0	0	0	2
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	2	0	0	0	0	0	2
Yucatán	0	0	0	0	0	1	1
Zacatecas	4	0	2	0	0	3	9
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>78</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>95</b>



**Gestión Ordinaria  
Fianzas  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**



**2008**





## Gestión Electrónica Por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Seguros	Sofomes*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	2,946	475	78	3,499
Metropolitana Oriente	1,965	332	64	2,361
Metropolitana Sur	1,273	162	34	1,469
Oficinas Centrales	7,454	747	134	8,335
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>13,638</b>	<b>1,716</b>	<b>310</b>	<b>15,664</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	2,824	425	112	3,361
Baja California	1,074	61	29	1,164
Baja California Sur	283	26	27	336
Campeche	1,902	149	159	2,210
Chiapas	2,118	153	175	2,446
Chihuahua	3,201	225	238	3,664
Ciudad Juárez	680	76	31	787
Coahuila	2,443	292	152	2,887
Colima	2,776	170	164	3,110
Durango	1,846	188	164	2,198
Estado de México	1,172	143	36	1,351
Guanajuato	2,292	199	124	2,615
Guerrero	1,896	554	152	2,602
Hidalgo	1,051	138	56	1,245
Jalisco	6,056	850	188	7,094
Michoacán	2,728	901	118	3,747
Morelos	1,504	120	73	1,697
Nayarit	2,538	189	205	2,932
Nuevo León	4,282	325	155	4,762
Oaxaca	1,116	135	44	1,295
Puebla	3,314	624	104	4,042
Querétaro	1,669	213	100	1,982
Quintana Roo	1,752	138	94	1,984
San Luis Potosí	1,294	115	85	1,494
Sinaloa	2,846	364	180	3,390
Sonora	1,808	232	111	2,151
Tabasco	2,149	320	64	2,533
Tamaulipas	3,133	272	391	3,796
Tlaxcala	583	85	62	730
Veracruz	3,421	258	101	3,780
Yucatán	2,289	277	112	2,678
Zacatecas	1,294	208	108	1,610
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>69,334</b>	<b>8,425</b>	<b>3,914</b>	<b>81,673</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>82,972</b>	<b>10,141</b>	<b>4,224</b>	<b>97,337</b>

\* Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple



## Gestión Electrónica Instituciones de Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Bansefi	Banca Múltiple	Sociedades de Infor- mación Crediticia	Sofoles (Sociedades Financieras de Objeto Limitado)	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	2	2,927	4	13	2,946
Metropolitana Oriente	2	1,952	2	9	1,965
Metropolitana Sur	0	1,269	2	2	1,273
Oficinas Centrales	9	7,410	9	26	7,454
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>13</b>	<b>13,558</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>13,638</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	13	2,773	32	6	2,824
Baja California	3	1,060	0	11	1,074
Baja California Sur	1	274	1	7	283
Campeche	17	1,837	41	7	1,902
Chiapas	8	2,062	27	21	2,118
Chihuahua	11	3,098	77	15	3,201
Ciudad Juárez	1	668	4	7	680
Coahuila	1	2,401	3	38	2,443
Colima	5	2,759	0	12	2,776
Durango	4	1,831	7	4	1,846
Estado de México	2	1,148	17	5	1,172
Guanajuato	2	2,252	19	19	2,292
Guerrero	2	1,870	21	3	1,896
Hidalgo	9	1,034	7	1	1,051
Jalisco	9	5,985	35	27	6,056
Michoacán	15	2,694	14	5	2,728
Morelos	0	1,486	16	2	1,504
Nayarit	0	2,508	18	12	2,538
Nuevo León	2	4,242	23	15	4,282
Oaxaca	10	1,074	31	1	1,116
Puebla	5	3,293	8	8	3,314
Querétaro	2	1,647	4	16	1,669
Quintana Roo	23	1,715	10	4	1,752
San Luis Potosí	2	1,263	17	12	1,294
Sinaloa	1	2,793	34	18	2,846
Sonora	0	1,762	26	20	1,808
Tabasco	7	2,121	10	11	2,149
Tamaulipas	4	3,063	56	10	3,133
Tlaxcala	2	572	9	0	583
Veracruz	12	3,374	21	14	3,421
Yucatán	6	2,269	4	10	2,289
Zacatecas	8	1,241	40	5	1,294
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>187</b>	<b>68,169</b>	<b>632</b>	<b>346</b>	<b>69,334</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>200</b>	<b>81,727</b>	<b>649</b>	<b>396</b>	<b>82,972</b>



## Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2009

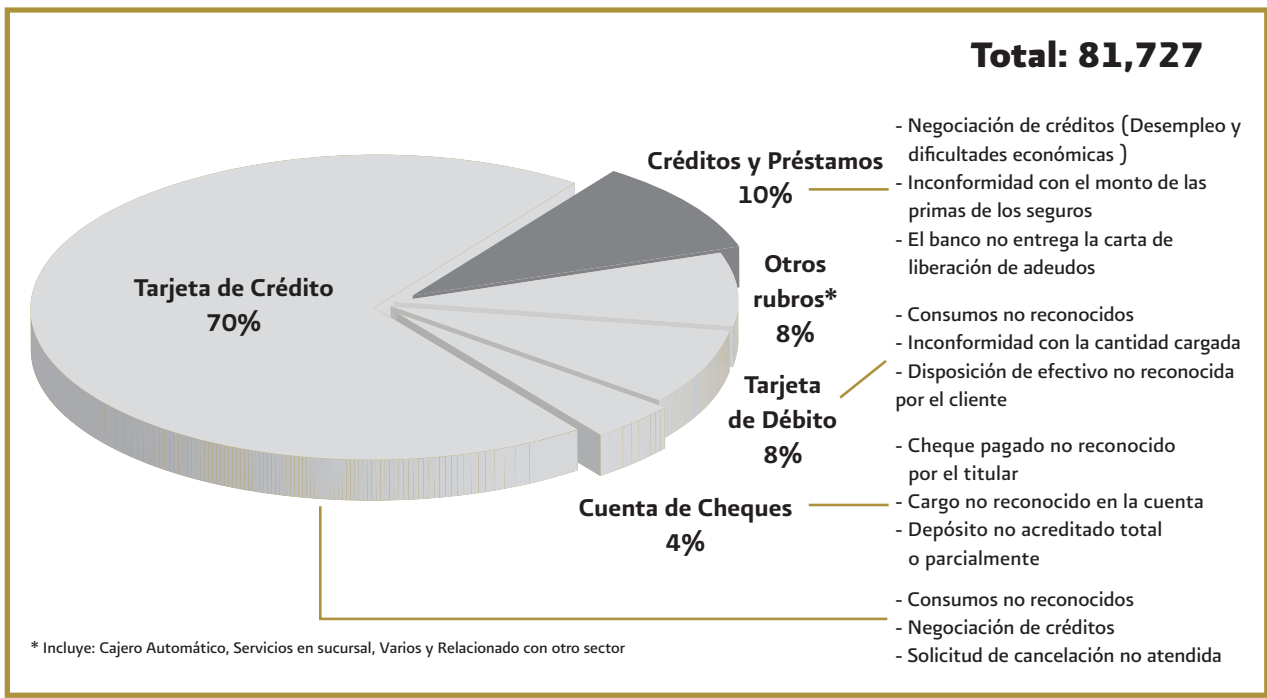
Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionado con otro sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Tarjeta de Débito	Cuenta de Cheques	Otros*	Cajero Automático	Servicios en sucursal	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	1,814	328	269	188	162	110	16	2	38	2,927
Metropolitana Oriente	1,300	222	180	85	77	44	2	0	42	1,952
Metropolitana Sur	773	100	166	92	78	38	4	1	17	1,269
Oficinas Centrales	4,532	674	645	398	780	325	4	8	44	7,410
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>8,419</b>	<b>1,324</b>	<b>1,260</b>	<b>763</b>	<b>1,097</b>	<b>517</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>141</b>	<b>13,558</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	2,098	322	133	79	99	19	5	0	18	2,773
Baja California	630	101	213	45	47	20	0	0	4	1,060
Baja California Sur	147	37	54	10	21	0	1	0	4	274
Campeche	1,419	157	65	39	104	21	2	0	30	1,837
Chiapas	1,554	265	109	32	28	6	2	0	5	2,001
Chihuahua	2,301	362	119	47	174	14	5	0	20	3,042
Ciudad Juárez	428	105	71	25	47	6	0	1	6	689
Coahuila	1,828	224	49	86	68	20	0	3	23	2,301
Colima	2,305	229	120	50	81	0	1	0	169	2,955
Durango	1,579	84	68	30	35	3	7	0	25	1,831
Estado de México	708	151	91	74	69	19	11	0	25	1,148
Guanajuato	1,703	290	84	67	57	4	7	0	40	2,252
Guerrero	1,265	207	135	80	139	14	1	2	27	1,870
Hidalgo	683	111	87	39	66	13	2	1	32	1,034
Jalisco	3,995	520	557	273	481	51	7	0	101	5,985
Michoacán	1,721	491	124	61	117	19	19	1	141	2,694
Morelos	888	147	235	88	107	1	4	1	15	1,486
Nayarit	2,126	155	121	29	57	7	3	0	10	2,508
Nuevo León	2,733	406	739	142	118	44	1	0	59	4,242
Oaxaca	719	131	92	43	62	6	3	0	18	1,074
Puebla	2,424	256	256	143	115	48	13	2	36	3,293
Querétaro	1,073	238	145	101	49	14	4	0	23	1,647
Quintana Roo	1,060	182	77	75	221	68	4	1	27	1,715
San Luis Potosí	874	181	95	38	60	1	3	0	11	1,263
Sinaloa	1,983	239	271	102	97	28	6	0	67	2,793
Sonora	1,132	229	148	87	110	7	5	0	44	1,762
Tabasco	1,471	211	211	91	100	15	1	1	20	2,121
Tamaulipas	2,559	138	173	60	104	17	0	0	12	3,063
Tlaxcala	379	84	36	23	31	7	5	0	7	572
Veracruz	2,452	212	257	123	151	16	13	1	149	3,374
Yucatán	1,742	172	167	60	60	17	5	0	46	2,269
Zacatecas	888	171	69	31	67	1	1	0	13	1,241
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>48,867</b>	<b>6,808</b>	<b>5,171</b>	<b>2,273</b>	<b>3,142</b>	<b>526</b>	<b>141</b>	<b>14</b>	<b>1,227</b>	<b>68,169</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>57,286</b>	<b>8,132</b>	<b>6,431</b>	<b>3,036</b>	<b>4,239</b>	<b>1,043</b>	<b>167</b>	<b>25</b>	<b>1,368</b>	<b>81,727</b>

\* Incluye cuentas de ahorro y Valores e instrumentos de inversión

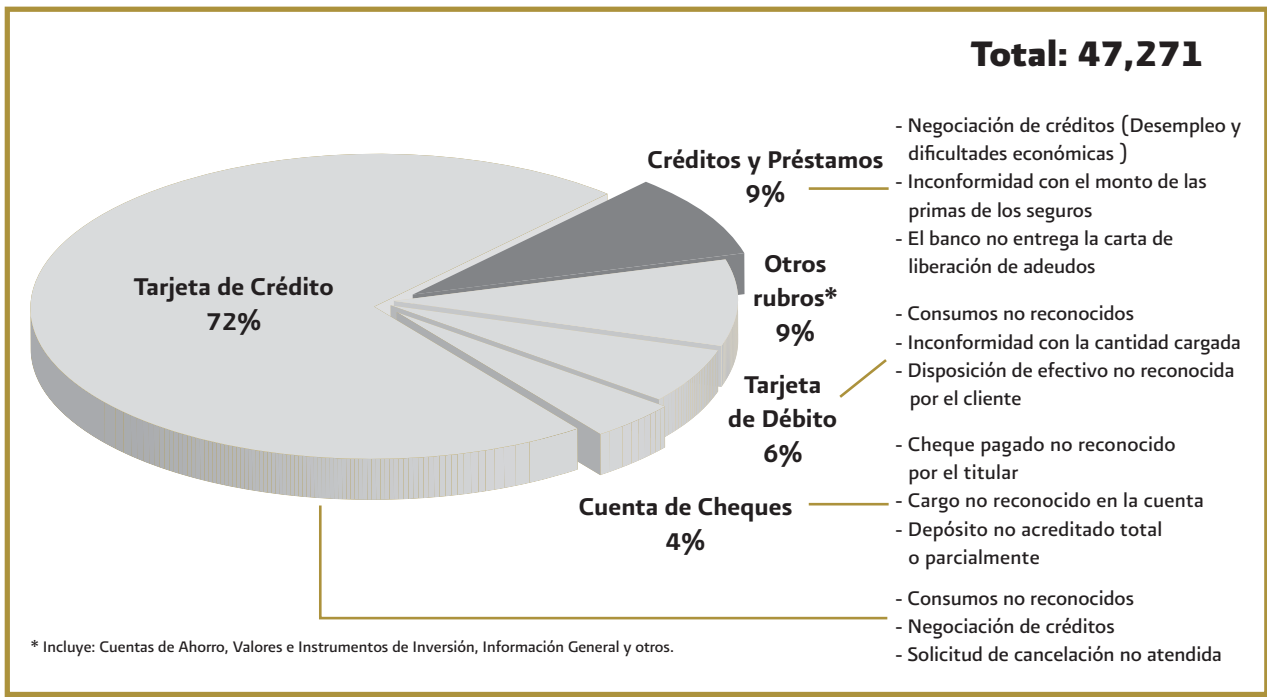
\*\* Se refiere principalmente a fideicomisos y cajas de seguridad.



### Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos, Servicios y Causas (Comparativo) 2009



### 2008





## Gestión Electrónica Seguros Principales Ramos 2009

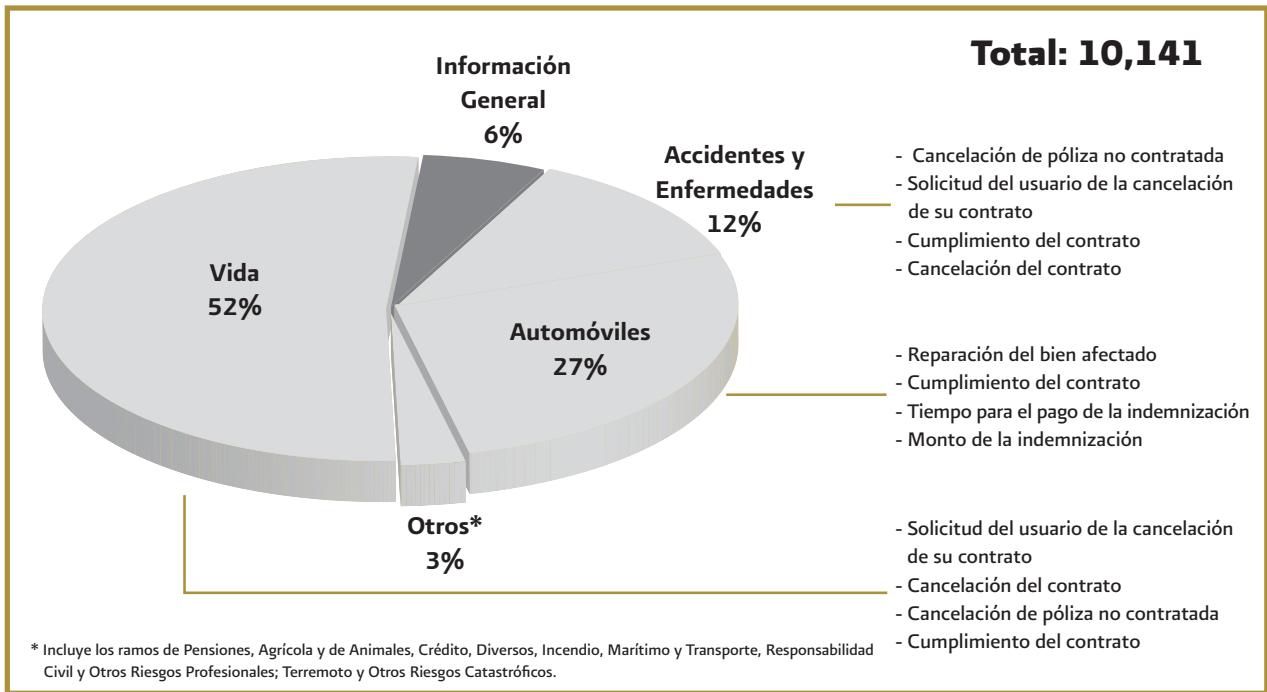
Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles*	Pensiones		Información General	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	262	29	2	1	148	7	2	0	24	475
Metropolitana Oriente	159	5	10	1	135	2	0	1	19	332
Metropolitana Sur	28	17	2	1	98	6	4	0	6	162
Oficinas Centrales	299	28	34	10	338	24	2	0	12	747
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>748</b>	<b>79</b>	<b>48</b>	<b>13</b>	<b>719</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>1,716</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	325	19	13	3	52	11	1	0	1	425
Baja California	22	8	2	1	24	4	0	0	0	61
Baja California Sur	8	5	5	0	6	0	2	0	0	26
Campeche	52	7	13	6	37	1	4	0	29	149
Chiapas	46	2	10	0	47	3	0	0	45	153
Chihuahua	51	21	20	0	53	3	2	1	74	225
Ciudad Juárez	30	8	6	2	25	3	0	0	2	76
Coahuila	160	23	14	0	76	7	0	1	11	292
Colima	83	15	20	10	42	0	0	0	0	170
Durango	127	15	11	6	13	2	3	0	11	188
Estado de México	47	8	3	3	64	11	0	0	7	143
Guanajuato	99	4	8	6	45	4	1	0	32	199
Guerrero	463	7	31	0	45	6	0	1	1	554
Hidalgo	70	5	2	0	44	2	1	4	10	138
Jalisco	487	53	25	35	206	10	0	1	33	850
Michoacán	751	13	8	4	73	9	2	7	34	901
Morelos	34	8	3	3	63	8	1	0	0	120
Nayarit	81	10	22	24	39	5	2	2	4	189
Nuevo León	103	26	16	14	115	31	2	1	17	325
Oaxaca	51	6	5	3	61	4	1	0	4	135
Puebla	462	17	18	3	105	2	3	2	12	624
Querétaro	96	10	8	8	81	6	3	0	1	213
Quintana Roo	32	6	6	6	65	5	0	0	18	138
San Luis Potosí	36	11	5	7	46	0	1	0	9	115
Sinaloa	116	16	6	0	113	8	1	0	104	364
Sonora	102	28	4	0	67	31	0	0	0	232
Tabasco	93	5	21	12	148	27	1	1	12	320
Tamaulipas	137	20	10	2	79	4	8	2	10	272
Tlaxcala	64	3	2	4	8	2	1	0	1	85
Veracruz	92	6	3	1	55	16	0	0	85	258
Yucatán	54	10	98	36	70	5	2	0	2	277
Zacatecas	187	3	8	0	9	0	1	0	0	208
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>4,561</b>	<b>398</b>	<b>426</b>	<b>199</b>	<b>1,976</b>	<b>230</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>569</b>	<b>8,425</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,309</b>	<b>477</b>	<b>474</b>	<b>212</b>	<b>2,695</b>	<b>269</b>	<b>51</b>	<b>24</b>	<b>630</b>	<b>10,141</b>

\* Incluye: agrícola de animales; crédito; diversos misceláneos; diversos técnicos; incendio; marítimo y transporte; responsabilidad civil y riesgos profesionales; terremotos y otros riesgos catastróficos.





**Gestión Electrónica  
Seguros  
Principales Ramos y Causas 2009**



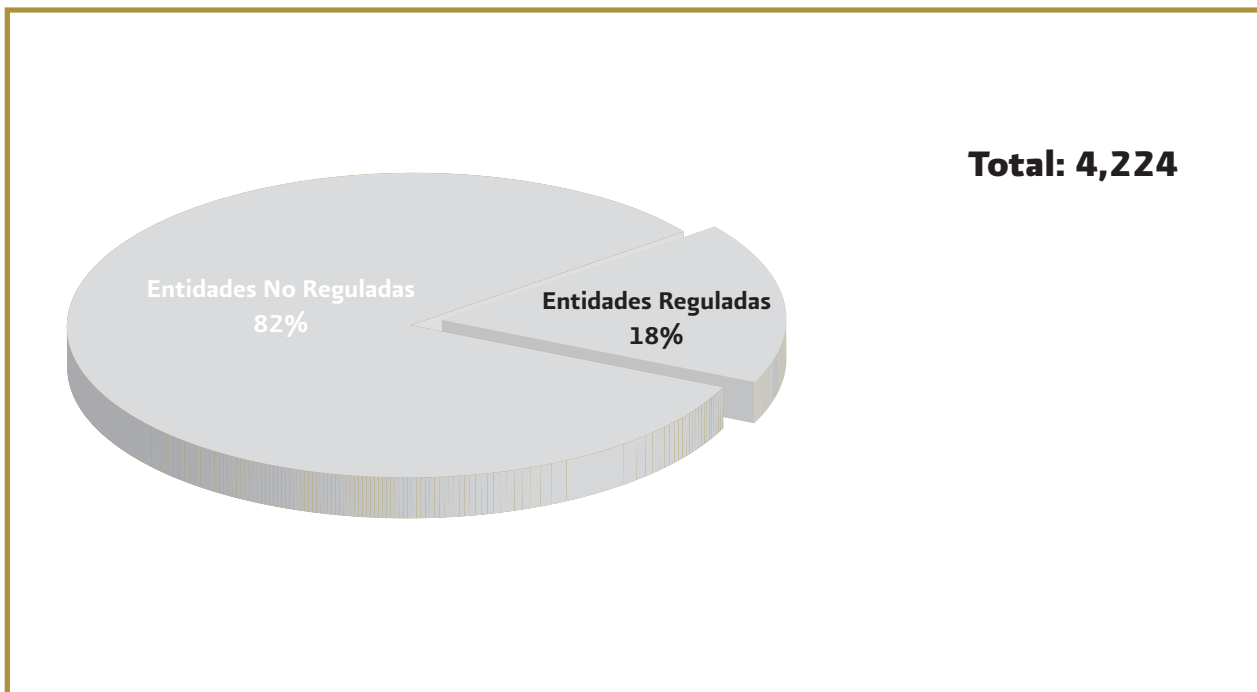


## Gestión Electrónica Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2009

Clase de Institución  Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
<b>Distrito Federal</b>			
Metropolitana Norte	54	24	78
Metropolitana Oriente	47	17	64
Metropolitana Sur	27	7	34
Oficinas Centrales	93	41	134
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>221</b>	<b>89</b>	<b>310</b>
<b>Delegaciones</b>			
Aguascalientes	72	40	112
Baja California	28	1	29
Baja California Sur	27	0	27
Campeche	117	42	159
Chiapas	173	2	175
Chihuahua	191	47	238
Ciudad Juárez	23	8	31
Coahuila	135	17	152
Colima	121	43	164
Durango	114	50	164
Estado de México	26	10	36
Guanajuato	99	25	124
Guerrero	124	28	152
Hidalgo	41	15	56
Jalisco	153	35	188
Michoacán	100	18	118
Morelos	65	8	73
Nayarit	186	19	205
Nuevo León	119	36	155
Oaxaca	42	2	44
Puebla	59	45	104
Querétaro	84	16	100
Quintana Roo	83	11	94
San Luis Potosí	72	13	85
Sinaloa	175	5	180
Sonora	107	4	111
Tabasco	54	10	64
Tamaulipas	324	67	391
Tlaxcala	56	6	62
Veracruz	86	15	101
Yucatán	98	14	112
Zacatecas	95	13	108
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,249</b>	<b>665</b>	<b>3,914</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3,470</b>	<b>754</b>	<b>4,224</b>



**Gestión Electrónica**  
**Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)**  
**2009**





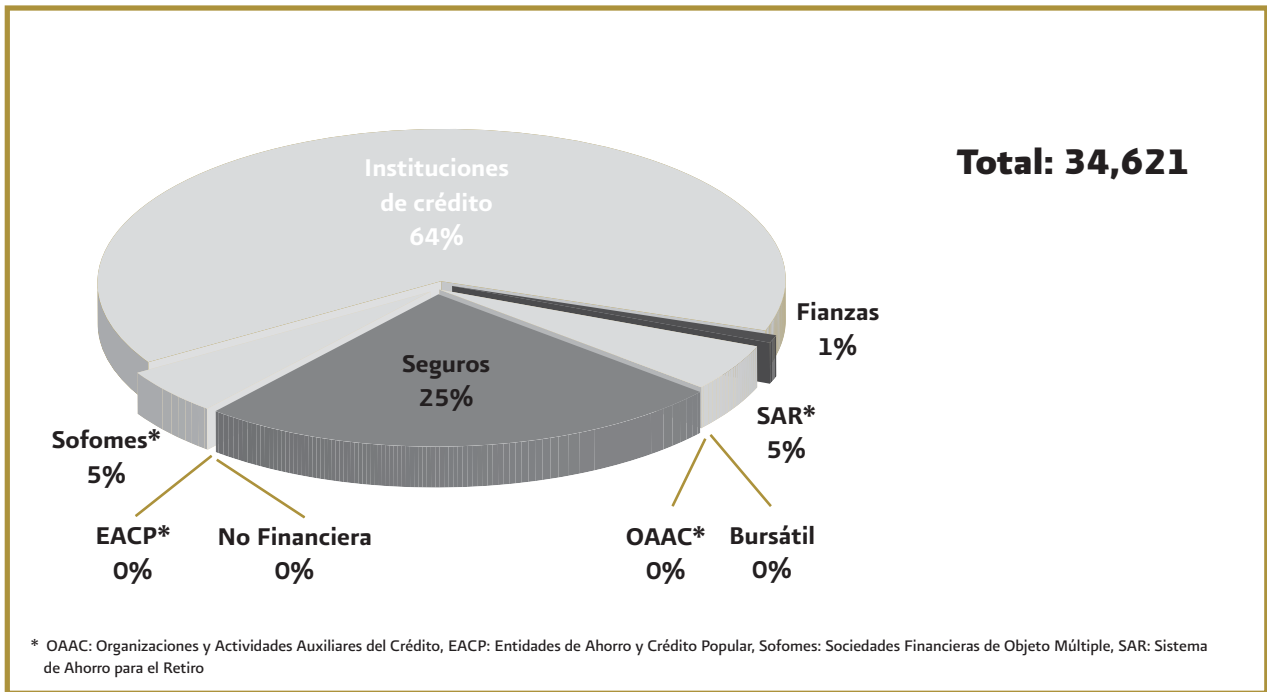
## Conciliación Por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	No Financieras	Total
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	1,400	10	8	0	74	651	18	197	2	2,360
Metropolitana Oriente	607	1	1	0	23	209	0	57	0	898
Metropolitana Sur	597	0	2	0	21	180	2	38	0	840
Oficinas Centrales	2,897	35	6	1	487	1,284	20	380	5	5,115
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5,501</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>605</b>	<b>2,324</b>	<b>40</b>	<b>672</b>	<b>7</b>	<b>9,213</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	730	4	5	3	50	171	1	69	0	1,033
Baja California	208	1	0	0	4	42	3	50	0	308
Baja California Sur	138	0	0	1	22	62	1	2	0	226
Campeche	182	1	0	0	11	131	1	12	0	338
Chiapas	627	0	1	2	46	188	3	28	1	896
Chihuahua	941	2	1	1	86	360	1	128	0	1,520
Ciudad Juárez	311	1	0	0	20	83	0	28	0	443
Coahuila	341	2	1	1	30	72	1	35	0	483
Colima	635	0	0	5	62	142	0	10	0	854
Durango	165	0	0	2	23	111	0	10	2	313
Estado de México	484	1	1	2	22	141	2	34	0	687
Guanajuato	848	7	16	11	62	198	3	47	1	1,193
Guerrero	351	0	0	0	23	294	1	9	6	684
Hidalgo	190	0	4	0	5	84	0	29	0	312
Jalisco	1,538	17	7	3	49	673	13	92	5	2,397
Michoacán	426	6	1	3	18	179	2	6	2	643
Morelos	520	2	1	1	18	146	2	27	0	717
Nayarit	365	3	2	1	32	111	1	13	0	528
Nuevo León	1,326	7	2	3	83	454	3	43	47	1,968
Oaxaca	328	0	0	0	17	94	0	10	0	449
Puebla	889	4	0	1	23	249	4	53	1	1,224
Querétaro	347	2	0	4	16	103	1	26	2	501
Quintana Roo	708	0	1	0	51	228	6	52	1	1,047
San Luis Potosí	504	2	3	0	18	140	0	27	0	694
Sinaloa	432	0	1	0	19	196	1	18	0	667
Sonora	207	1	1	0	57	185	3	40	5	499
Tabasco	445	0	1	0	26	252	4	20	2	750
Tamaulipas	696	0	4	0	41	191	1	95	7	1,035
Tlaxcala	241	0	0	0	24	79	0	44	0	388
Veracruz	823	1	0	0	27	443	12	54	3	1,363
Yucatán	222	0	4	0	13	105	8	7	0	359
Zacatecas	525	0	1	2	82	248	4	27	0	889
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>16,693</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>1,080</b>	<b>6,155</b>	<b>82</b>	<b>1,145</b>	<b>85</b>	<b>25,408</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>22,194</b>	<b>110</b>	<b>75</b>	<b>47</b>	<b>1,685</b>	<b>8,479</b>	<b>122</b>	<b>1,817</b>	<b>92</b>	<b>34,621</b>

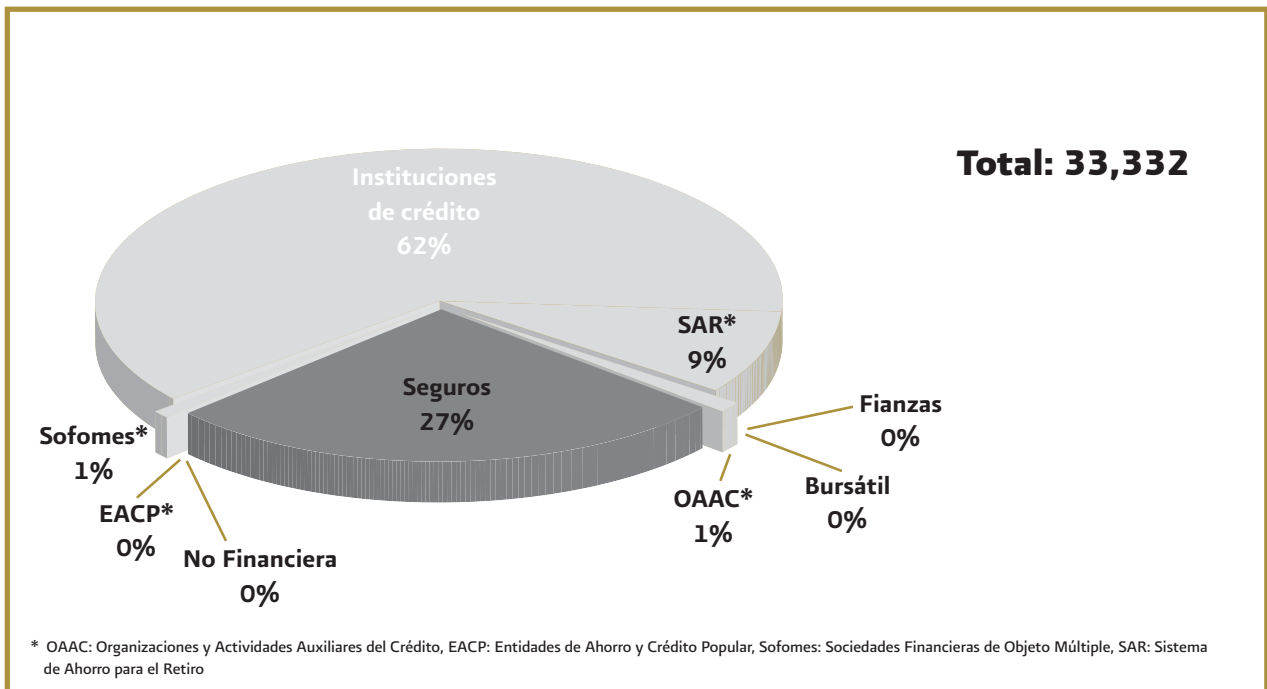
\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



### Conciliación Sector Financiero (Comparativo) 2009



### 2008



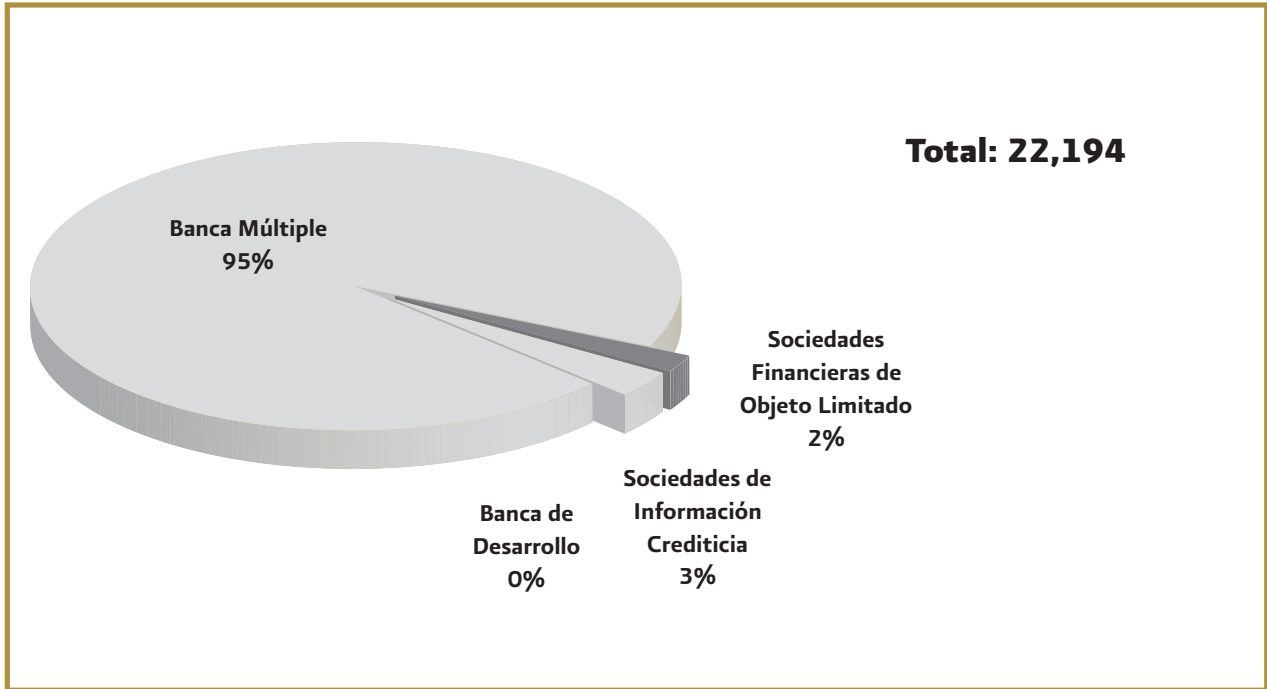


## Conciliación Instituciones de Crédito 2009

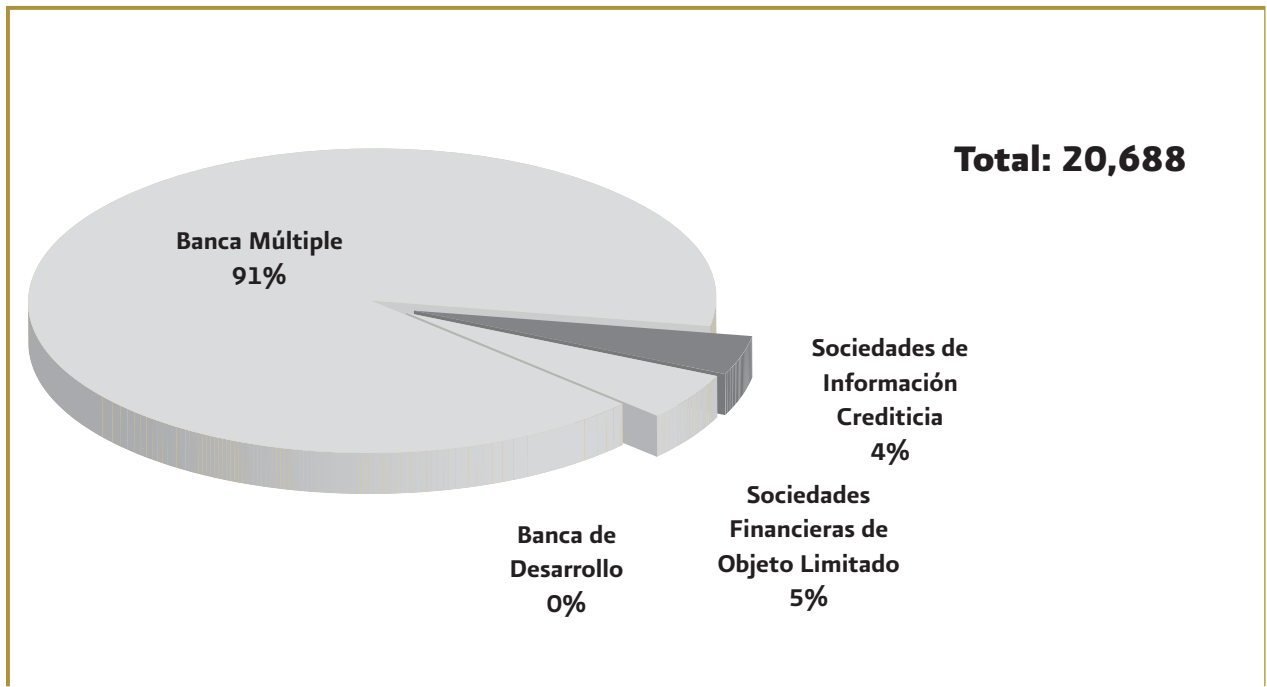
Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple	Banca de Desarrollo	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	Sociedades de Información Crediticia	Total
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	1,324	11	42	23	1,400
Metropolitana Oriente	593	0	13	1	607
Metropolitana Sur	586	5	5	1	597
Oficinas Centrales	2,822	16	45	14	2,897
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5,325</b>	<b>32</b>	<b>105</b>	<b>39</b>	<b>5,501</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	701	2	19	8	730
Baja California	197	0	11	0	208
Baja California Sur	129	4	3	2	138
Campeche	176	1	1	4	182
Chiapas	564	3	19	41	627
Chihuahua	858	6	10	67	941
Ciudad Juárez	284	3	7	17	311
Coahuila	328	0	6	7	341
Colima	624	2	9	0	635
Durango	157	2	6	0	165
Estado de México	454	1	13	16	484
Guanajuato	816	0	16	16	848
Guerrero	337	2	5	7	351
Hidalgo	179	7	3	1	190
Jalisco	1,435	7	36	60	1,538
Michoacán	413	1	9	3	426
Morelos	502	3	4	11	520
Nayarit	345	0	13	7	365
Nuevo León	1,278	1	13	34	1,326
Oaxaca	308	2	4	14	328
Puebla	861	2	12	14	889
Querétaro	335	1	5	6	347
Quintana Roo	634	1	27	46	708
San Luis Potosí	462	1	16	25	504
Sinaloa	412	2	10	8	432
Sonora	201	0	5	1	207
Tabasco	399	0	10	36	445
Tamaulipas	618	6	21	51	696
Tlaxcala	217	2	1	21	241
Veracruz	777	4	13	29	823
Yucatán	213	1	5	3	222
Zacatecas	502	3	10	10	525
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>15,716</b>	<b>70</b>	<b>342</b>	<b>565</b>	<b>16,693</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>21,041</b>	<b>102</b>	<b>447</b>	<b>604</b>	<b>22,194</b>



### Conciliación Instituciones de Crédito (Comparativo) 2009



### 2008





## Conciliación Banca Múltiple Principales Productos y Servicios 2009

Producto y/o Servicio Delegación	Operaciones Activas		Operaciones Pasivas			Operaciones de Servicios			Relacionadas con otro Sector	Total
	Tarjeta de Crédito	Créditos y Prestamos	Cheques	Tarjeta de Débito	Otros*	Cajero Automático	Terminal Punto de Venta	Varios**		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	651	168	171	120	122	34	11	11	36	1,324
Metropolitana Oriente	319	80	49	63	32	19	15	2	14	593
Metropolitana Sur	321	56	55	75	46	20	5	2	6	586
Oficinas Centrales	994	289	524	581	219	153	14	18	30	2,822
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2,285</b>	<b>593</b>	<b>799</b>	<b>839</b>	<b>419</b>	<b>226</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>86</b>	<b>5,325</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	443	115	25	43	49	8	12	5	1	701
Baja California	75	33	24	44	15	5	0	1	0	197
Baja California Sur	50	15	12	37	10	0	4	1	0	129
Campeche	99	17	15	15	19	2	0	1	8	176
Chiapas	336	97	40	41	28	4	9	4	5	564
Chihuahua	519	120	40	64	47	8	3	3	54	858
Ciudad Juárez	169	37	16	32	26	2	1	1	0	284
Coahuila	184	63	23	14	33	4	4	2	1	328
Colima	430	108	27	34	19	1	5	0	0	624
Durango	95	24	10	6	10	0	2	2	8	157
Estado de México	207	84	54	43	38	4	8	4	12	454
Guanajuato	534	142	34	44	29	6	6	8	13	816
Guerrero	165	33	25	47	35	14	6	6	6	337
Hidalgo	99	31	9	14	18	0	1	2	5	179
Jalisco	780	194	144	96	156	10	19	3	33	1,435
Michoacán	204	97	22	21	42	2	3	2	20	413
Morelos	263	61	40	80	49	0	7	2	0	502
Nayarit	244	39	10	29	11	2	6	0	4	345
Nuevo León	621	163	109	255	57	27	13	5	28	1,278
Oaxaca	182	39	22	27	25	4	4	1	4	308
Puebla	519	99	61	77	67	17	10	7	4	861
Querétaro	203	49	30	30	16	1	3	1	2	335
Quintana Roo	349	85	49	48	58	21	9	2	13	634
San Luis Potosí	226	90	22	65	41	0	7	0	11	462
Sinaloa	194	54	48	54	33	7	2	2	18	412
Sonora	92	35	31	15	16	0	8	2	2	201
Tabasco	239	63	30	41	20	2	4	0	0	399
Tamaulipas	465	46	22	28	34	2	0	1	20	618
Tlaxcala	116	33	19	17	20	4	4	2	2	217
Veracruz	520	64	51	55	45	4	1	5	32	777
Yucatán	117	30	18	27	7	4	5	4	1	213
Zacatecas	282	101	19	37	47	0	7	3	6	502
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>9,021</b>	<b>2,261</b>	<b>1,101</b>	<b>1,480</b>	<b>1,120</b>	<b>165</b>	<b>173</b>	<b>82</b>	<b>313</b>	<b>15,716</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>11,306</b>	<b>2,854</b>	<b>1,900</b>	<b>2,319</b>	<b>1,539</b>	<b>391</b>	<b>218</b>	<b>115</b>	<b>399</b>	<b>21,041</b>

\* Incluye Cuentas de Ahorro y Valores e Instrumentos de Inversión

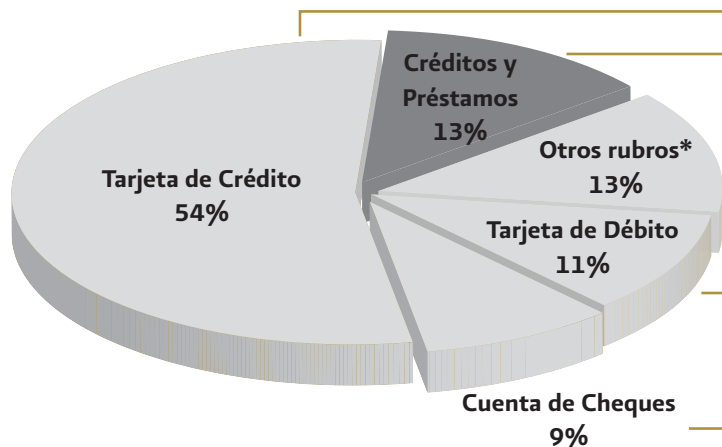
\*\* Se refiere principalmente a Cajas de Seguridad, Fideicomisos y Servicios en Sucursal





### Conciliación Banca Múltiple Principales Productos, Servicios y Causas (Comparativo) 2009

**Total: 21,041**

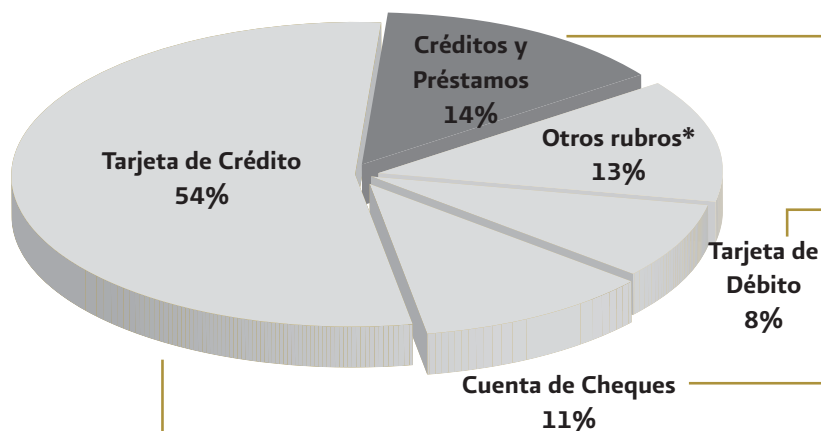


- El Banco no entrega la carta liberación de adeudos
- Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- Inconformidad con el monto de las primas de los seguros
- Consumos no reconocidos
- Solicitud de cancelación no atendida
- Alternativa de pago no respetada por el Banco
- Cheque pagado no reconocido por el titular
- Cargo no reconocido en la cuenta
- Transferencia electrónica no reconocida

\* Incluye Cuentas de Ahorro, Valores e Instrumentos de Inversión, Cajero Automático, Terminal Punto de Venta, Cajas de Seguridad, Servicios en Sucursal y Relacionados con otro Sector.

### 2008

**Total: 18,904**



- Negociación de créditos
- Cobro de intereses no reconocidos por el cliente
- Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- Consumos no reconocidos
- Disposición de efectivo no reconocida por el cliente
- Inconformidad con la cantidad cargada
- Cheque pagado no reconocido por el titular
- Transferencia electrónica no reconocida
- Cargo no reconocido en la cuenta
- Consumos no reconocidos
- Negociación de Créditos
- Cobro de intereses no reconocidos por el cliente

\* Incluye Cuentas de Ahorro, Valores e Instrumentos de Inversión, Cajas de Seguridad, Fideicomisos, Servicios en Sucursal y Relacionados con otro Sector.



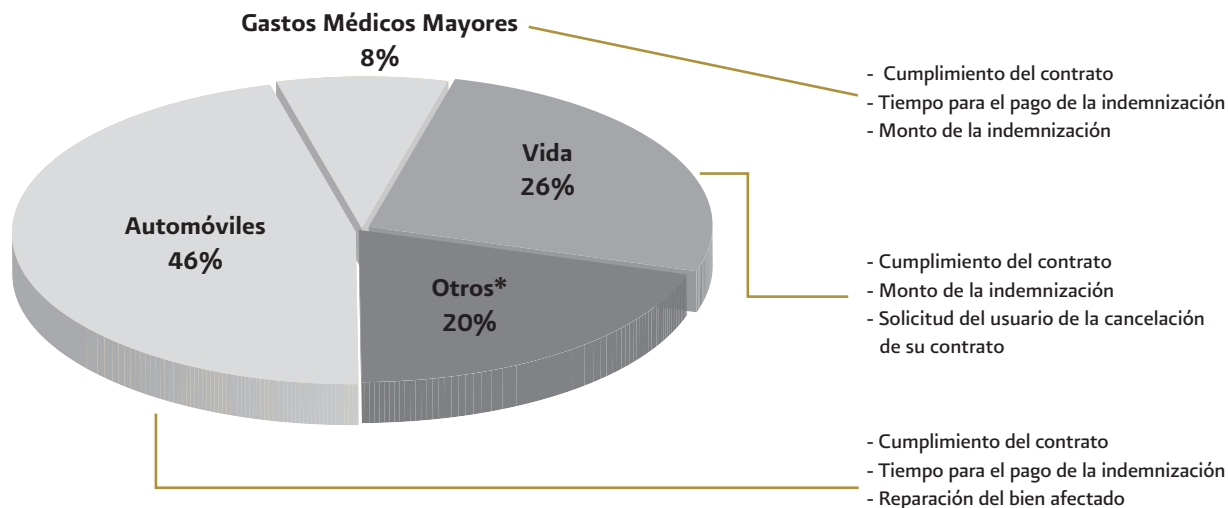
## Conciliación Seguros Principales Ramos 2009

Delegación \ Ramo	Vida	Accidentes y Enfermedades			Automóviles	Daños sin Automóviles	Pensiones		Relacionadas con otro Sector	Total
		Gastos Médicos Mayores	Accidentes Personales	Salud			Derivados de la Seguridad Social	Privadas		
<b>Distrito Federal</b>										
Metropolitana Norte	101	54	7	2	405	24	0	1	57	651
Metropolitana Oriente	35	13	6	4	120	1	7	1	22	209
Metropolitana Sur	27	17	5	2	112	9	1	0	7	180
Oficinas Centrales	256	117	33	14	724	116	1	18	5	1,284
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>419</b>	<b>201</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>1,361</b>	<b>150</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>91</b>	<b>2,324</b>
<b>Delegaciones</b>										
Aguascalientes	55	24	15	4	56	14	1	0	2	171
Baja California	15	4	0	0	18	5	0	0	0	42
Baja California Sur	12	4	7	0	35	1	1	1	1	62
Campeche	31	8	5	0	70	4	4	0	9	131
Chiapas	48	6	11	2	74	9	7	4	27	188
Chihuahua	69	35	18	5	159	18	5	0	51	360
Ciudad Juárez	28	11	7	1	30	4	1	1	0	83
Coahuila	17	5	8	3	35	2	1	0	1	72
Colima	60	13	9	3	48	5	0	0	4	142
Durango	26	6	1	5	41	5	13	1	13	111
Estado de México	43	15	1	1	56	7	0	1	17	141
Guanajuato	45	22	14	7	61	7	3	0	39	198
Guerrero	117	9	5	1	107	5	36	0	14	294
Hidalgo	21	6	2	6	39	4	2	1	3	84
Jalisco	210	80	11	49	237	33	1	0	52	673
Michoacán	83	11	0	2	63	7	0	2	11	179
Morelos	27	14	13	0	67	14	10	0	1	146
Nayarit	24	4	10	4	49	1	3	3	13	111
Nuevo León	115	46	14	13	209	29	2	2	24	454
Oaxaca	38	3	4	0	43	4	0	1	1	94
Puebla	109	14	4	3	98	12	3	2	4	249
Querétaro	35	11	5	2	45	3	1	0	1	103
Quintana Roo	33	12	4	6	142	12	1	1	17	228
San Luis Potosí	25	16	6	5	56	4	1	0	27	140
Sinaloa	45	12	3	2	87	16	1	2	28	196
Sonora	90	14	1	0	45	34	0	0	1	185
Tabasco	40	6	8	4	136	46	0	0	12	252
Tamaulipas	66	16	6	0	68	4	9	2	20	191
Tlaxcala	50	2	1	2	15	4	1	2	2	79
Veracruz	93	13	20	4	233	27	3	0	50	443
Yucatán	18	9	17	3	53	4	0	0	1	105
Zacatecas	133	6	5	4	70	3	18	2	7	248
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,821</b>	<b>457</b>	<b>235</b>	<b>141</b>	<b>2,545</b>	<b>347</b>	<b>128</b>	<b>28</b>	<b>453</b>	<b>6,155</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>2,240</b>	<b>658</b>	<b>286</b>	<b>163</b>	<b>3,906</b>	<b>497</b>	<b>137</b>	<b>48</b>	<b>544</b>	<b>8,479</b>



### Conciliación Seguros Principales Ramos y Causas (Comparativo) 2009

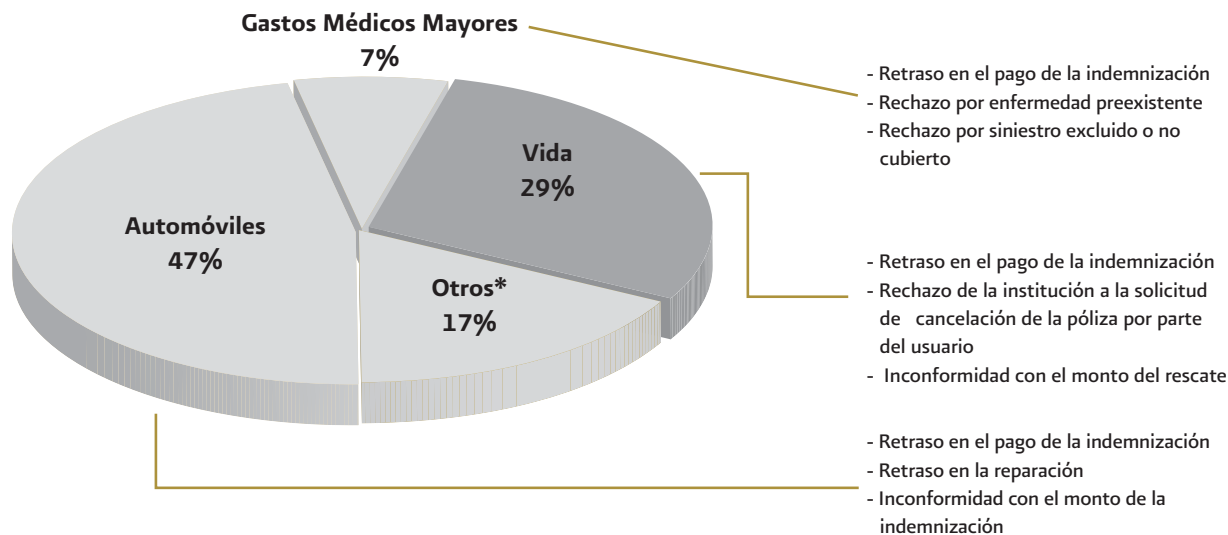
**Total: 8,479**



\*Otros incluye Accidentes Personales, Salud, Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales, Marítimo y Transporte, Incendio, Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos, Agrícola y de Animales, Crédito, Diversos y Pensiones.

### 2008

**Total: 8,845**



\*Otros incluye Accidentes Personales, Salud, Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales, Marítimo y Transporte, Incendio, Terremoto y Otros Riesgos Catastróficos, Agrícola y de Animales, Crédito, Diversos y Pensiones.



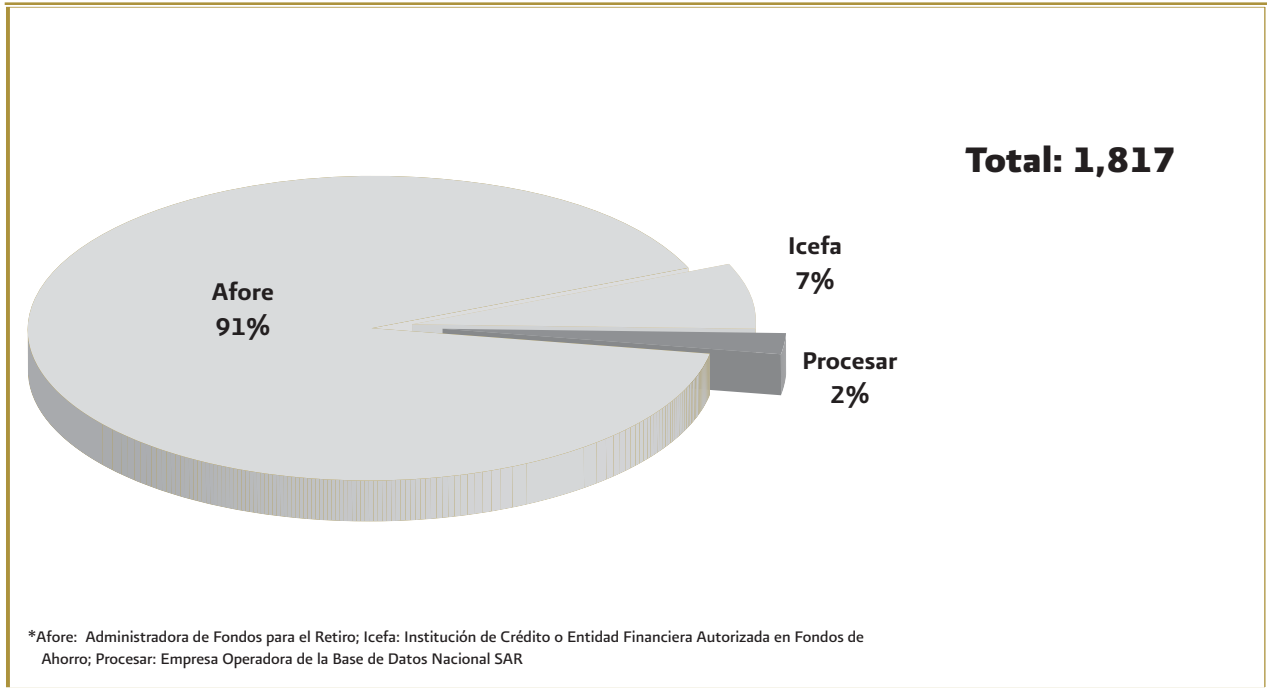
## Conciliación Sistema de Ahorro para el Retiro 2009

Clase de Institución Delegación	Afore*	Icefa*	Procesar*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	189	2	6	197
Metropolitana Oriente	50	4	3	57
Metropolitana Sur	36	1	1	38
Oficinas Centrales	315	58	7	380
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>590</b>	<b>65</b>	<b>17</b>	<b>672</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	69	0	0	69
Baja California	50	0	0	50
Baja California Sur	1	0	1	2
Campeche	12	0	0	12
Chiapas	27	0	1	28
Chihuahua	109	17	2	128
Ciudad Juárez	27	0	1	28
Coahuila	34	1	0	35
Colima	8	2	0	10
Durango	9	1	0	10
Estado de México	34	0	0	34
Guanajuato	42	4	1	47
Guerrero	8	0	1	9
Hidalgo	28	0	1	29
Jalisco	91	0	1	92
Michoacán	6	0	0	6
Morelos	23	2	2	27
Nayarit	13	0	0	13
Nuevo León	42	1	0	43
Oaxaca	8	2	0	10
Puebla	39	14	0	53
Querétaro	25	0	1	26
Quintana Roo	51	1	0	52
San Luis Potosí	27	0	0	27
Sinaloa	18	0	0	18
Sonora	40	0	0	40
Tabasco	15	3	2	20
Tamaulipas	77	17	1	95
Tlaxcala	43	1	0	44
Veracruz	53	1	0	54
Yucatán	7	0	0	7
Zacatecas	27	0	0	27
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,063</b>	<b>67</b>	<b>15</b>	<b>1,145</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,653</b>	<b>132</b>	<b>32</b>	<b>1,817</b>

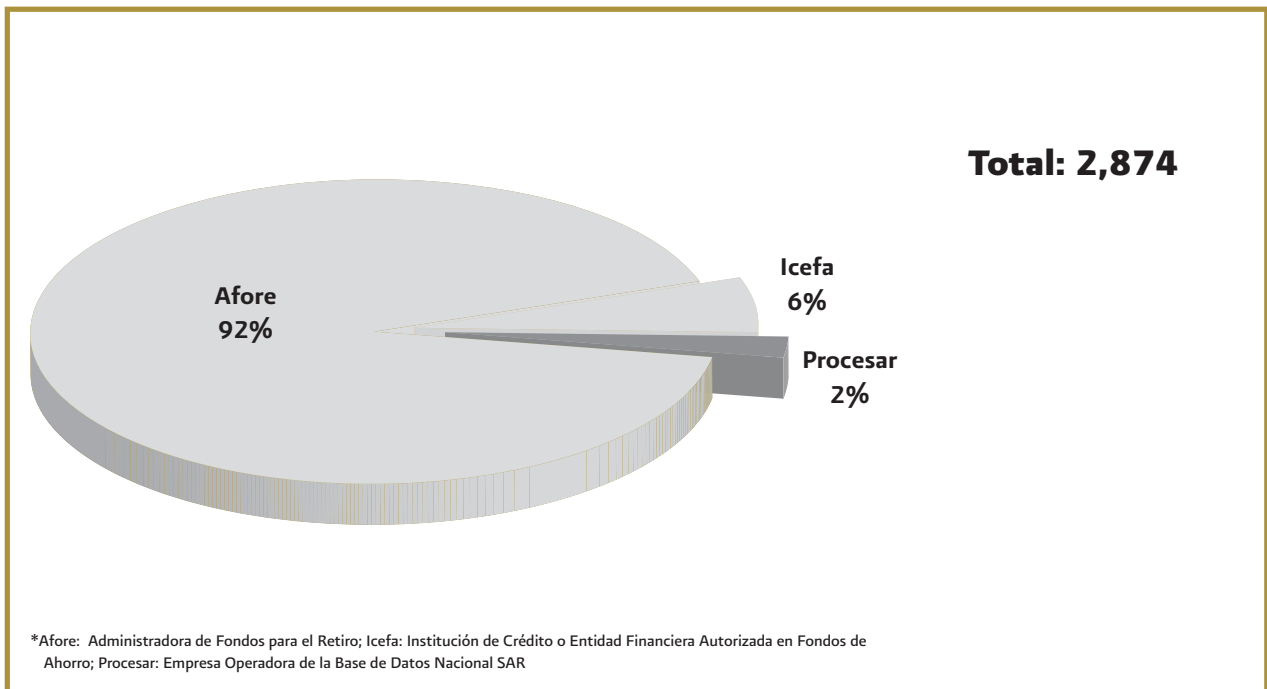
\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR



### Conciliación Sistema de Ahorro para el Retiro (Comparativo) 2009



### 2008





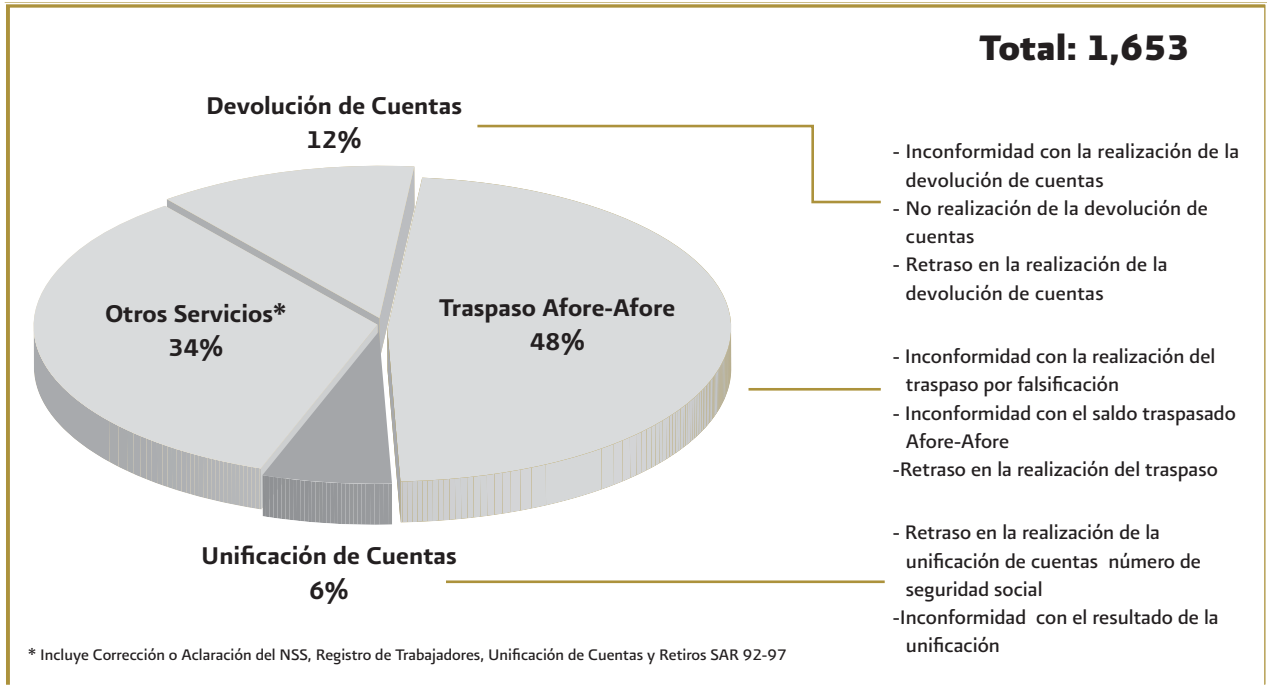
## Conciliación Afore Principales Servicios 2009

Servicio Delegación	Actuali- zación de Datos	Corrección o Aclaración del NSS (Homonomía)	Devolución de Cuentas	Emisión de Estado de Cuenta	Retiros Parciales SAR 97	Retiros SAR 92-97	Trasposos Afore-Afore	Unificación de Cuentas	Otros Servicios*	Relaciona- das con otro Sector	Total
<b>Distrito Federal</b>											
Metropolitana Norte	3	9	10	4	1	1	141	6	13	1	189
Metropolitana Oriente	2	1	5	0	1	3	20	6	10	2	50
Metropolitana Sur	2	1	2	1	0	0	24	4	2	0	36
Oficinas Centrales	6	15	2	1	7	19	208	10	47	0	315
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>393</b>	<b>26</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>590</b>
<b>Delegaciones</b>											
Aguascalientes	7	1	20	7	3	1	21	1	8	0	69
Baja California	0	1	9	0	0	0	35	3	2	0	50
Baja California Sur	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Campeche	0	0	2	1	1	0	2	0	6	0	12
Chiapas	0	0	4	2	1	1	5	5	8	1	27
Chihuahua	5	5	24	1	0	0	46	6	16	6	109
Ciudad Juárez	2	5	1	2	0	1	14	0	2	0	27
Coahuila	1	1	1	1	0	0	16	11	3	0	34
Colima	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	8
Durango	1	0	0	0	1	0	2	1	4	0	9
Estado de México	0	1	8	0	0	0	22	2	1	0	34
Guanajuato	4	2	7	0	1	1	18	3	5	1	42
Guerrero	3	1	0	0	0	0	3	0	1	0	8
Hidalgo	3	1	6	0	0	0	12	1	5	0	28
Jalisco	4	1	16	1	0	14	37	2	7	9	91
Michoacán	0	3	1	0	0	0	2	0	0	0	6
Morelos	1	0	7	4	1	0	7	0	3	0	23
Nayarit	3	0	7	1	0	0	0	2	0	0	13
Nuevo León	2	4	0	0	1	1	15	3	16	0	42
Oaxaca	0	0	3	2	0	0	1	1	1	0	8
Puebla	7	0	11	0	0	0	14	6	1	0	39
Querétaro	5	1	6	0	1	0	8	2	2	0	25
Quintana Roo	8	2	2	1	3	0	9	17	8	1	51
San Luis Potosí	1	2	6	2	0	0	6	0	10	0	27
Sinaloa	0	2	1	0	0	2	7	1	4	1	18
Sonora	2	3	2	1	1	0	26	0	4	1	40
Tabasco	0	1	5	2	0	0	4	0	2	1	15
Tamaulipas	0	1	18	3	7	0	27	5	15	1	77
Tlaxcala	1	3	0	9	15	5	0	2	8	0	43
Veracruz	0	5	12	1	0	0	25	0	7	3	53
Yucatán	0	0	1	0	0	1	5	0	0	0	7
Zacatecas	1	4	0	2	0	3	9	1	7	0	27
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>182</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>399</b>	<b>76</b>	<b>157</b>	<b>25</b>	<b>1,063</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>75</b>	<b>78</b>	<b>201</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>792</b>	<b>102</b>	<b>229</b>	<b>28</b>	<b>1,653</b>

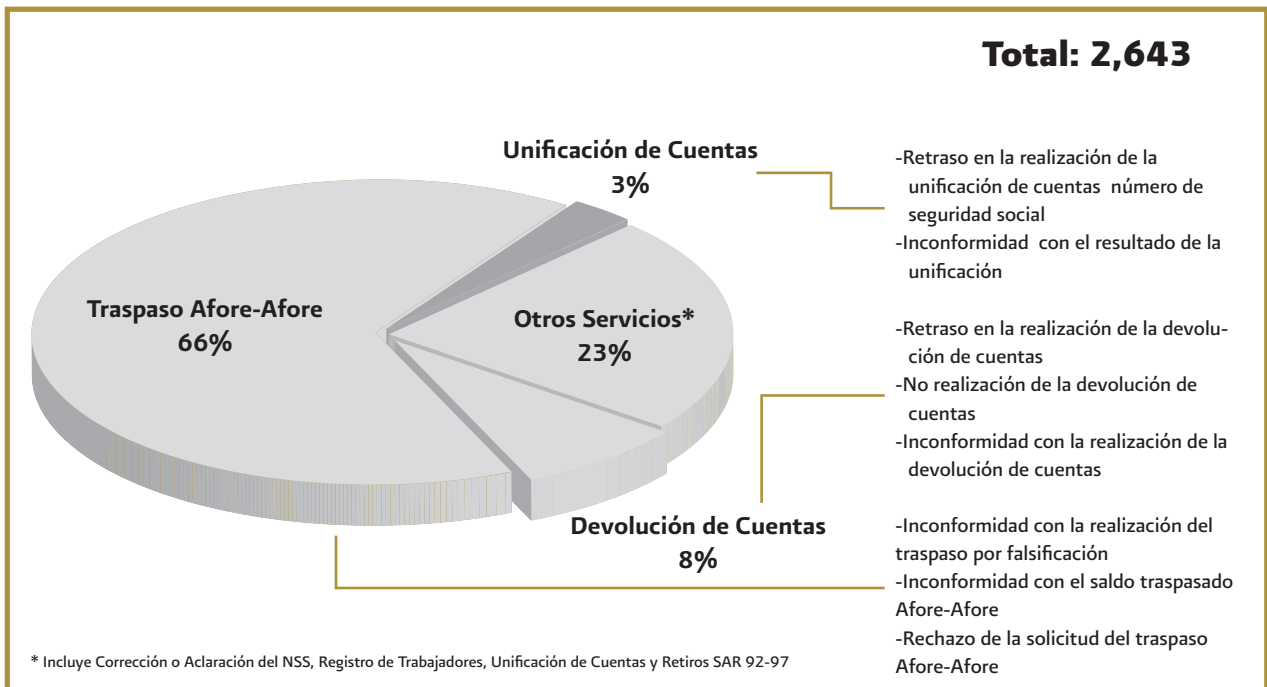
\* Incluye principalmente Emisión de Estado de Cuenta, Trasposos Icefa-Afore y Disposición del Saldo de la Cuenta Individual por Negativa de Pensión.



## Conciliación Afore Principales Servicios y Causas (Comparativo) 2009



## 2008





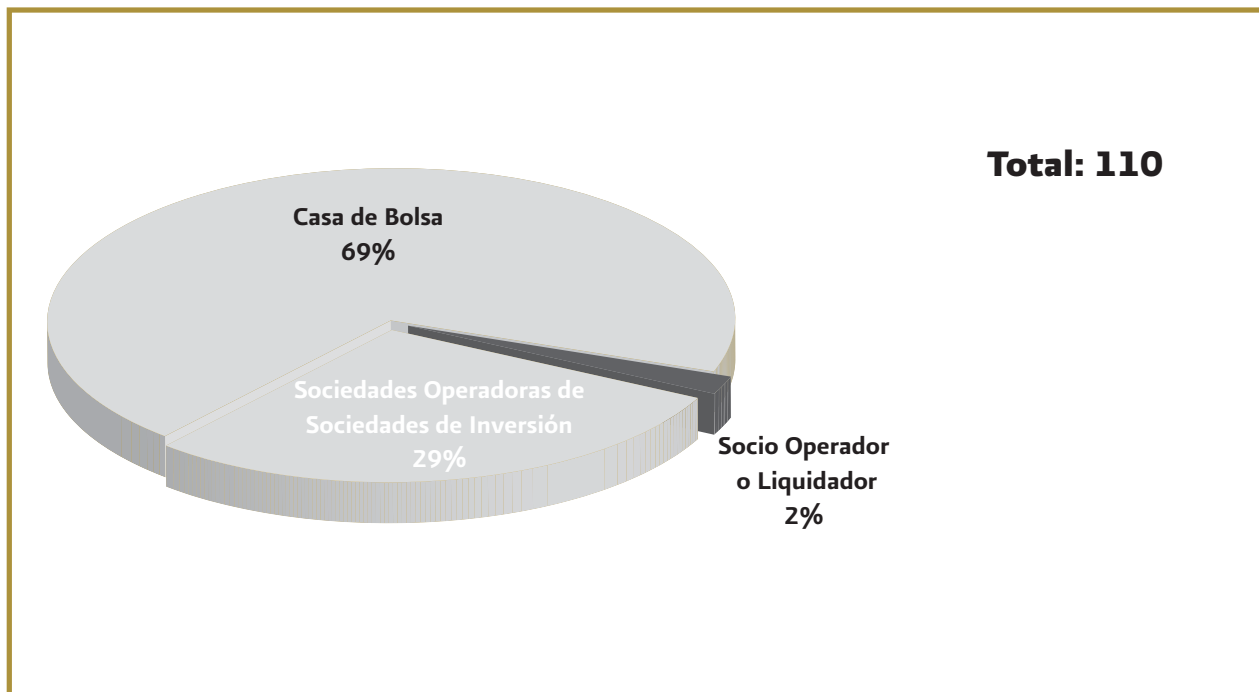
## Conciliación Bursátil 2009

Clase de Institución  Delegación	Casas de Bolsa	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	Socio Operador o Liquidador	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	9	1	0	10
Metropolitana Oriente	1	0	0	1
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	27	8	0	35
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>46</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	3	1	0	4
Baja California	0	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0
Campeche	0	0	1	1
Chiapas	0	0	0	0
Chihuahua	1	1	0	2
Ciudad Juárez	1	0	0	1
Coahuila	2	0	0	2
Colima	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0
Estado de México	0	1	0	1
Guanajuato	7	0	0	7
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	12	5	0	17
Michoacán	4	2	0	6
Morelos	0	2	0	2
Nayarit	0	3	0	3
Nuevo León	1	6	0	7
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	3	0	1	4
Querétaro	1	1	0	2
Quintana Roo	0	0	0	0
San Luis Potosí	2	0	0	2
Sinaloa	0	0	0	0
Sonora	1	0	0	1
Tabasco	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0
Veracruz	1	0	0	1
Yucatán	0	0	0	0
Zacatecas	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>64</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>76</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>110</b>

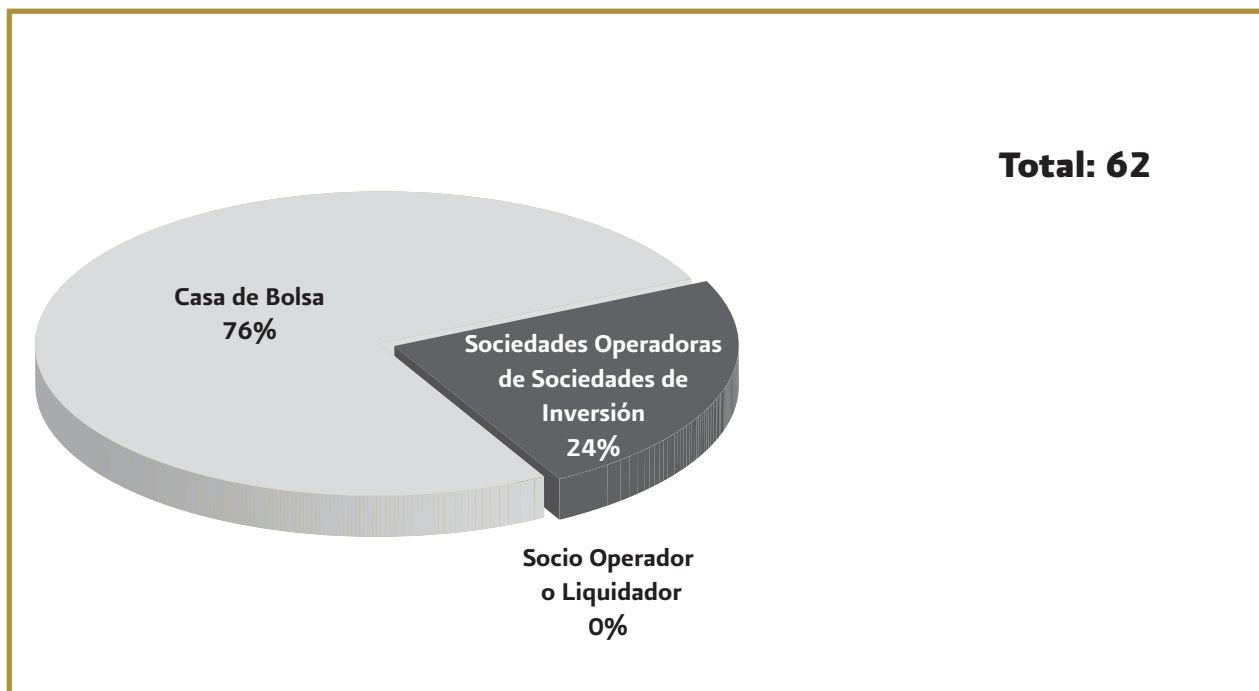




### Conciliación Bursátil (Comparativo) 2009



### 2008





## Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Almacenes Generales de Depósito	Arrendadoras Financieras	Casas de Cambio	Sociedades de Ahorro y Préstamo	Uniones de Crédito	Total
<b>Distrito Federal</b>						
Metropolitana Norte	0	3	3	0	2	8
Metropolitana Oriente	0	1	0	0	0	1
Metropolitana Sur	0	2	0	0	0	2
Oficinas Centrales	3	0	2	0	1	6
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
<b>Delegaciones</b>						
Aguascalientes	0	1	0	4	0	5
Baja California	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	1	0	1
Chihuahua	0	0	0	0	1	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	0	1
Colima	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	1	0	1
Guanajuato	0	0	0	16	0	16
Guerrero	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	4	0	4
Jalisco	0	1	5	1	0	7
Michoacán	0	1	0	0	0	1
Morelos	0	0	0	1	0	1
Nayarit	0	0	0	1	1	2
Nuevo León	0	1	0	1	0	2
Oaxaca	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	1	0	1
San Luis Potosí	0	0	0	2	1	3
Sinaloa	0	1	0	0	0	1
Sonora	0	1	0	0	0	1
Tabasco	0	1	0	0	0	1
Tamaulipas	0	2	0	2	0	4
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	3	1	4
Zacatecas	0	0	0	1	0	1
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>58</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>75</b>



**Conciliación  
Entidades de Ahorro y Crédito Popular  
2009**

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	Sociedades Financieras Populares	Otras*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	1	0	1
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	3	0	0	3
Baja California	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	0	1
Campeche	0	0	0	0
Chiapas	0	1	1	2
Chihuahua	1	0	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0
Coahuila	1	0	0	1
Colima	5	0	0	5
Durango	2	0	0	2
Estado de México	1	1	0	2
Guanajuato	7	4	0	11
Guerrero	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0
Jalisco	1	2	0	3
Michoacán	3	0	0	3
Morelos	1	0	0	1
Nayarit	1	0	0	1
Nuevo León	2	1	0	3
Oaxaca	0	0	0	0
Puebla	1	0	0	1
Querétaro	1	3	0	4
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	2	0	0	2
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>46</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>47</b>

\*No especificadas.

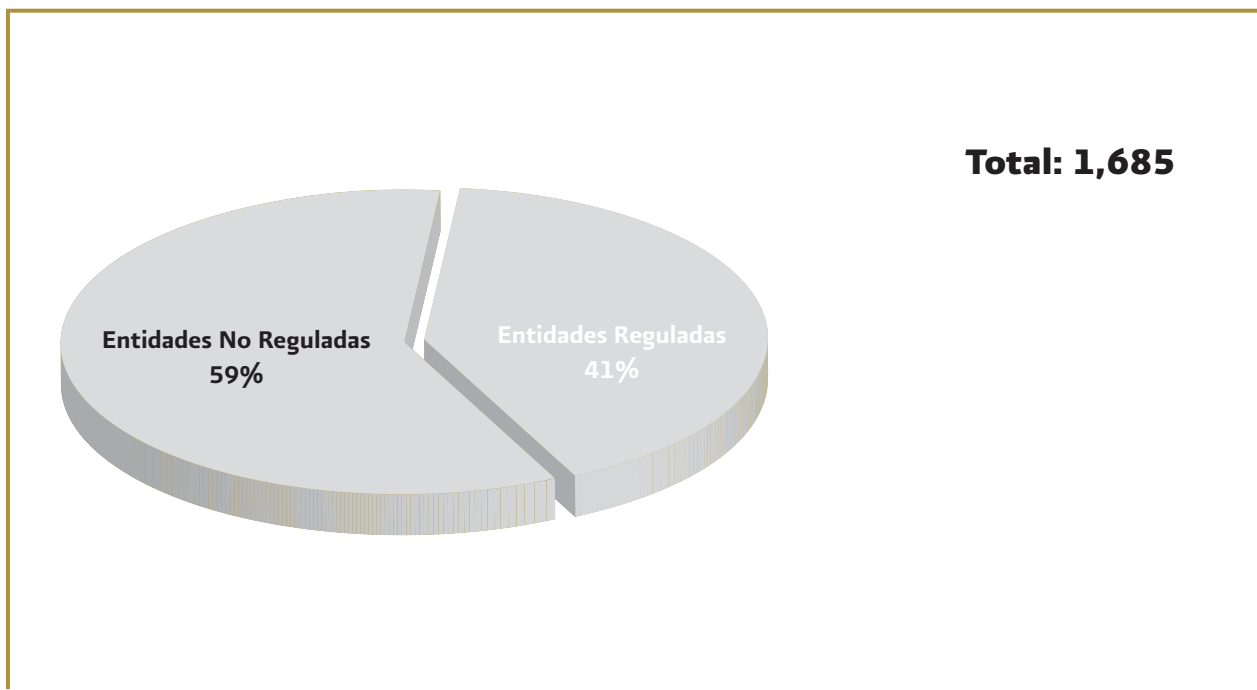


## Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2009

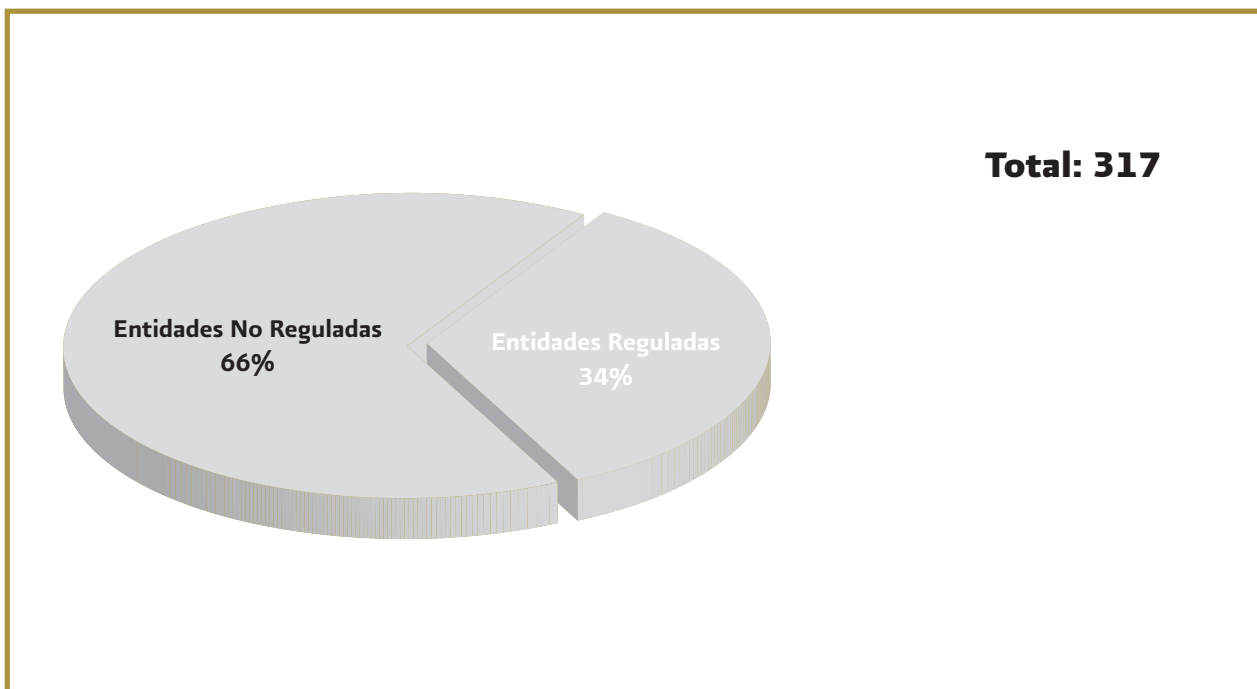
Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas	Entidades Reguladas	Total
<b>Distrito Federal</b>			
Metropolitana Norte	48	26	74
Metropolitana Oriente	18	5	23
Metropolitana Sur	18	3	21
Oficinas Centrales	56	431	487
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>140</b>	<b>465</b>	<b>605</b>
<b>Delegaciones</b>			
Aguascalientes	39	11	50
Baja California	4	0	4
Baja California Sur	17	5	22
Campeche	9	2	11
Chiapas	40	6	46
Chihuahua	60	26	86
Ciudad Juárez	13	7	20
Coahuila	21	9	30
Colima	55	7	62
Durango	20	3	23
Estado de México	16	6	22
Guanajuato	39	23	62
Guerrero	17	6	23
Hidalgo	5	0	5
Jalisco	38	11	49
Michoacán	15	3	18
Morelos	15	3	18
Nayarit	28	4	32
Nuevo León	69	14	83
Oaxaca	16	1	17
Puebla	20	3	23
Querétaro	12	4	16
Quintana Roo	34	17	51
San Luis Potosí	13	5	18
Sinaloa	14	5	19
Sonora	46	11	57
Tabasco	20	6	26
Tamaulipas	31	10	41
Tlaxcala	21	3	24
Veracruz	21	6	27
Yucatán	11	2	13
Zacatecas	72	10	82
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>851</b>	<b>229</b>	<b>1,080</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>991</b>	<b>694</b>	<b>1,685</b>



**Conciliación  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)  
2009**



**2008**



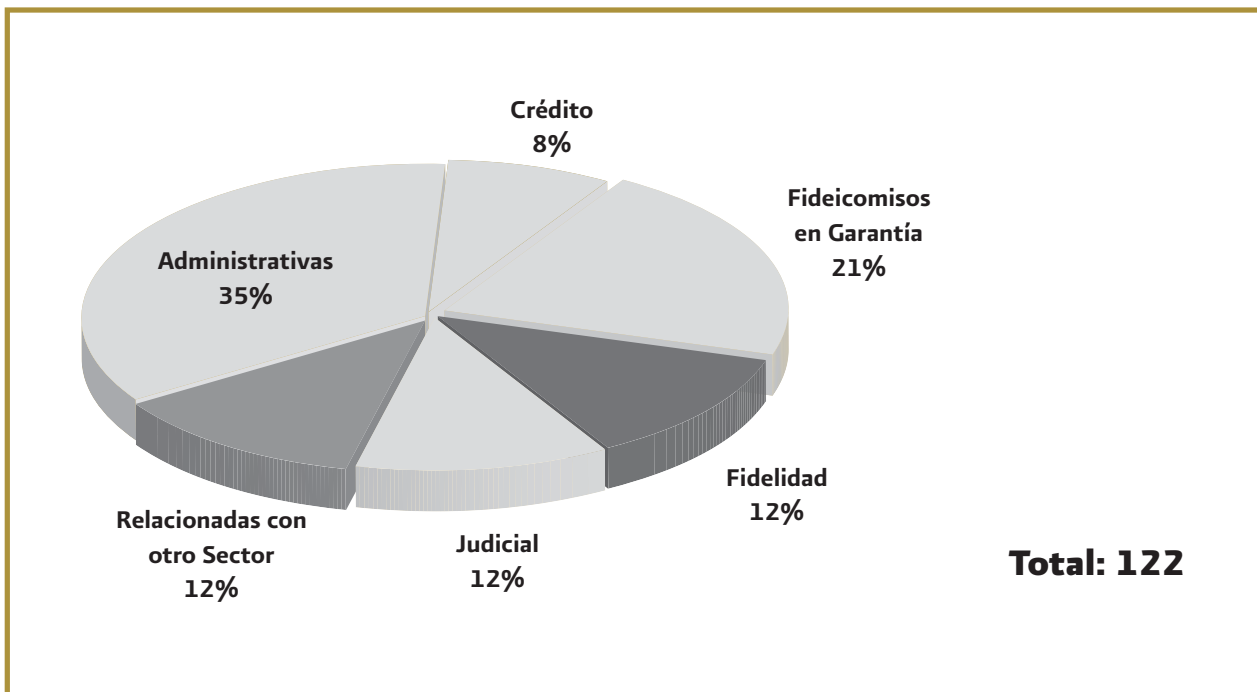


## Conciliación Fianzas Principales Ramos 2009

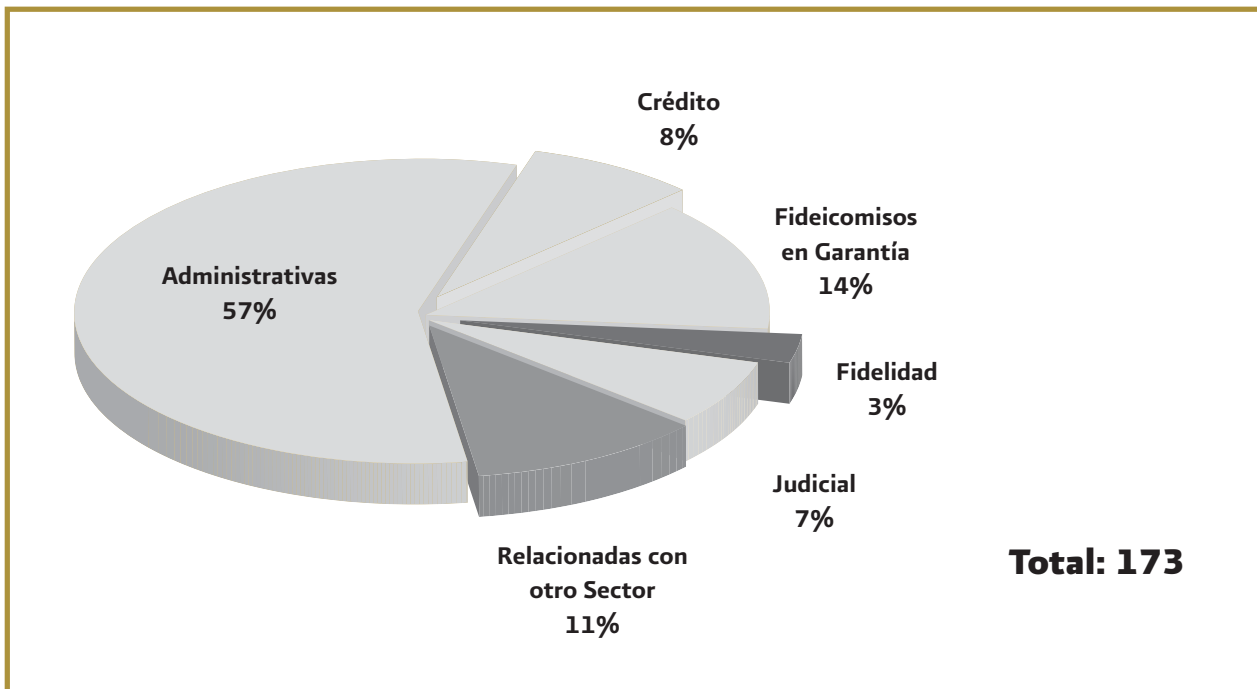
Ramo Delegación	Administrativas	Crédito	Fideicomisos en Garantía	Fidelidad	Judicial	Relacionadas con otro Sector	Total
<b>Distrito Federal</b>							
Metropolitana Norte	11	0	0	2	3	2	18
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	2	0	0	0	2
Oficinas Centrales	10	0	3	1	3	3	20
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>40</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	0	1	0	0	0	0	1
Baja California	2	0	0	0	0	1	3
Baja California Sur	1	0	0	0	0	0	1
Campeche	0	0	1	0	0	0	1
Chiapas	0	0	1	0	0	2	3
Chihuahua	0	0	0	0	1	0	1
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	1	0	0	0	1
Colima	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	1	0	1	2
Guanajuato	2	1	0	0	0	0	3
Guerrero	0	0	0	0	1	0	1
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	4	1	1	4	2	1	13
Michoacán	1	0	0	0	0	1	2
Morelos	1	0	0	0	1	0	2
Nayarit	0	1	0	0	0	0	1
Nuevo León	0	0	2	0	1	0	3
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	3	0	1	0	4
Querétaro	1	0	0	0	0	0	1
Quintana Roo	0	0	4	0	0	2	6
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	1	0	0	0	1
Sonora	3	0	0	0	0	0	3
Tabasco	0	1	2	0	0	1	4
Tamaulipas	0	0	1	0	0	0	1
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	4	4	1	2	1	0	12
Yucatán	2	0	1	5	0	0	8
Zacatecas	0	1	2	0	0	1	4
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>82</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>122</b>



**Conciliación  
Fianzas  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**



**2008**





### Gestión Ordinaria Por Sector y Delegación 2009

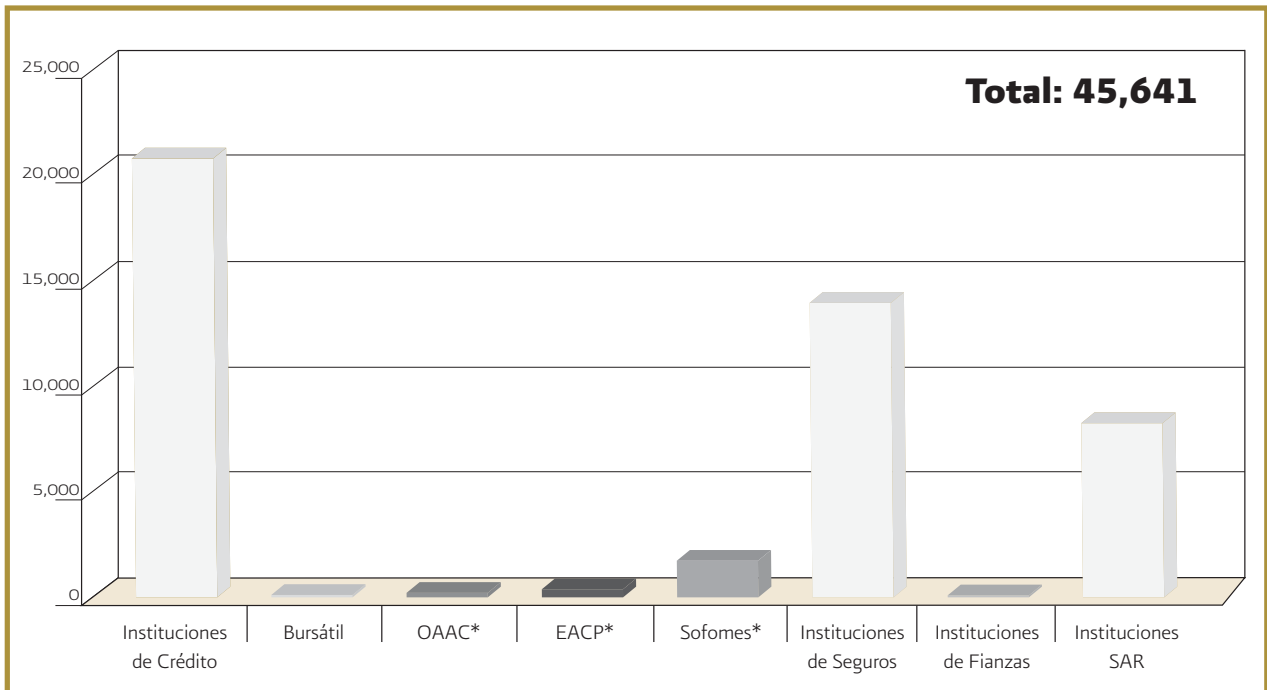
Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAC*	EACP*	Sofomes*	Instituciones de Seguros	Instituciones de Fianzas	Instituciones SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	601	10	9	1	54	585	9	367	1,636
Metropolitana Oriente	296	1	3	5	21	499	1	162	988
Metropolitana Sur	141	4	1	4	13	47	0	27	237
Oficinas Centrales	2,410	19	0	4	209	858	4	122	3,626
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3,448</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>297</b>	<b>1,989</b>	<b>14</b>	<b>678</b>	<b>6,487</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	819	17	34	17	75	364	8	656	1,990
Baja California	140	0	0	0	14	54	0	377	585
Baja California Sur	103	0	0	2	14	65	2	57	243
Campeche	440	0	0	0	26	111	1	252	830
Chiapas	568	0	8	13	66	267	4	140	1,066
Chihuahua	1,695	0	2	5	78	214	1	559	2,554
Ciudad Juárez	151	2	0	0	6	71	0	119	349
Coahuila	355	5	3	4	45	248	0	173	833
Colima	353	0	0	25	57	220	2	142	799
Durango	369	0	6	23	37	415	0	88	938
Estado de México	248	3	2	3	30	243	2	113	644
Guanajuato	988	10	22	55	69	251	3	188	1,586
Guerrero	843	0	0	1	20	1,114	6	235	2,219
Hidalgo	150	0	5	3	12	204	1	77	452
Jalisco	1,028	8	6	6	69	1,640	3	426	3,186
Michoacán	558	6	15	78	120	1,230	4	221	2,232
Morelos	210	2	11	4	17	234	4	99	581
Nayarit	595	3	3	6	41	181	0	72	901
Nuevo León	1,041	2	8	28	154	323	0	575	2,131
Oaxaca	480	0	3	15	23	225	3	87	836
Puebla	444	7	5	3	25	893	3	204	1,584
Querétaro	315	7	7	39	29	235	2	113	747
Quintana Roo	440	0	2	0	68	158	0	236	904
San Luis Potosí	342	1	27	14	44	97	1	194	720
Sinaloa	591	2	1	2	49	357	1	235	1,238
Sonora	222	2	2	0	16	805	4	229	1,280
Tabasco	635	0	0	0	34	331	10	568	1,578
Tamaulipas	1,007	1	7	12	44	326	3	394	1,794
Tlaxcala	192	0	0	1	28	103	0	40	364
Veracruz	892	1	1	3	56	416	4	376	1,749
Yucatán	574	1	9	0	58	348	1	83	1,074
Zacatecas	604	0	11	8	17	253	8	266	1,167
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>17,392</b>	<b>80</b>	<b>200</b>	<b>370</b>	<b>1,441</b>	<b>11,996</b>	<b>81</b>	<b>7,594</b>	<b>39,154</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>20,840</b>	<b>114</b>	<b>213</b>	<b>384</b>	<b>1,738</b>	<b>13,985</b>	<b>95</b>	<b>8,272</b>	<b>45,641</b>

\* OAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



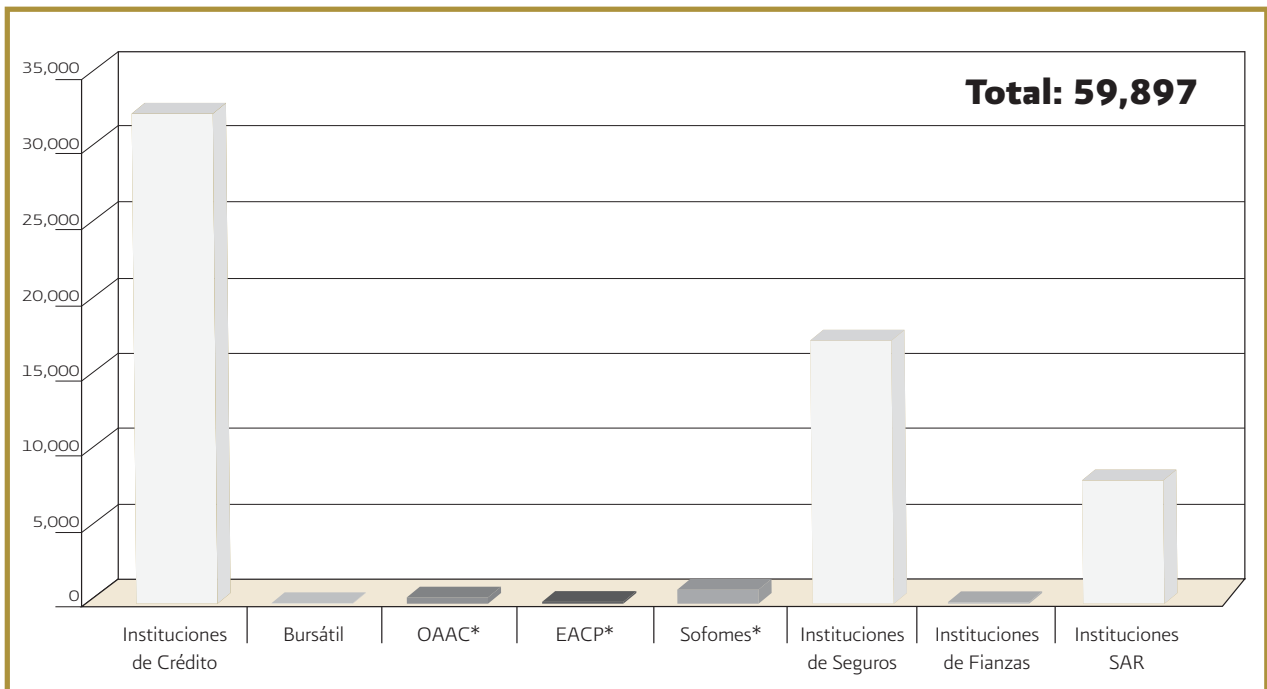


### Gestión Ordinaria Sectores Financieros (Comparativo) 2009



\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro

### 2008



\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



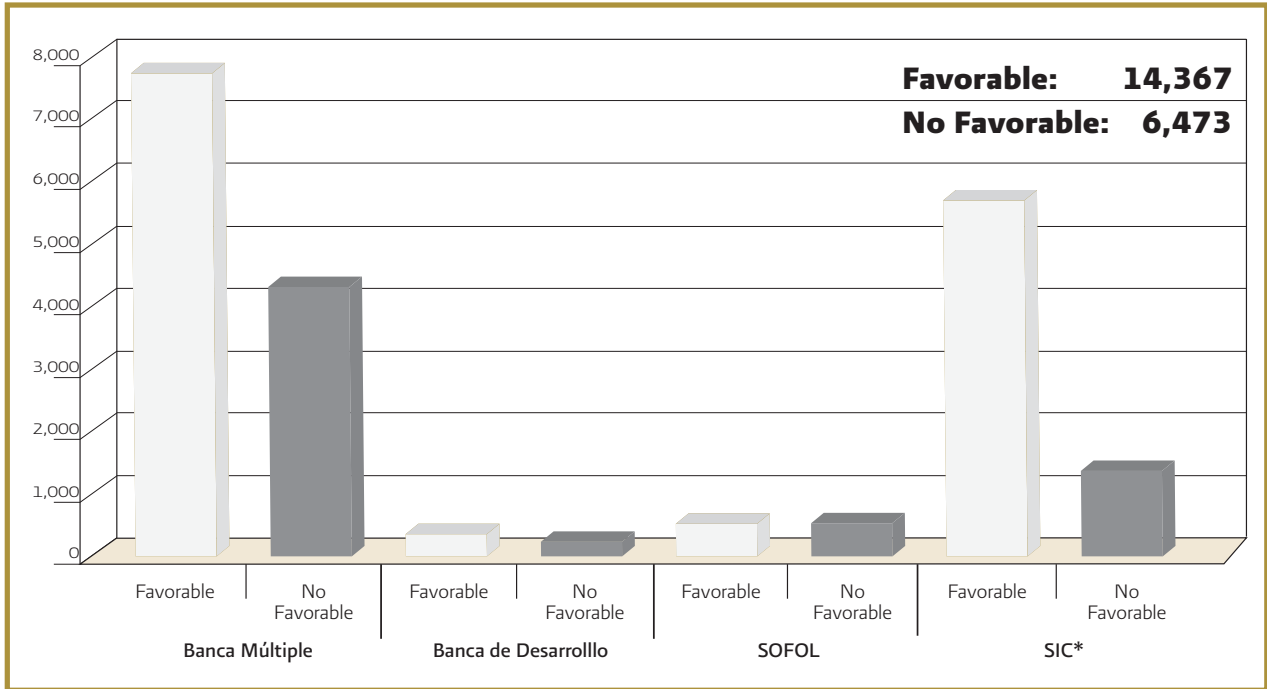
## Gestión Ordinaria Instituciones de Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple			Banca de Desarrollo			Sociedades Financieras de Objeto Limitado			Sociedades de Información Crediticia			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	162	315	34	1	10	9	25	53	32	16	19	46	204	397	34
Metropolitana Oriente	109	130	46	3	1	75	13	22	37	7	11	39	132	164	45
Metropolitana Sur	56	61	48	2	2	50	6	9	40	3	2	60	67	74	48
Oficinas Centrales	2,109	158	93	15	4	79	74	14	84	33	3	92	2,231	179	93
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2,436</b>	<b>664</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>35</b>	<b>63</b>	<b>2,634</b>	<b>814</b>	<b>76</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	270	145	65	20	12	63	12	31	28	301	28	91	603	216	74
Baja California	43	62	41	5	1	83	8	6	57	13	2	87	69	71	49
Baja California Sur	33	16	67	5	2	71	6	0	100	39	2	95	83	20	81
Campeche	140	63	69	2	9	18	20	8	71	177	21	89	339	101	77
Chiapas	53	16	77	9	3	75	4	3	57	57	6	90	123	28	81
Chihuahua	209	83	72	2	1	67	11	6	65	37	6	86	259	96	73
Ciudad Juárez	210	116	64	5	1	83	10	8	56	1	2	33	226	127	64
Coahuila	139	146	49	9	6	60	23	23	50	193	29	87	364	204	64
Colima	312	143	69	26	16	62	21	10	68	935	232	80	1,294	401	76
Durango	156	85	65	8	7	53	35	21	63	50	7	88	249	120	67
Estado de México	65	51	56	4	3	57	4	12	25	101	8	93	174	74	70
Guanajuato	293	228	56	3	4	43	10	22	31	375	53	88	681	307	69
Guerrero	123	281	30	4	10	29	25	36	41	236	128	65	388	455	46
Hidalgo	62	28	69	6	3	67	7	5	58	37	2	95	112	38	75
Jalisco	330	285	54	17	10	63	27	36	43	230	93	71	604	424	59
Michoacán	128	100	56	16	43	27	13	13	50	229	16	93	386	172	69
Morelos	53	64	45	1	9	10	1	7	13	54	21	72	109	101	52
Nayarit	99	82	55	1	2	33	4	21	16	254	132	66	358	237	60
Nuevo León	368	228	62	4	1	80	9	11	45	369	51	88	750	291	72
Oaxaca	64	46	58	6	3	67	7	2	78	324	28	92	401	79	84
Puebla	180	141	56	16	7	70	12	11	52	59	18	77	267	177	60
Querétaro	115	79	59	1	5	17	4	8	33	32	71	31	152	163	48
Quintana Roo	137	83	62	26	11	70	15	17	47	112	39	74	290	150	66
San Luis Potosí	111	98	53	7	4	64	4	11	27	93	14	87	215	127	63
Sinaloa	193	148	57	7	4	64	17	20	46	175	27	87	392	199	66
Sonora	112	58	66	1	3	25	8	2	80	31	7	82	152	70	68
Tabasco	103	75	58	9	7	56	6	10	38	337	88	79	455	180	72
Tamaulipas	350	233	60	8	10	44	21	21	50	305	59	84	684	323	68
Tlaxcala	46	15	75	5	0	100	9	0	100	105	12	90	165	27	86
Veracruz	309	243	56	65	10	87	17	35	33	153	60	72	544	348	61
Yucatán	357	127	74	4	4	50	3	3	50	68	8	89	432	142	75
Zacatecas	165	97	63	35	11	76	33	15	69	180	68	73	413	191	68
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>5,328</b>	<b>3,665</b>	<b>59</b>	<b>337</b>	<b>222</b>	<b>60</b>	<b>406</b>	<b>434</b>	<b>48</b>	<b>5,662</b>	<b>1,338</b>	<b>81</b>	<b>11,733</b>	<b>5,659</b>	<b>67</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>7,764</b>	<b>4,329</b>	<b>64</b>	<b>358</b>	<b>239</b>	<b>60</b>	<b>524</b>	<b>532</b>	<b>50</b>	<b>5,721</b>	<b>1,373</b>	<b>81</b>	<b>14,367</b>	<b>6,473</b>	<b>69</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

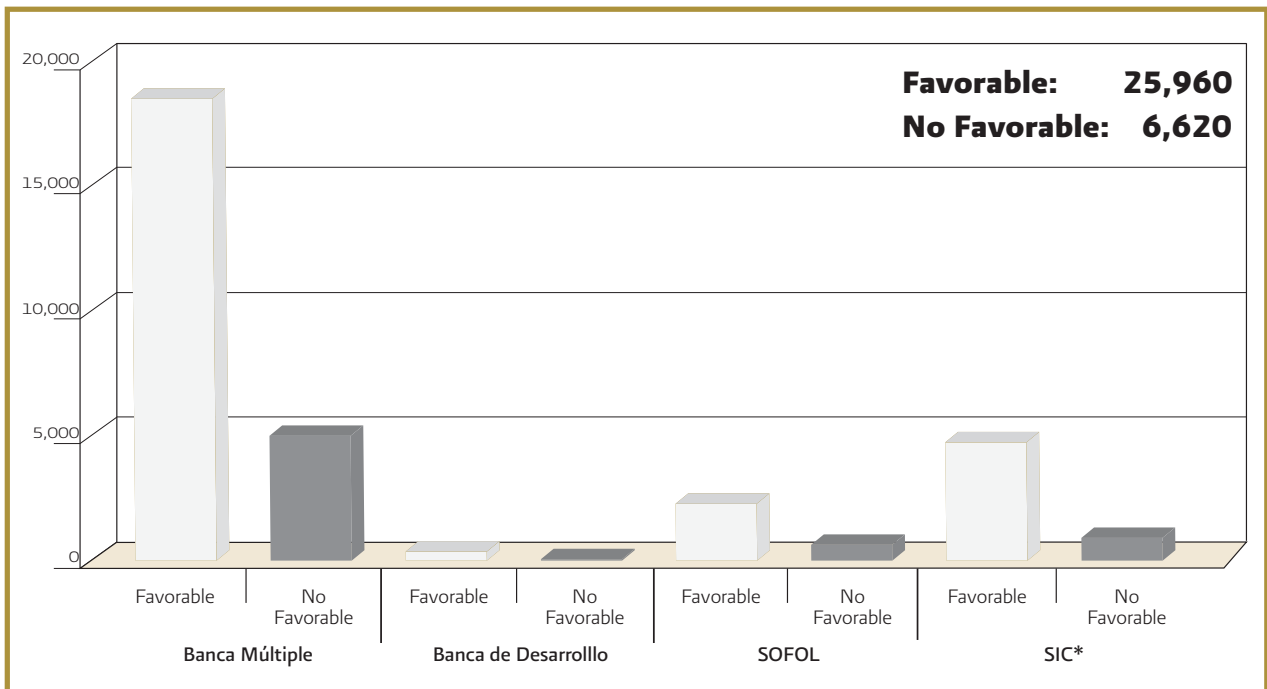


**Gestión Ordinaria  
Instituciones de Crédito (Comparativo)  
2009**



\* SIC: Sociedades de Información Crediticia

**2008**



\* SIC: Sociedades de Información Crediticia



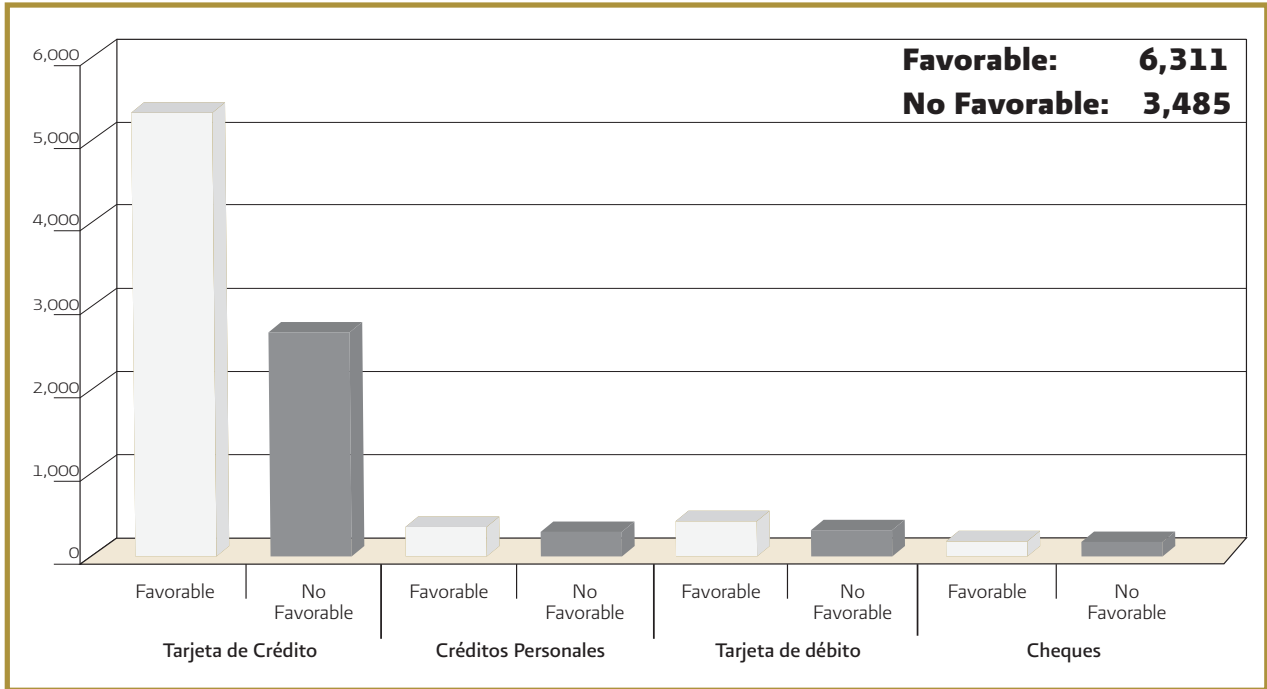
## Gestión Ordinaria Banca Múltiple Principales Productos 2009

Delegación	Tarjeta de crédito			Créditos personales			Tarjeta de débito			Cheques		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	123	161	43	5	18	22	10	16	38	5	19	21
Metropolitana Oriente	90	59	60	4	6	40	3	8	27	3	2	60
Metropolitana Sur	45	40	53	1	4	20	2	4	33	1	3	25
Oficinas Centrales	1,055	99	91	86	4	96	121	20	86	53	3	95
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,313</b>	<b>359</b>	<b>79</b>	<b>96</b>	<b>32</b>	<b>75</b>	<b>136</b>	<b>48</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>70</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	202	98	67	19	17	53	19	10	66	5	3	63
Baja California	29	25	54	0	7	0	4	3	57	2	7	22
Baja California Sur	19	7	73	1	1	50	2	2	50	2	0	100
Campeche	123	46	73	1	5	17	5	3	63	3	3	50
Chiapas	47	13	78	2	0	100	1	0	100	0	2	0
Chihuahua	164	48	77	8	8	50	7	2	78	7	7	50
Ciudad Juárez	191	95	67	4	3	57	5	4	56	2	3	40
Coahuila	95	87	52	17	29	37	7	8	47	0	2	0
Colima	239	103	70	21	5	81	19	6	76	7	5	58
Durango	118	59	67	14	7	67	3	7	30	2	0	100
Estado de México	43	21	67	3	3	50	3	6	33	1	6	14
Guanajuato	218	158	58	26	29	47	6	5	55	10	6	63
Guerrero	74	147	33	5	20	20	3	7	30	4	10	29
Hidalgo	43	18	70	1	0	100	6	1	86	0	0	0
Jalisco	256	192	57	8	14	36	11	18	38	11	23	32
Michoacán	74	49	60	22	21	51	5	5	50	3	2	60
Morelos	40	30	57	1	5	17	7	5	58	1	3	25
Nayarit	91	55	62	0	5	0	2	8	20	2	6	25
Nuevo León	263	133	66	35	24	59	37	28	57	3	2	60
Oaxaca	43	18	70	2	5	29	6	6	50	3	3	50
Puebla	129	94	58	3	4	43	7	8	47	9	6	60
Querétaro	81	41	66	5	6	45	15	16	48	2	4	33
Quintana Roo	106	54	66	6	2	75	7	3	70	1	6	14
San Luis Potosí	92	55	63	3	3	50	6	20	23	0	5	0
Sinaloa	123	83	60	4	7	36	18	25	42	4	8	33
Sonora	64	30	68	2	0	100	12	6	67	6	3	67
Tabasco	82	66	55	4	3	57	4	1	80	5	1	83
Tamaulipas	313	172	65	6	10	38	8	15	35	5	7	42
Tlaxcala	31	8	79	3	0	100	4	2	67	1	1	50
Veracruz	233	186	56	12	8	60	18	11	62	7	10	41
Yucatán	304	95	76	8	1	89	8	14	36	7	2	78
Zacatecas	105	55	66	13	11	54	24	13	65	6	1	86
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>4,035</b>	<b>2,341</b>	<b>63</b>	<b>259</b>	<b>263</b>	<b>50</b>	<b>289</b>	<b>268</b>	<b>52</b>	<b>121</b>	<b>147</b>	<b>45</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>5,348</b>	<b>2,700</b>	<b>66</b>	<b>355</b>	<b>295</b>	<b>55</b>	<b>425</b>	<b>316</b>	<b>57</b>	<b>183</b>	<b>174</b>	<b>51</b>

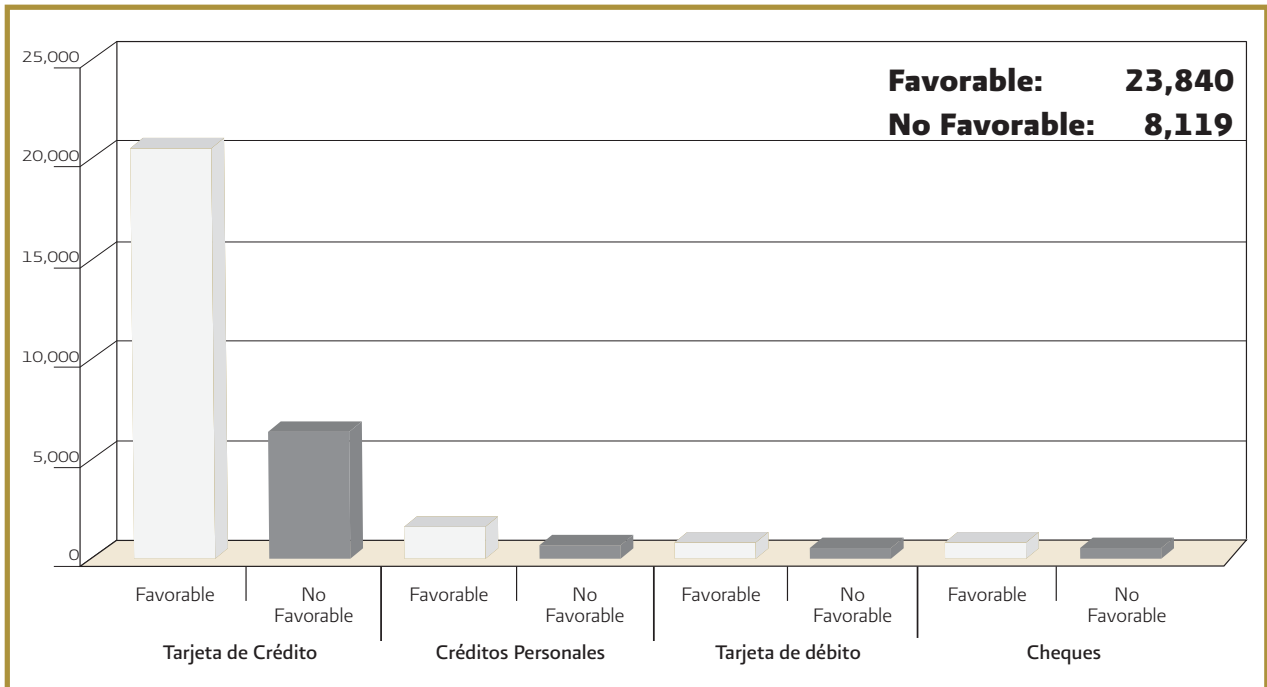
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Ordinaria  
Banca Múltiple  
Principales Productos (Comparativo) 2009**



**2008**





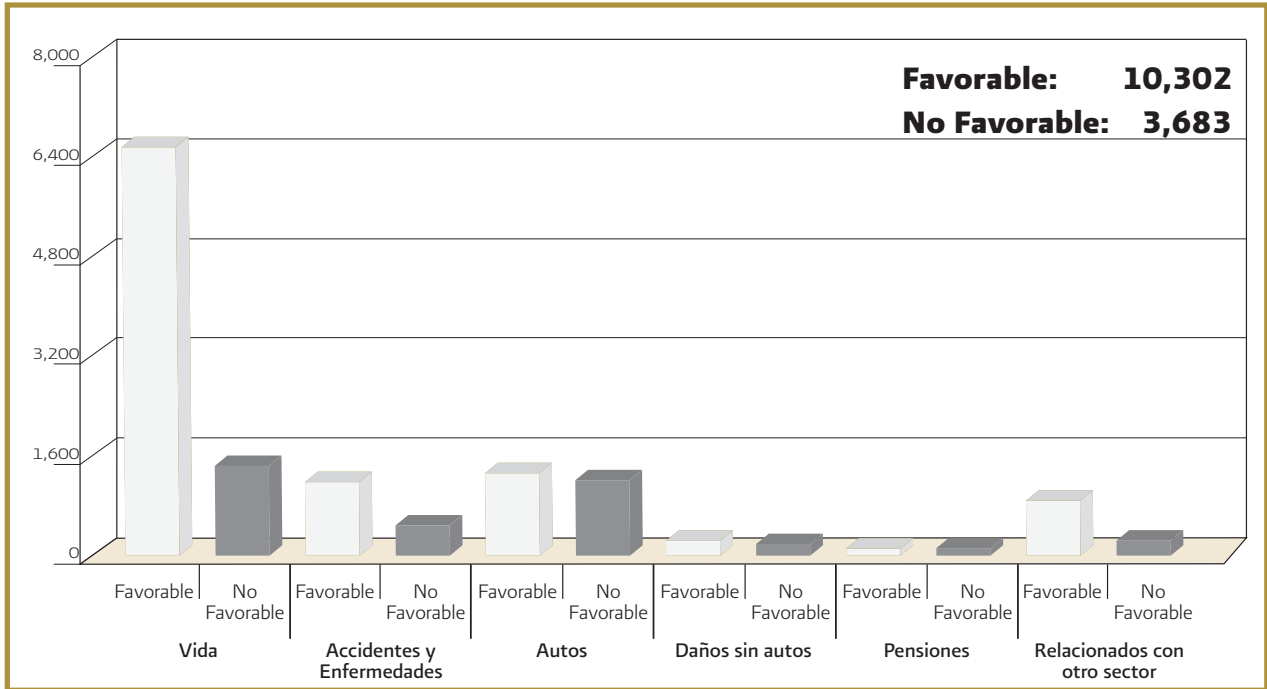
## Gestión Ordinaria Seguros Principales Ramos 2009

Delegación	Ramo Vida			Accidentes y Enfermedades			Autos			Daños sin autos			Pensiones			Relacionados con otro sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>																		
Metropolitana Norte	199	122	62	49	35	58	73	54	57	2	9	18	4	1	80	13	24	35
Metropolitana Oriente	146	114	56	52	23	69	43	50	46	1	1	50	4	21	16	29	15	66
Metropolitana Sur	6	4	60	5	1	83	14	14	50	1	0	100	0	0	0	0	2	0
Oficinas Centrales	160	98	62	59	31	66	152	95	62	11	12	48	0	2	0	235	3	99
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>511</b>	<b>338</b>	<b>60</b>	<b>165</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>282</b>	<b>213</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>277</b>	<b>44</b>	<b>86</b>
<b>Delegaciones</b>																		
Aguascalientes	140	43	77	53	28	65	45	21	68	14	11	56	1	1	50	7	0	100
Baja California	16	5	76	6	0	100	10	2	83	5	1	83	7	0	100	1	1	50
Baja California Sur	13	5	72	28	2	93	11	1	92	2	1	67	1	0	100	1	0	100
Campeche	21	15	58	25	2	93	9	7	56	5	1	83	1	1	50	17	7	71
Chiapas	23	7	77	6	3	67	16	6	73	7	0	100	2	0	100	1	0	100
Chihuahua	77	21	79	54	12	82	37	33	53	6	5	55	1	1	50	1	0	100
Ciudad Juárez	93	40	70	32	13	71	15	19	44	2	1	67	3	0	100	1	1	50
Coahuila	42	17	71	26	8	76	47	26	64	3	5	38	6	6	50	67	14	83
Colima	22	14	61	45	11	80	25	20	56	0	6	0	6	3	67	42	20	68
Durango	296	26	92	45	6	88	12	9	57	4	0	100	2	1	67	10	4	71
Estado de México	106	21	83	14	12	54	20	39	34	2	3	40	1	0	100	25	0	100
Guanajuato	62	40	61	21	19	53	29	36	45	5	8	38	2	2	50	19	8	70
Guerrero	807	186	81	3	17	15	30	37	45	3	6	33	0	4	0	8	13	38
Hidalgo	129	11	92	10	5	67	19	16	54	0	0	0	3	2	60	6	3	67
Jalisco	1,192	91	93	89	31	74	88	85	51	5	4	56	3	3	50	37	12	76
Michoacán	972	76	93	23	18	56	33	60	35	1	2	33	4	2	67	28	11	72
Morelos	20	30	40	30	31	49	23	68	25	2	18	10	1	11	8	0	0	0
Nayarit	39	23	63	36	20	64	14	34	29	1	2	33	1	5	17	3	3	50
Nuevo León	98	55	64	30	23	57	35	44	44	13	3	81	3	3	50	8	8	50
Oaxaca	91	34	73	11	1	92	32	38	46	7	2	78	4	1	80	4	0	100
Puebla	609	59	91	49	16	75	79	54	59	4	5	44	2	3	40	9	4	69
Querétaro	53	30	64	30	15	67	39	44	47	2	5	29	2	9	18	3	3	50
Quintana Roo	20	10	67	22	2	92	58	26	69	4	1	80	3	1	75	7	4	64
San Luis Potosí	14	5	74	23	5	82	12	9	57	0	2	0	0	8	0	14	5	74
Sinaloa	43	36	54	13	15	46	55	53	51	5	5	50	7	3	70	102	20	84
Sonora	606	27	96	17	12	59	32	21	60	49	24	67	10	3	77	1	3	25
Tabasco	33	22	60	13	8	62	71	56	56	49	26	65	1	2	33	40	10	80
Tamaulipas	62	28	69	22	17	56	81	34	70	4	3	57	10	12	45	45	8	85
Tlaxcala	60	4	94	10	2	83	9	9	50	3	1	75	4	0	100	1	0	100
Veracruz	71	80	47	23	15	61	23	54	30	11	11	50	4	6	40	87	31	74
Yucatán	63	7	90	195	18	92	22	29	43	4	1	80	4	1	80	4	0	100
Zacatecas	160	35	82	12	8	60	12	8	60	0	0	0	5	1	83	7	5	58
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>6,053</b>	<b>1,103</b>	<b>85</b>	<b>1,016</b>	<b>395</b>	<b>72</b>	<b>1,043</b>	<b>998</b>	<b>51</b>	<b>222</b>	<b>163</b>	<b>58</b>	<b>104</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>606</b>	<b>198</b>	<b>75</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>6,564</b>	<b>1,441</b>	<b>82</b>	<b>1,181</b>	<b>485</b>	<b>71</b>	<b>1,325</b>	<b>1,211</b>	<b>52</b>	<b>237</b>	<b>185</b>	<b>56</b>	<b>112</b>	<b>119</b>	<b>48</b>	<b>883</b>	<b>242</b>	<b>78</b>

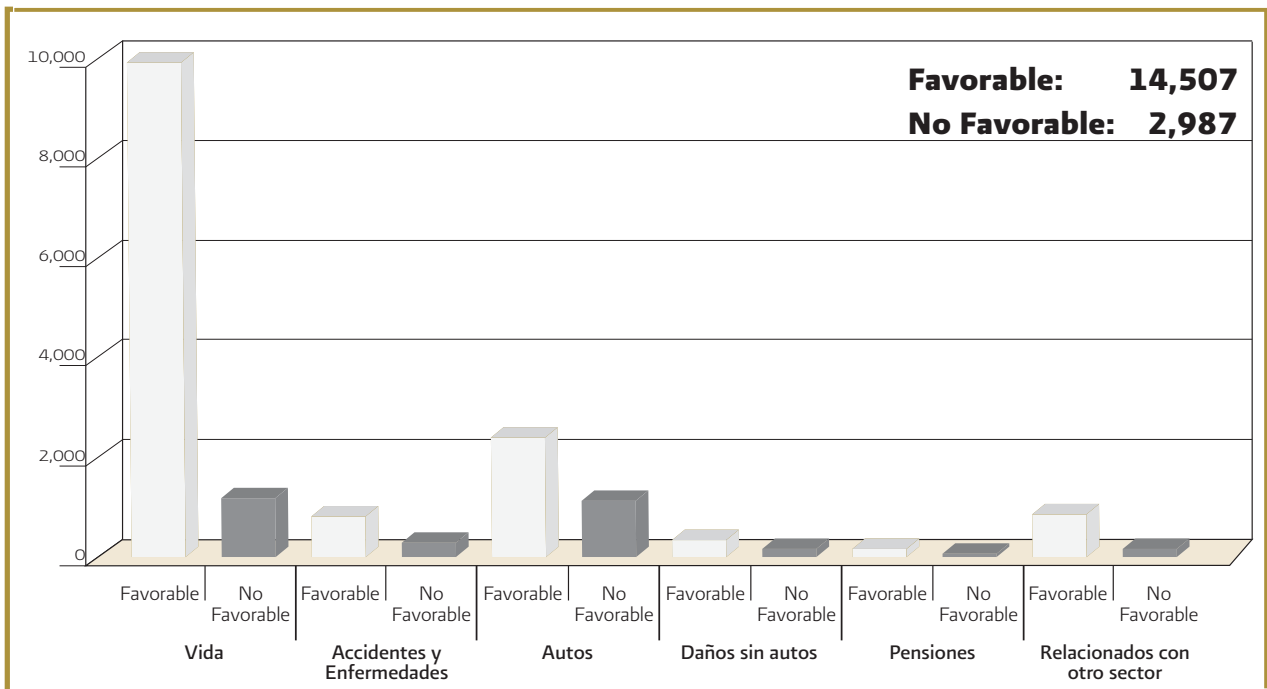
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Ordinaria  
Seguros  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**



**2008**





## Gestión Ordinaria Sistema de Ahorro para el Retiro 2009

Clase de Institución Delegación	Afore*			Icefa*			Procesar*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	84	202	29	13	11	54	23	34	40	120	247	33
Metropolitana Oriente	32	82	28	6	5	55	19	18	51	57	105	35
Metropolitana Sur	11	9	55	4	0	100	1	2	33	16	11	59
Oficinas Centrales	85	29	75	5	2	71	1	0	100	91	31	75
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>212</b>	<b>322</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>61</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>284</b>	<b>394</b>	<b>42</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	239	53	82	0	0	0	325	39	89	564	92	86
Baja California	167	31	84	9	1	90	169	0	100	345	32	92
Baja California Sur	19	3	86	0	0	0	32	3	91	51	6	89
Campeche	117	36	76	15	5	75	57	22	72	189	63	75
Chiapas	85	10	89	0	0	0	23	1	96	108	11	91
Chihuahua	73	76	49	2	8	20	11	3	79	86	87	50
Ciudad Juárez	78	19	80	4	1	80	36	4	90	118	24	83
Coahuila	71	48	60	0	0	0	10	11	48	81	59	58
Colima	193	114	63	13	35	27	106	98	52	312	247	56
Durango	53	19	74	4	3	57	5	4	56	62	26	70
Estado de México	58	37	61	1	0	100	12	5	71	71	42	63
Guanajuato	102	60	63	6	7	46	13	0	100	121	67	64
Guerrero	109	66	62	0	0	0	25	35	42	134	101	57
Hidalgo	35	12	74	0	0	0	21	9	70	56	21	73
Jalisco	135	103	57	0	0	0	143	45	76	278	148	65
Michoacán	97	63	61	10	9	53	37	5	88	144	77	65
Morelos	34	39	47	8	12	40	1	5	17	43	56	43
Nayarit	24	43	36	0	0	0	1	4	20	25	47	35
Nuevo León	235	164	59	0	2	0	154	20	89	389	186	68
Oaxaca	57	14	80	1	0	100	13	2	87	71	16	82
Puebla	76	67	53	26	26	50	6	3	67	108	96	53
Querétaro	43	62	41	0	0	0	2	6	25	45	68	40
Quintana Roo	79	41	66	0	0	0	86	30	74	165	71	70
San Luis Potosí	53	33	62	1	1	50	102	4	96	156	38	80
Sinaloa	146	32	82	1	2	33	48	6	89	195	40	83
Sonora	123	39	76	5	6	45	46	10	82	174	55	76
Tabasco	59	59	50	2	9	18	251	188	57	312	256	55
Tamaulipas	188	104	64	24	52	32	21	5	81	233	161	59
Tlaxcala	28	2	93	4	0	100	6	0	100	38	2	95
Veracruz	140	44	76	0	0	0	161	31	84	301	75	80
Yucatán	60	16	79	3	2	60	1	1	50	64	19	77
Zacatecas	111	67	62	0	0	0	55	33	63	166	100	62
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,087</b>	<b>1,576</b>	<b>66</b>	<b>139</b>	<b>181</b>	<b>43</b>	<b>1,979</b>	<b>632</b>	<b>76</b>	<b>5,205</b>	<b>2,389</b>	<b>69</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>3,299</b>	<b>1,898</b>	<b>63</b>	<b>167</b>	<b>199</b>	<b>46</b>	<b>2,023</b>	<b>686</b>	<b>75</b>	<b>5,489</b>	<b>2,783</b>	<b>66</b>

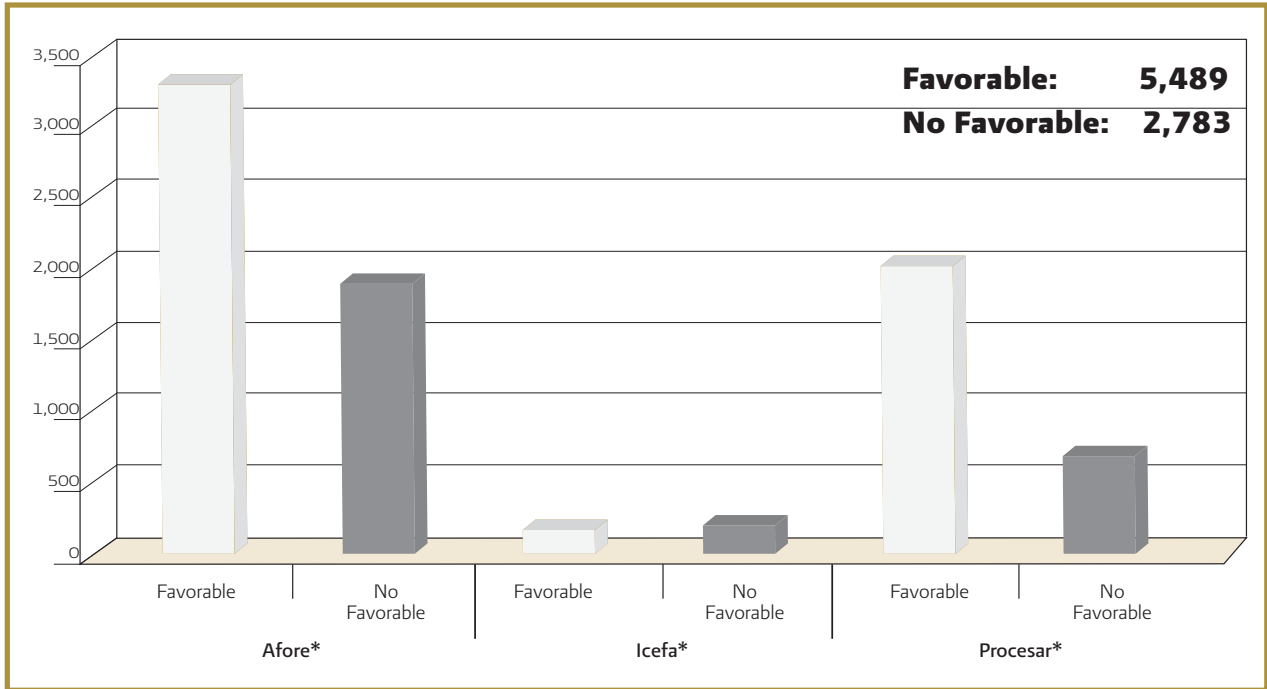
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR



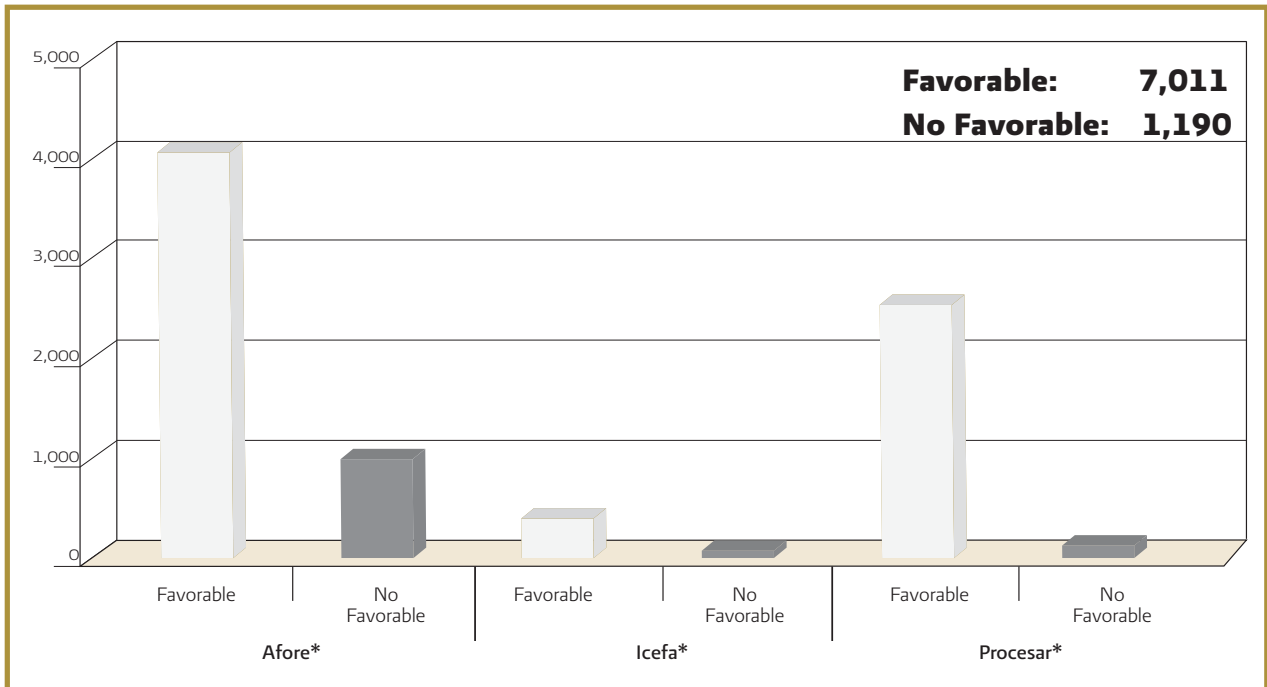


**Gestión Ordinaria  
Sistema de Ahorro para el Retiro (Comparativo)  
2009**



\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR

**2008**



\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR



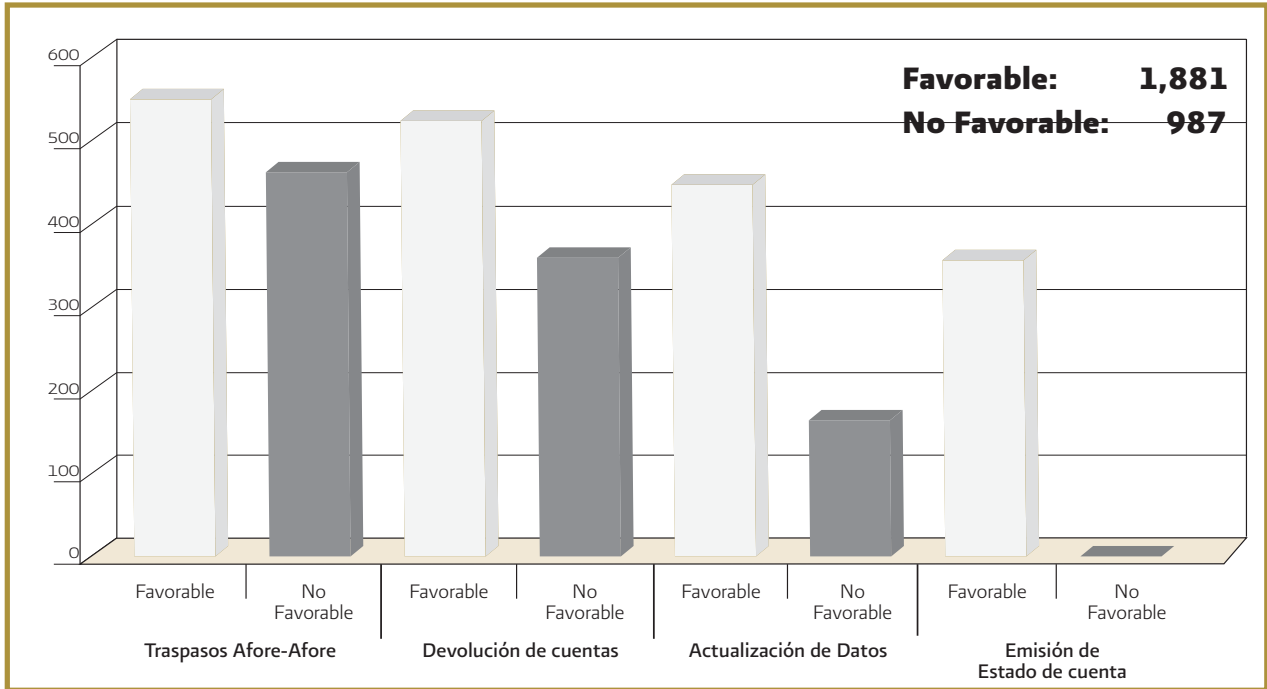
## Gestión Ordinaria Afores Principales Servicios 2009

Delegación	Trasposos Afore-Afore			Devolución de cuentas			Actualización de Datos			Emisión de Estado de cuenta		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	28	24	54	13	54	19	3	7	30	4	8	33
Metropolitana Oriente	7	13	35	2	15	12	1	2	33	3	2	60
Metropolitana Sur	2	4	33	6	2	75	1	1	50	0	0	0
Oficinas Centrales	4	1	80	6	7	46	10	1	91	13	0	100
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>78</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>67</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	19	6	76	76	17	82	43	3	93	30	13	70
Baja California	6	1	86	10	7	59	22	0	100	3	0	100
Baja California Sur	4	0	100	1	0	100	5	1	83	2	1	67
Campeche	5	4	56	8	3	73	4	4	50	16	5	76
Chiapas	4	1	80	9	2	82	22	1	96	13	3	81
Chihuahua	16	22	42	1	3	25	8	7	53	7	0	100
Ciudad Juárez	9	4	69	7	2	78	8	1	89	17	1	94
Coahuila	7	8	47	7	7	50	9	5	64	17	1	94
Colima	29	27	52	44	20	69	29	15	66	15	2	88
Durango	0	2	0	4	3	57	10	3	77	5	1	83
Estado de México	15	21	42	13	8	62	7	0	100	1	0	100
Guanajuato	32	25	56	9	9	50	19	4	83	1	1	50
Guerrero	4	4	50	9	4	69	11	8	58	47	12	80
Hidalgo	5	2	71	12	1	92	5	4	56	2	0	100
Jalisco	57	40	59	24	27	47	11	11	50	4	2	67
Michoacán	12	6	67	18	13	58	15	6	71	9	6	60
Morelos	4	7	36	8	15	35	11	5	69	1	2	33
Nayarit	0	9	0	2	11	15	15	7	68	2	1	67
Nuevo León	96	110	47	3	0	100	22	6	79	18	3	86
Oaxaca	3	2	60	12	6	67	10	0	100	10	2	83
Puebla	13	16	45	27	25	52	13	12	52	5	6	45
Querétaro	9	11	45	10	13	43	10	12	45	2	4	33
Quintana Roo	4	1	80	6	1	86	10	7	59	6	1	86
San Luis Potosí	4	6	40	14	4	78	8	4	67	7	2	78
Sinaloa	47	14	77	4	3	57	15	1	94	2	2	50
Sonora	7	4	64	26	4	87	28	6	82	13	2	87
Tabasco	9	16	36	30	25	55	3	2	60	3	3	50
Tamaulipas	55	25	69	41	34	55	19	3	86	21	16	57
Tlaxcala	1	1	50	1	0	100	0	0	0	9	0	100
Veracruz	21	20	51	41	8	84	13	4	76	20	5	80
Yucatán	7	3	70	10	0	100	15	2	88	5	1	83
Zacatecas	6	3	67	11	7	61	13	9	59	24	9	73
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>510</b>	<b>421</b>	<b>55</b>	<b>498</b>	<b>282</b>	<b>64</b>	<b>433</b>	<b>153</b>	<b>74</b>	<b>337</b>	<b>107</b>	<b>76</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>551</b>	<b>463</b>	<b>54</b>	<b>525</b>	<b>360</b>	<b>59</b>	<b>448</b>	<b>164</b>	<b>73</b>	<b>357</b>	<b>117</b>	<b>75</b>

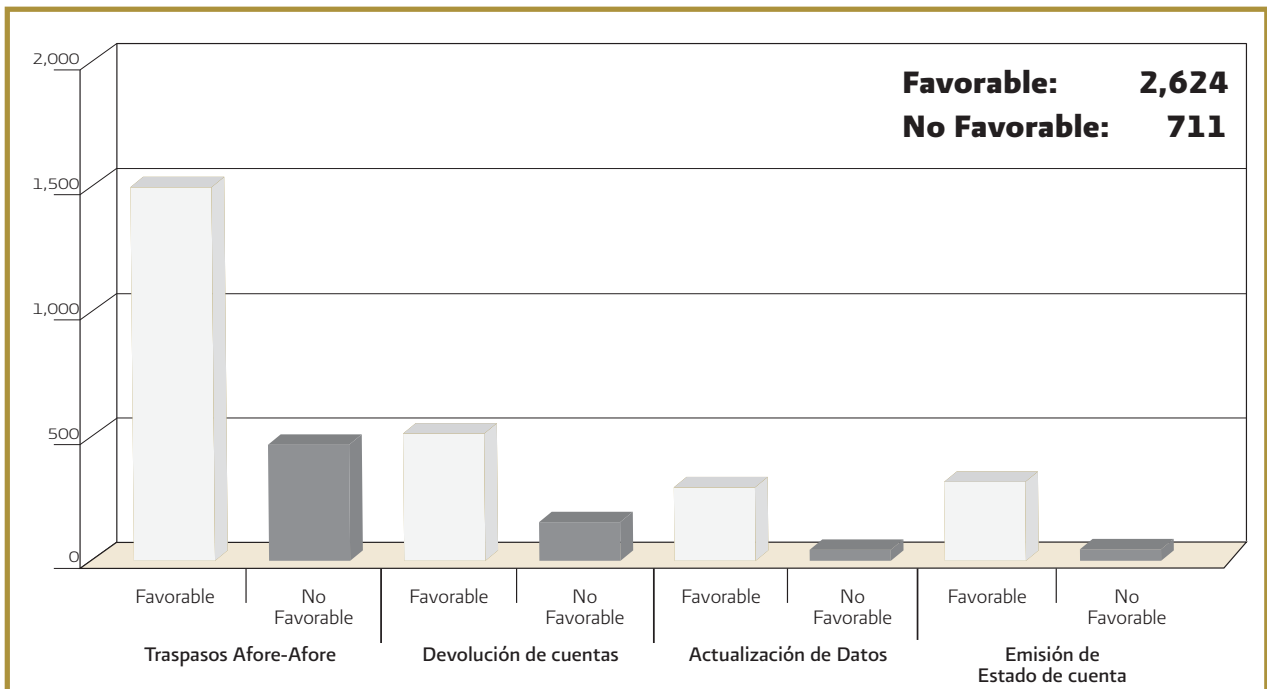
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Ordinaria  
Afore  
Principales Servicios (Comparativo) 2009**



**2008**





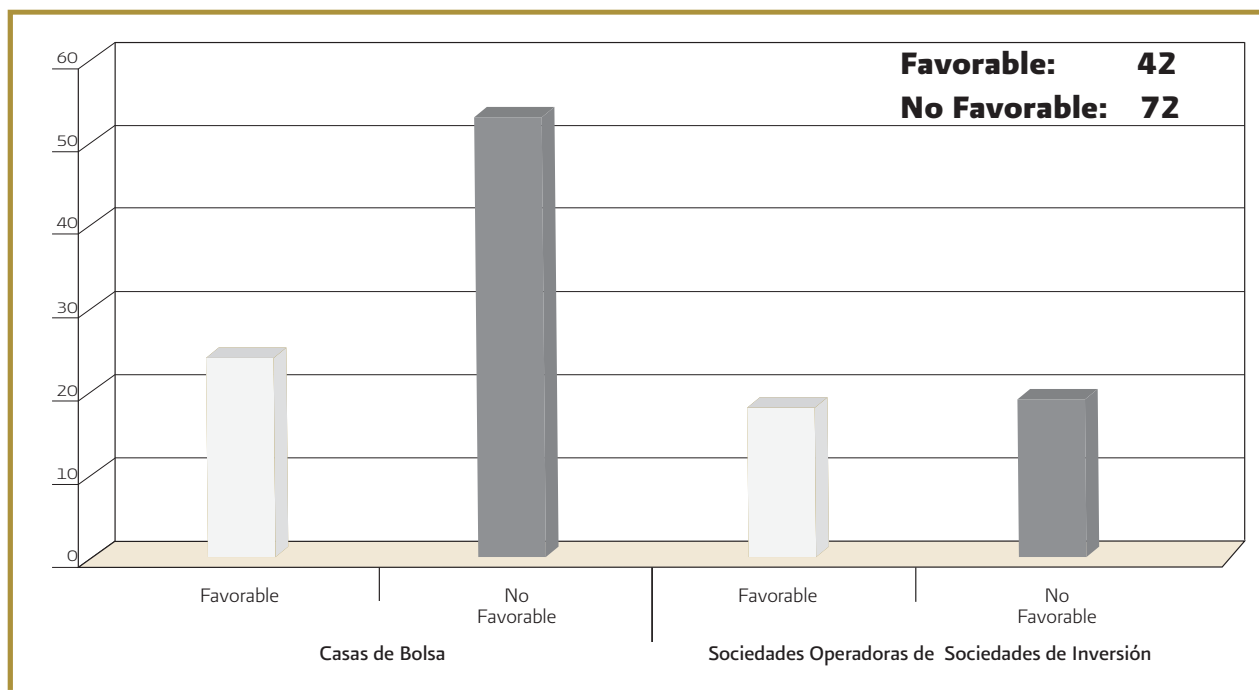
## Gestión Ordinaria Bursátil 2009

Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa			Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	2	7	22	0	1	0	2	8	20
Metropolitana Oriente	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Metropolitana Sur	0	1	0	2	1	67	2	2	50
Oficinas Centrales	6	7	46	3	3	50	9	10	47
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>41</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	3	10	23	4	0	100	7	10	41
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	1	0	1	0	100	1	1	50
Chihuahua	0	4	0	1	0	100	1	4	20
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	1	1	50	0	1	0	1	2	33
Guanajuato	1	7	13	2	0	100	3	7	30
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	2	0	1	5	17	1	7	13
Michoacán	2	2	50	2	0	100	4	2	67
Morelos	0	0	0	0	2	0	0	2	0
Nayarit	0	0	0	1	2	33	1	2	33
Nuevo León	0	0	0	0	2	0	0	2	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	4	3	57	0	0	0	4	3	57
Querétaro	0	6	0	0	1	0	0	7	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Sinaloa	1	0	100	1	0	100	2	0	100
Sonora	1	1	50	0	0	0	1	1	50
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Yucatán	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>35</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>72</b>	<b>37</b>

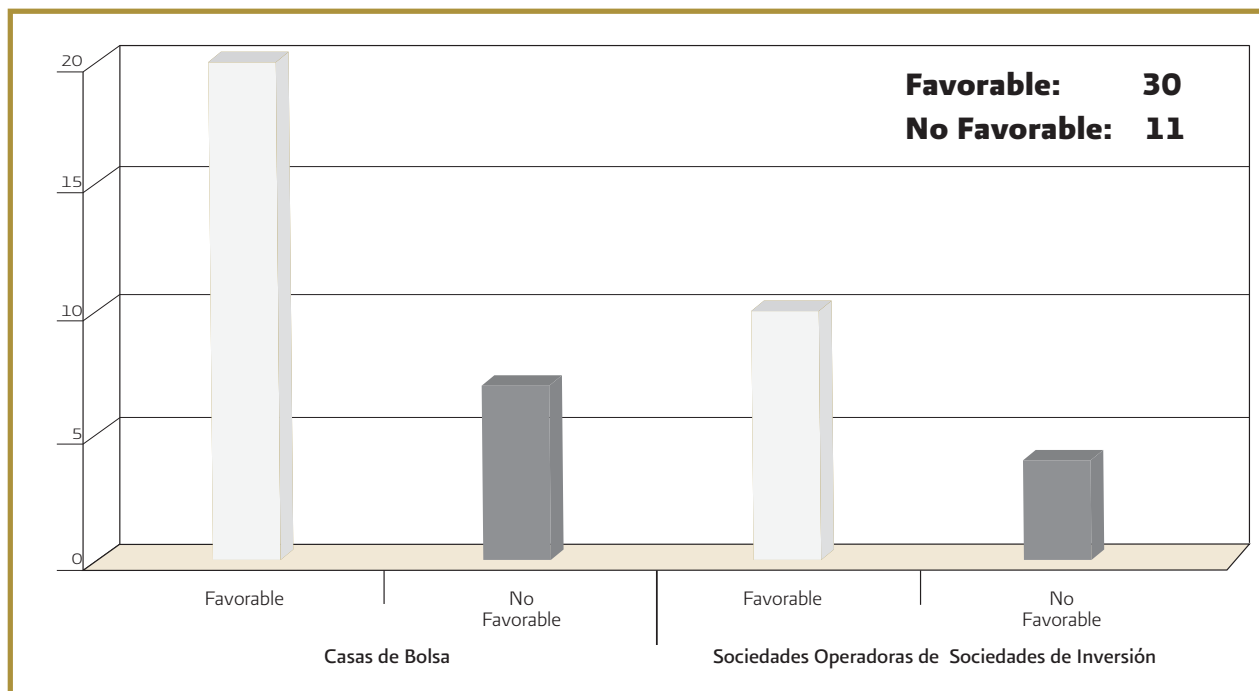
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



### Gestión Ordinaria Bursátil (Comparativo) 2009



### 2008





## Gestión Ordinaria Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Arrendadoras Financieras			Casas de Cambio			Sociedades de Ahorro y Préstamo			Uniones de Crédito		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	0	3	0	1	4	20	0	0	0	0	1	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	2	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>25</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	0	0	0	1	2	33	14	14	50	0	3	0
Baja California	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
Campeche	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
Chihuahua	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	2	0	0	0	0	1	0	100	2	3	40
Colima	0	0	0	0	0	0	1	0	100	1	0	100
Durango	0	0	0	0	0	0	3	3	50	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	12	9	57	0	1	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	3	2	60	0	0	0
Jalisco	1	1	50	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	4	2	67	0	0	0	2	3	40	0	4	0
Morelos	0	1	0	0	0	0	1	9	10	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	1	1	50	0	1	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	1	6	14	1	0	100
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Puebla	1	0	100	0	0	0	2	2	50	0	0	0
Querétaro	0	1	0	0	0	0	3	3	50	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	14	10	58	1	2	33
Sinaloa	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	2	4	33	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	4	4	50	0	1	0
Zacatecas	0	0	0	1	0	100	4	6	40	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>23</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>23</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Ordinaria**  
**Entidades de Ahorro y Crédito Popular**  
**2009**

Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo			Sociedades Financieras Populares			Otras*			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	0	0	0	1	0	100	0	0	0	1	0	100
Metropolitana Oriente	0	0	0	3	2	60	0	0	0	3	2	60
Metropolitana Sur	0	0	0	1	2	33	0	1	0	1	3	25
Oficinas Centrales	1	0	100	2	0	100	0	1	0	3	1	75
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>57</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	5	3	63	5	4	56	0	0	0	10	7	59
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	100	0	1	0	0	0	0	1	1	50
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	7	3	70	3	0	100	10	3	77
Chihuahua	3	2	60	0	0	0	0	0	0	3	2	60
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	2	50	0	0	0	0	0	0	2	2	50
Colima	13	11	54	1	0	100	0	0	0	14	11	56
Durango	7	13	35	1	2	33	0	0	0	8	15	35
Estado de México	1	0	100	1	1	50	0	0	0	2	1	67
Guanajuato	24	17	59	7	7	50	0	0	0	31	24	56
Guerrero	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Hidalgo	0	0	0	2	1	67	0	0	0	2	1	67
Jalisco	1	3	25	0	2	0	0	0	0	1	5	17
Michoacán	22	36	38	4	16	20	0	0	0	26	52	33
Morelos	1	3	25	0	0	0	0	0	0	1	3	25
Nayarit	2	4	33	0	0	0	0	0	0	2	4	33
Nuevo León	17	6	74	3	2	60	0	0	0	20	8	71
Oaxaca	7	8	47	0	0	0	0	0	0	7	8	47
Puebla	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Querétaro	2	12	14	8	17	32	0	0	0	10	29	26
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	5	2	71	7	0	100	0	0	0	12	2	86
Sinaloa	2	0	100	0	0	0	0	0	0	2	0	100
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	6	4	60	0	2	0	0	0	0	6	6	50
Tlaxcala	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Veracruz	2	1	67	0	0	0	0	0	0	2	1	67
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	3	4	43	0	0	0	1	0	100	4	4	50
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>126</b>	<b>135</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>176</b>	<b>194</b>	<b>48</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>127</b>	<b>135</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>184</b>	<b>200</b>	<b>48</b>

Fav.: Favorable    No. Fav.: No favorable    % Fav.: Porcentaje de favorables

\*No especificadas.



## Gestión Ordinaria Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2009

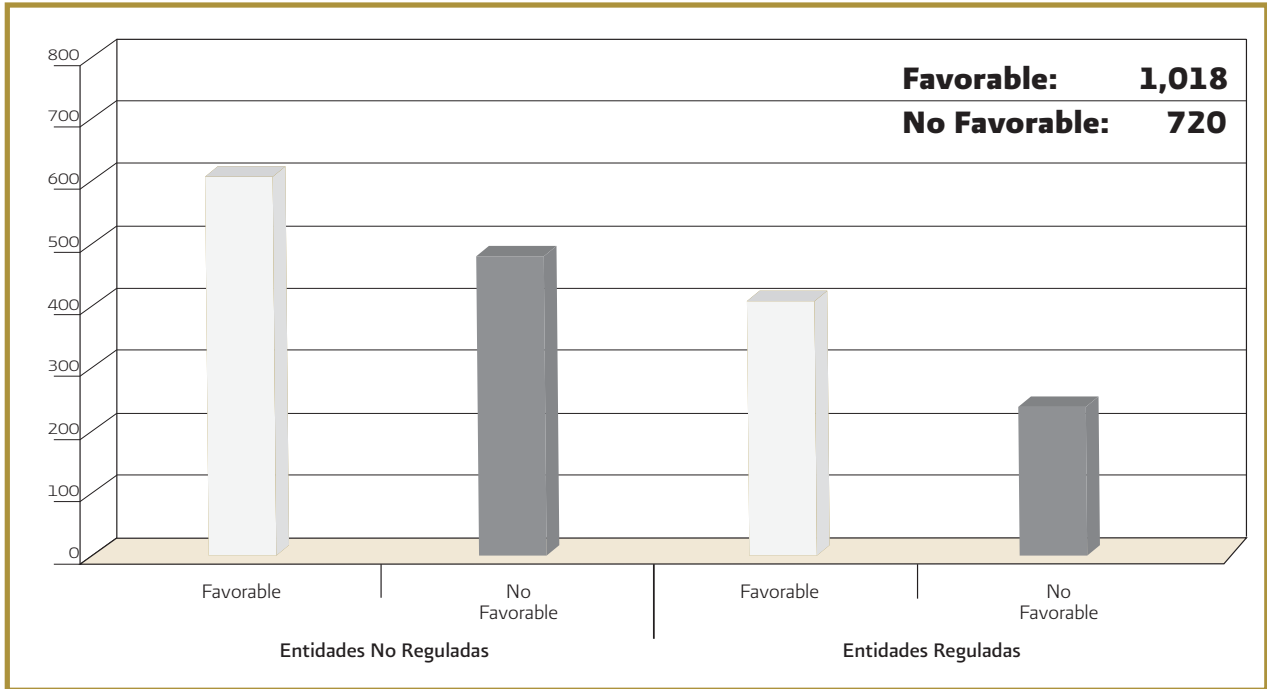
Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas			Entidades Reguladas			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	4	29	12	7	14	33	11	43	20
Metropolitana Oriente	4	8	33	4	5	44	8	13	38
Metropolitana Sur	3	6	33	2	2	50	5	8	38
Oficinas Centrales	54	6	90	142	7	95	196	13	94
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>155</b>	<b>28</b>	<b>85</b>	<b>220</b>	<b>77</b>	<b>74</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	37	19	66	9	10	47	46	29	61
Baja California	7	4	64	1	2	33	8	6	57
Baja California Sur	3	2	60	5	4	56	8	6	57
Campeche	15	4	79	5	2	71	20	6	77
Chiapas	2	2	50	2	0	100	4	2	67
Chihuahua	12	10	55	12	11	52	24	21	53
Ciudad Juárez	34	11	76	10	2	83	44	13	77
Coahuila	27	35	44	1	3	25	28	38	42
Colima	15	16	48	29	18	62	44	34	56
Durango	11	2	85	22	2	92	33	4	89
Estado de México	11	12	48	3	4	43	14	16	47
Guanajuato	19	37	34	6	7	46	25	44	36
Guerrero	3	7	30	3	7	30	6	14	30
Hidalgo	2	5	29	5	0	100	7	5	58
Jalisco	22	21	51	9	17	35	31	38	45
Michoacán	76	23	77	15	6	71	91	29	76
Morelos	2	10	17	0	5	0	2	15	12
Nayarit	11	22	33	2	6	25	13	28	32
Nuevo León	46	73	39	26	9	74	72	82	47
Oaxaca	10	10	50	0	3	0	10	13	43
Puebla	8	8	50	6	3	67	14	11	56
Querétaro	11	9	55	2	7	22	13	16	45
Quintana Roo	8	4	67	30	26	54	38	30	56
San Luis Potosí	26	9	74	4	5	44	30	14	68
Sinaloa	23	11	68	7	8	47	30	19	61
Sonora	6	3	67	2	5	29	8	8	50
Tabasco	11	12	48	4	7	36	15	19	44
Tamaulipas	21	11	66	7	5	58	28	16	64
Tlaxcala	18	5	78	1	4	20	19	9	68
Veracruz	23	15	61	7	11	39	30	26	54
Yucatán	20	14	59	15	9	63	35	23	60
Zacatecas	4	6	40	4	3	57	8	9	47
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>544</b>	<b>432</b>	<b>56</b>	<b>254</b>	<b>211</b>	<b>55</b>	<b>798</b>	<b>643</b>	<b>55</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>609</b>	<b>481</b>	<b>56</b>	<b>409</b>	<b>239</b>	<b>63</b>	<b>1,018</b>	<b>720</b>	<b>59</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

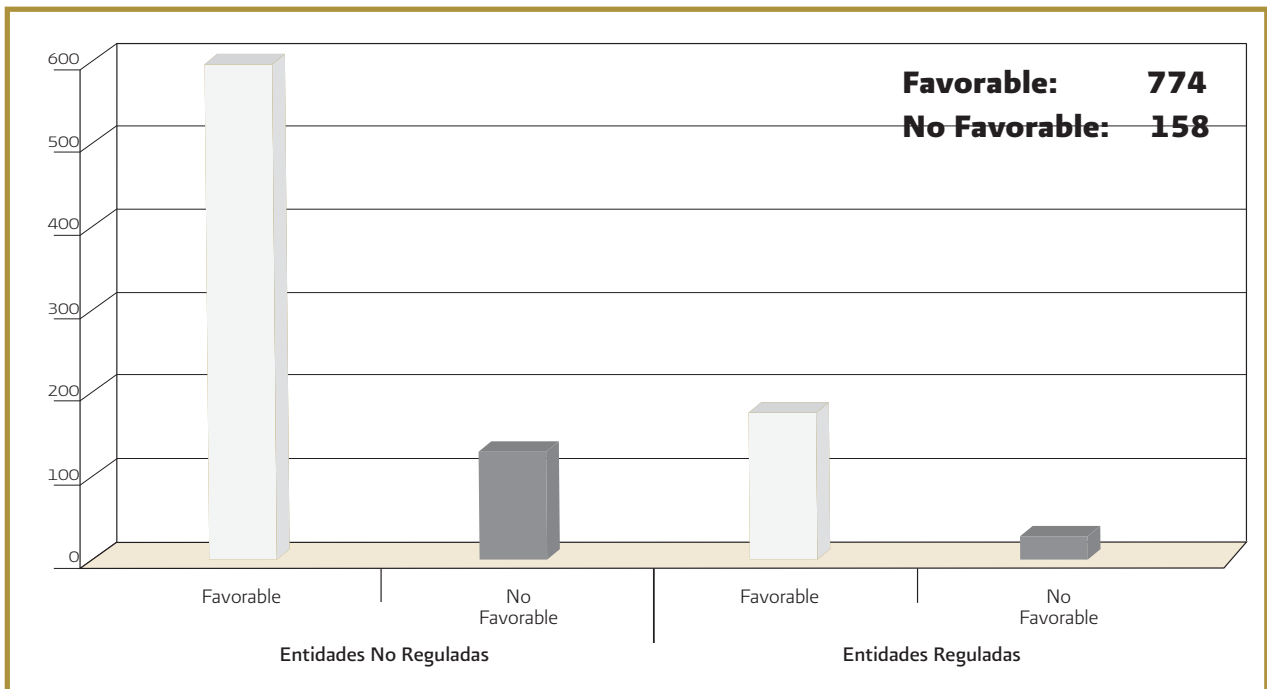




**Gestión Ordinaria  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)  
2009**



**2008**





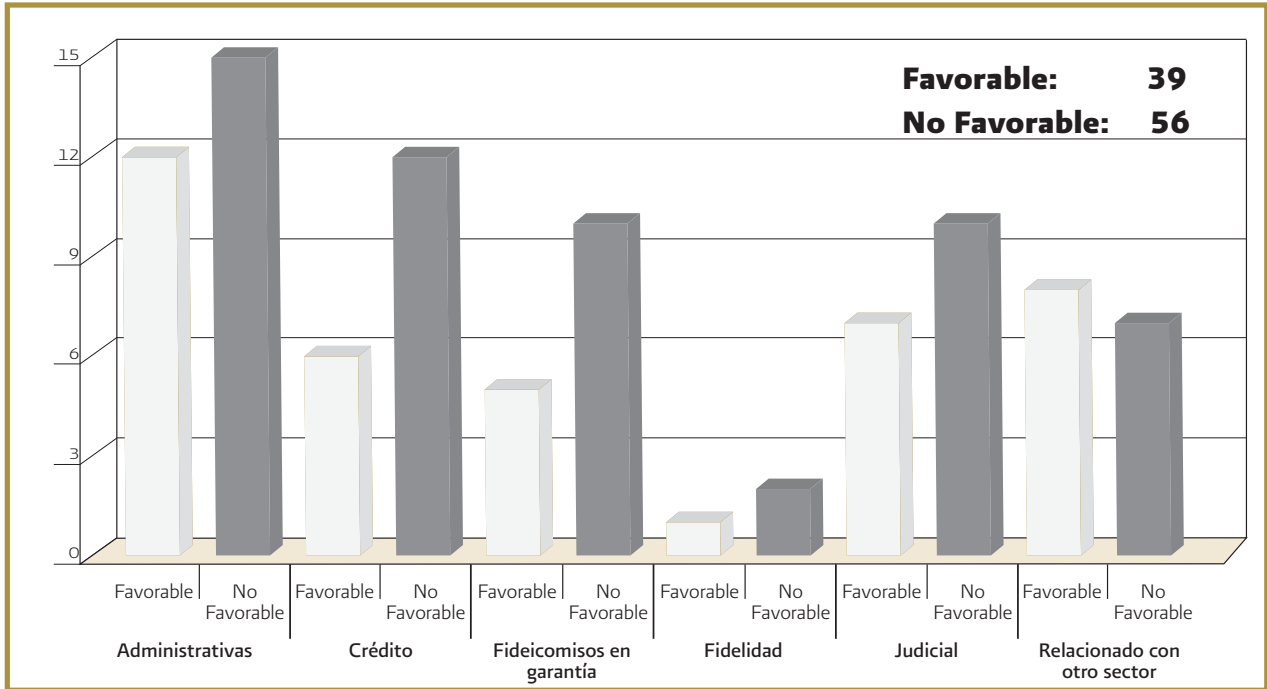
## Gestión Ordinaria Fianzas Principales Ramos 2009

Delegación	Ramo			Administrativas			Crédito			Fideicomisos en garantía			Fidelidad			Judicial			Relacionado con otro sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>																					
Metropolitana Norte	4	1	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	50	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Delegaciones</b>																					
Aguascalientes	0	0	0	4	3	57	0	0	0	1	0	100	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	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	1	0	100	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Guerrero	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1	67	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	100	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Morelos	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	2	1	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	1	2	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	2	0	1	2	33	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	100	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	1	0	100	1	0	100	0	0	0	0	0	0	1	0	100	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	3	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Zacatecas	1	2	33	0	0	0	1	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

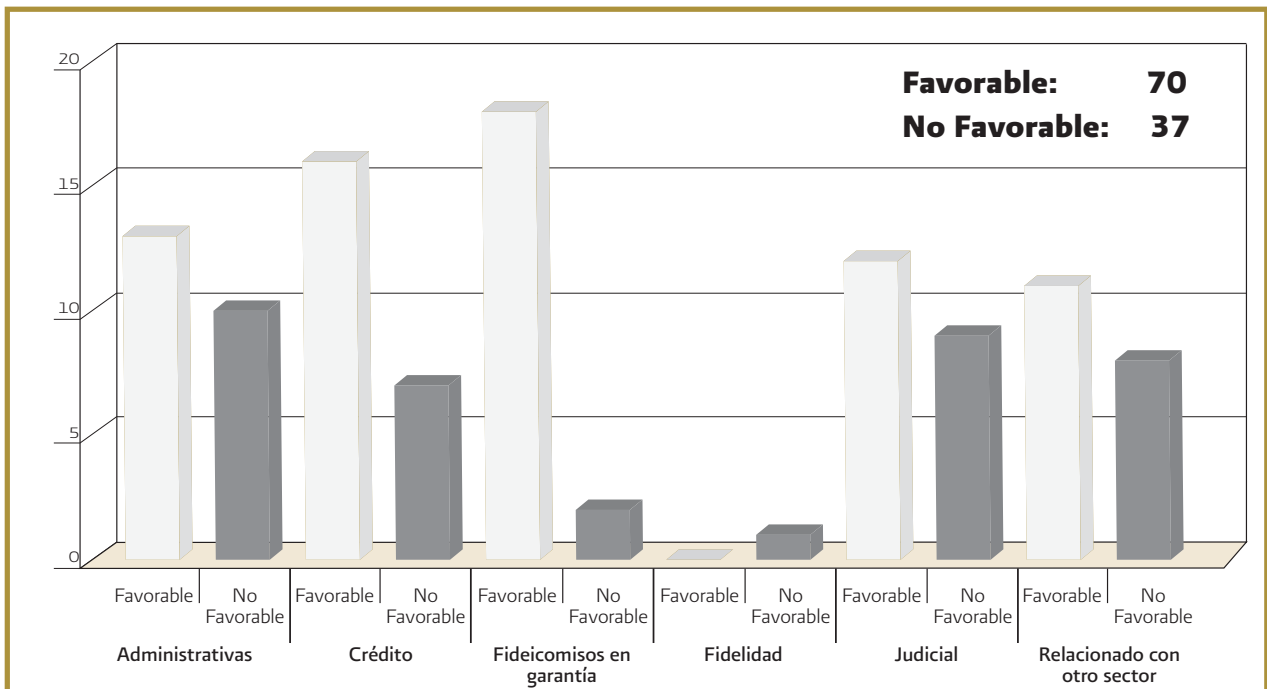
Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Ordinaria  
Fianzas  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**



**2008**





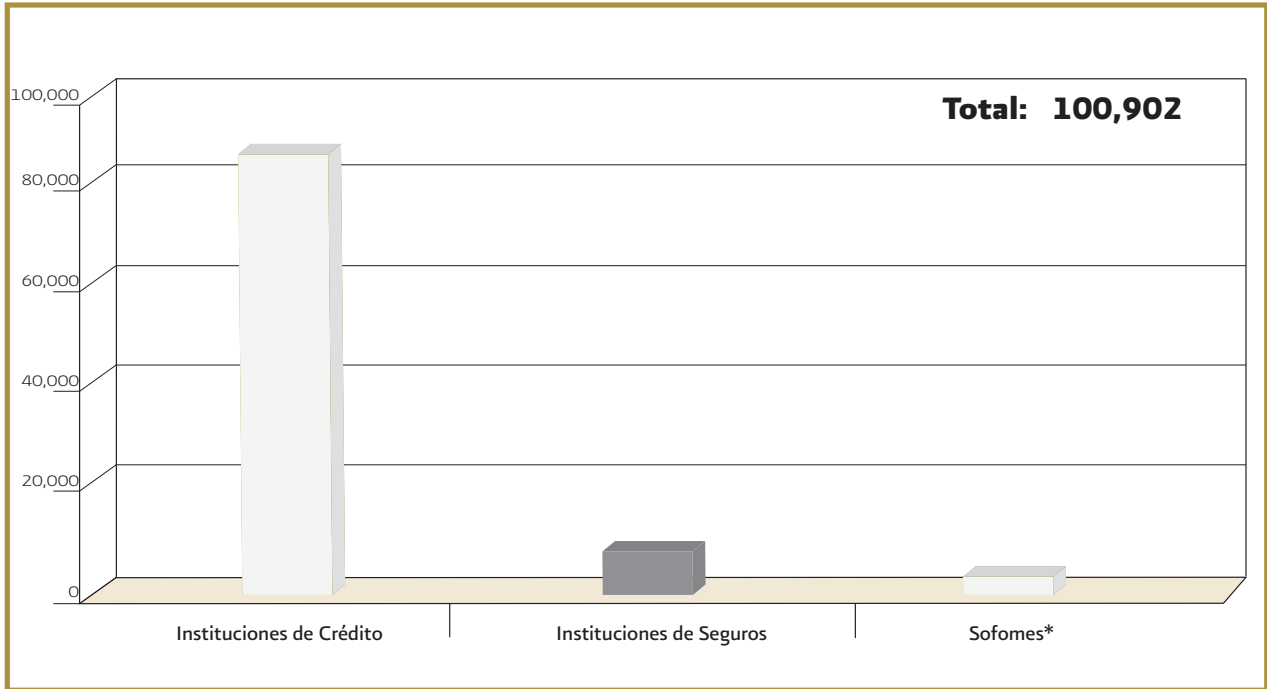
## Gestión Electrónica Por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Instituciones de Seguros	Sofomes*	Total
<b>Distrito Federal</b>				
Metropolitana Norte	3,127	429	65	3,621
Metropolitana Oriente	2,052	321	61	2,434
Metropolitana Sur	1,349	137	28	1,514
Oficinas Centrales	8,645	668	124	9,437
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>15,173</b>	<b>1,555</b>	<b>278</b>	<b>17,006</b>
<b>Delegaciones</b>				
Aguascalientes	2,941	293	99	3,333
Baja California	1,096	57	27	1,180
Baja California Sur	280	21	27	328
Campeche	1,896	134	138	2,168
Chiapas	944	69	29	1,042
Chihuahua	2,533	241	139	2,913
Ciudad Juárez	3,177	156	149	3,482
Coahuila	1,976	98	148	2,222
Colima	3,541	219	217	3,977
Durango	1,857	168	122	2,147
Estado de México	1,236	125	33	1,394
Guanajuato	2,466	182	110	2,758
Guerrero	2,147	263	117	2,527
Hidalgo	1,107	130	51	1,288
Jalisco	6,488	811	164	7,463
Michoacán	2,744	753	95	3,592
Morelos	1,549	103	68	1,720
Nayarit	2,549	161	172	2,882
Nuevo León	4,389	293	143	4,825
Oaxaca	1,112	124	38	1,274
Puebla	3,644	574	98	4,316
Querétaro	1,730	191	93	2,014
Quintana Roo	1,793	95	76	1,964
San Luis Potosí	1,379	105	79	1,563
Sinaloa	3,074	326	137	3,537
Sonora	1,852	208	91	2,151
Tabasco	2,264	297	54	2,615
Tamaulipas	3,361	222	322	3,905
Tlaxcala	619	78	59	756
Veracruz	3,863	229	93	4,185
Yucatán	2,394	252	99	2,745
Zacatecas	1,337	193	100	1,630
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>73,338</b>	<b>7,171</b>	<b>3,387</b>	<b>83,896</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>88,511</b>	<b>8,726</b>	<b>3,665</b>	<b>100,902</b>

\* Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple

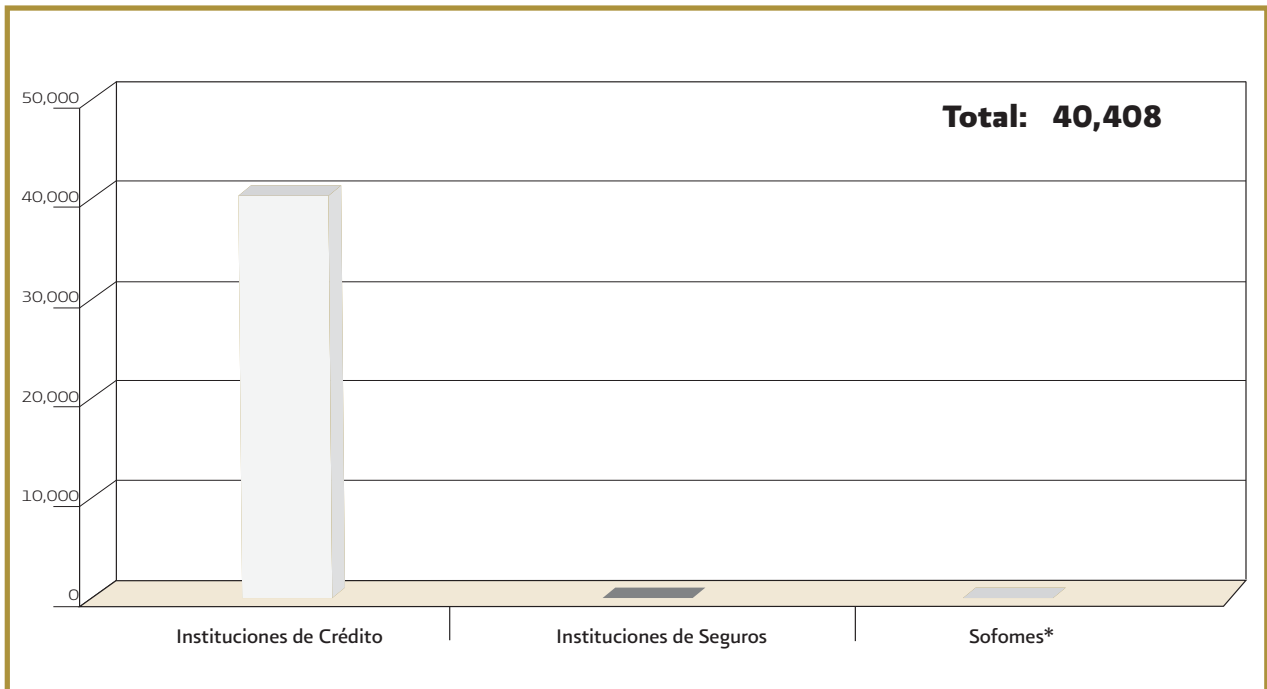


### Gestión Electrónica Por Sector y Delegación 2009



\* Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple

### 2008



\* Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple



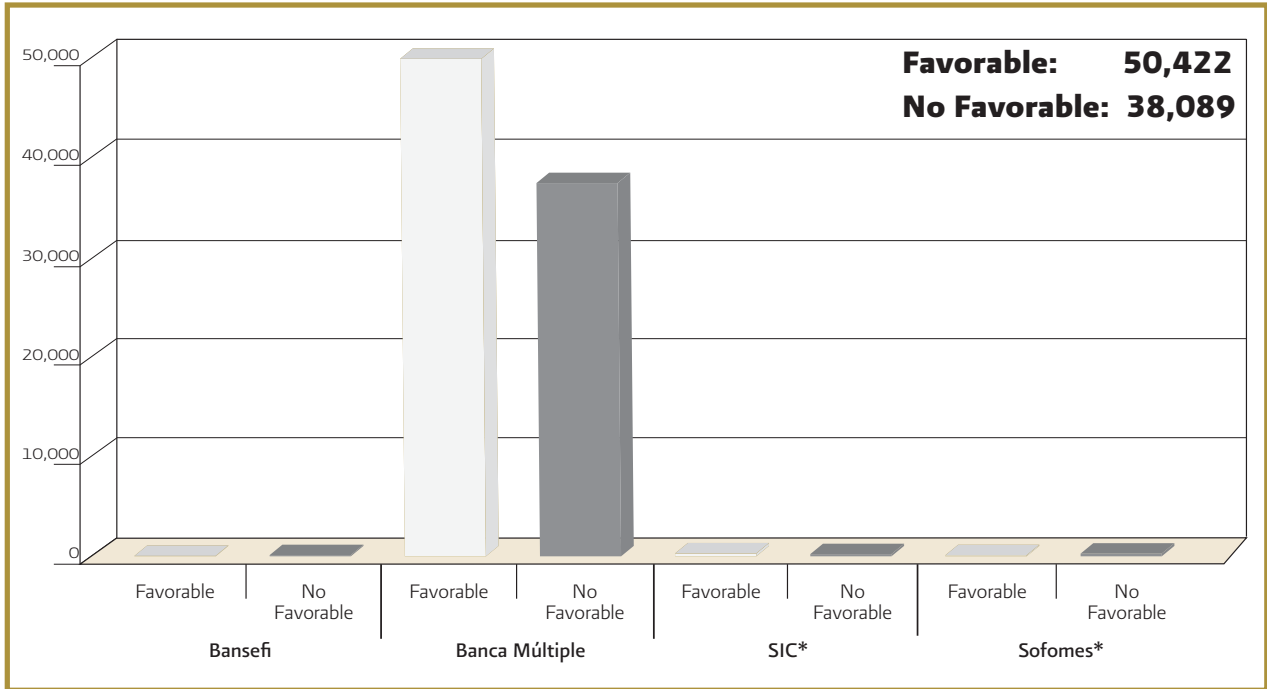
## Gestión Electrónica Instituciones de Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Bansefi			Banca Múltiple			Sociedades de Información Crediticia			Sociedades Financieras de Objeto Limitado			Total		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	1	0	100	1,414	1,699	45	1	2	33	2	8	20	1,418	1,709	45
Metropolitana Oriente	0	2	0	926	1,113	45	1	1	50	1	8	11	928	1,124	45
Metropolitana Sur	0	0	0	584	763	43	0	1	0	0	1	0	584	765	43
Oficinas Centrales	1	7	13	4,694	3,916	55	2	5	29	4	16	20	4,701	3,944	54
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>7,618</b>	<b>7,491</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>7,631</b>	<b>7,542</b>	<b>50</b>
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	3	10	23	1,731	1,165	60	20	6	77	2	4	33	1,756	1,185	60
Baja California	2	1	67	694	392	64	0	0	0	4	3	57	700	396	64
Baja California Sur	0	1	0	158	114	58	1	0	100	3	3	50	162	118	58
Campeche	10	5	67	1,159	680	63	19	17	53	3	3	50	1,191	705	63
Chiapas	0	0	0	499	434	53	3	1	75	4	3	57	506	438	54
Chihuahua	0	0	0	1,535	957	62	2	1	67	6	32	16	1,543	990	61
Ciudad Juárez	1	4	20	2,089	1,073	66	0	0	0	1	9	10	2,091	1,086	66
Coahuila	0	2	0	1,201	744	62	10	5	67	2	12	14	1,213	763	61
Colima	0	11	0	1,850	1,605	54	19	44	30	3	9	25	1,872	1,669	53
Durango	0	4	0	1,266	579	69	4	0	100	0	4	0	1,270	587	68
Estado de México	0	2	0	564	650	46	12	3	80	1	4	20	577	659	47
Guanajuato	1	1	50	1,343	1,085	55	12	6	67	3	15	17	1,359	1,107	55
Guerrero	1	0	100	1,317	816	62	9	2	82	1	1	50	1,328	819	62
Hidalgo	3	5	38	624	468	57	4	2	67	0	1	0	631	476	57
Jalisco	0	8	0	3,411	3,018	53	10	19	34	6	16	27	3,427	3,061	53
Michoacán	1	13	7	1,488	1,227	55	2	9	18	0	4	0	1,491	1,253	54
Morelos	0	0	0	688	844	45	7	8	47	0	2	0	695	854	45
Nayarit	0	0	0	1,690	832	67	5	11	31	3	8	27	1,698	851	67
Nuevo León	0	2	0	2,435	1,917	56	16	4	80	8	7	53	2,459	1,930	56
Oaxaca	5	4	56	544	539	50	18	2	90	0	0	0	567	545	51
Puebla	0	5	0	1,928	1,696	53	1	6	14	1	7	13	1,930	1,714	53
Querétaro	0	2	0	606	1,103	35	1	2	33	5	11	31	612	1,118	35
Quintana Roo	1	13	7	904	863	51	5	3	63	0	4	0	910	883	51
San Luis Potosí	2	0	100	793	558	59	12	3	80	4	7	36	811	568	59
Sinaloa	0	1	0	1,935	1,093	64	25	3	89	4	13	24	1,964	1,110	64
Sonora	0	0	0	1,184	631	65	2	16	11	11	8	58	1,197	655	65
Tabasco	0	5	0	1,330	910	59	3	5	38	1	10	9	1,334	930	59
Tamaulipas	2	2	50	2,042	1,263	62	32	11	74	2	7	22	2,078	1,283	62
Tlaxcala	2	0	100	391	219	64	6	1	86	0	0	0	399	220	64
Veracruz	12	0	100	2,824	995	74	18	0	100	12	2	86	2,866	997	74
Yucatán	1	5	17	1,496	878	63	3	1	75	3	7	30	1,503	891	63
Zacatecas	0	7	0	641	654	49	9	21	30	1	4	20	651	686	49
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>47</b>	<b>113</b>	<b>29</b>	<b>42,360</b>	<b>30,002</b>	<b>59</b>	<b>290</b>	<b>212</b>	<b>58</b>	<b>94</b>	<b>220</b>	<b>30</b>	<b>42,791</b>	<b>30,547</b>	<b>58</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>49</b>	<b>122</b>	<b>29</b>	<b>49,978</b>	<b>37,493</b>	<b>57</b>	<b>294</b>	<b>221</b>	<b>57</b>	<b>114</b>	<b>274</b>	<b>29</b>	<b>50,422</b>	<b>38,089</b>	<b>57</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

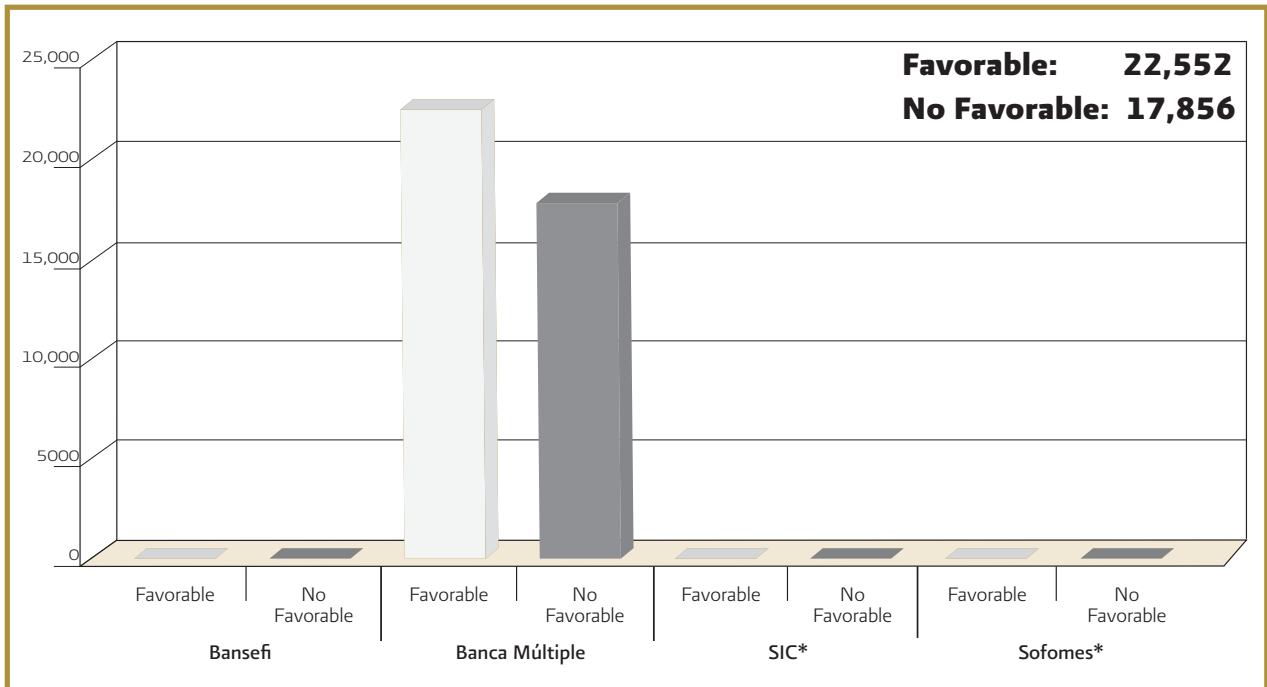


**Gestión Electrónica  
Instituciones de Crédito (Comparativo)  
2009**



\* SIC: Sociedades de Información Crediticia; Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple

**2008**



\* SIC: Sociedades de Información Crediticia; Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple



## Gestión Electrónica Banca Múltiple Principales Productos 2009

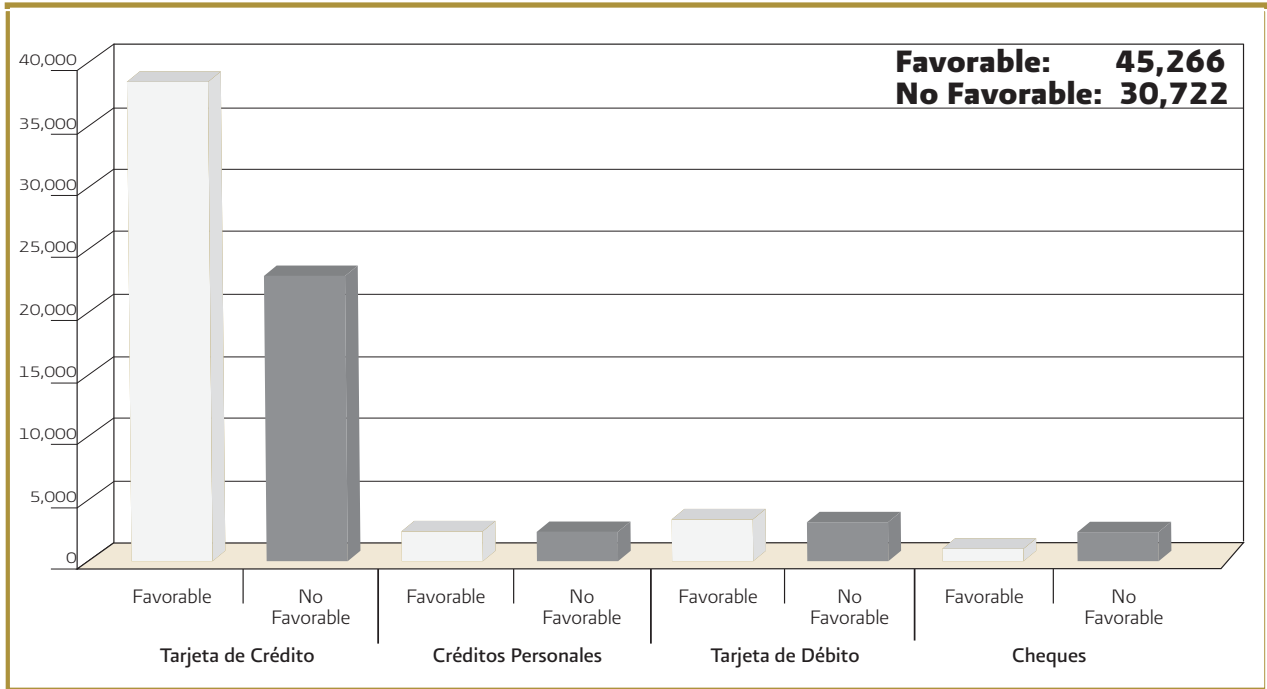
Delegación	Producto			Tarjeta de Crédito			Créditos Personales			Tarjeta de Débito			Cheques		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.			
<b>Distrito Federal</b>															
Metropolitana Norte	972	956	50	96	107	47	141	155	48	53	150	26			
Metropolitana Oriente	700	663	51	65	80	45	69	111	38	19	72	21			
Metropolitana Sur	406	421	49	19	35	35	75	90	45	21	78	21			
Oficinas Centrales	3,188	2,041	61	199	210	49	389	387	50	129	349	27			
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5,266</b>	<b>4,081</b>	<b>56</b>	<b>379</b>	<b>432</b>	<b>47</b>	<b>674</b>	<b>743</b>	<b>48</b>	<b>222</b>	<b>649</b>	<b>25</b>			
<b>Delegaciones</b>															
Aguascalientes	1,427	766	65	89	90	50	62	72	46	35	49	42			
Baja California	457	203	69	43	20	68	137	64	68	12	35	26			
Baja California Sur	109	42	72	6	12	33	29	23	56	1	9	10			
Campeche	955	456	68	59	51	54	31	32	49	13	26	33			
Chiapas	967	502	66	99	75	57	50	44	53	10	16	38			
Chihuahua	1,498	1,095	58	124	136	48	59	70	46	14	44	24			
Ciudad Juárez	358	249	59	49	57	46	27	43	39	7	26	21			
Coahuila	1,255	645	66	57	60	49	24	23	51	41	52	44			
Colima	1,877	801	70	69	62	53	62	61	50	22	33	40			
Durango	1,134	466	71	31	29	52	42	22	66	15	13	54			
Estado de México	407	322	56	30	47	39	44	52	46	16	68	19			
Guanajuato	1,089	748	59	55	81	40	48	39	55	30	45	40			
Guerrero	965	470	67	81	73	53	89	64	58	32	59	35			
Hidalgo	455	262	63	31	29	52	59	26	69	12	33	27			
Jalisco	2,589	1,771	59	112	117	49	281	245	53	53	253	17			
Michoacán	1,008	674	60	226	183	55	55	55	50	21	39	35			
Morelos	455	466	49	25	41	38	111	121	48	29	67	30			
Nayarit	1,490	650	70	72	38	65	64	49	57	9	18	33			
Nuevo León	1,825	1,076	63	107	112	49	342	316	52	33	124	21			
Oaxaca	396	332	54	32	37	46	44	49	47	16	30	35			
Puebla	1,559	1,100	59	51	57	47	123	147	46	59	101	37			
Querétaro	463	659	41	52	83	39	49	101	33	11	88	11			
Quintana Roo	614	491	56	28	45	38	32	40	44	33	41	45			
San Luis Potosí	609	297	67	63	36	64	39	61	39	12	28	30			
Sinaloa	1,526	640	70	65	61	52	151	111	58	33	78	30			
Sonora	838	328	72	43	22	66	91	61	60	33	59	36			
Tabasco	1,011	545	65	58	56	51	123	95	56	31	69	31			
Tamaulipas	1,779	975	65	40	44	48	81	83	49	24	40	38			
Tlaxcala	289	127	69	45	21	68	20	13	61	6	17	26			
Veracruz	2,129	658	76	80	43	65	193	87	69	70	63	53			
Yucatán	1,215	609	67	49	27	64	83	80	51	31	29	52			
Zacatecas	505	413	55	45	71	39	40	35	53	7	27	21			
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>33,253</b>	<b>18,838</b>	<b>64</b>	<b>2,016</b>	<b>1,916</b>	<b>51</b>	<b>2,685</b>	<b>2,384</b>	<b>53</b>	<b>771</b>	<b>1,679</b>	<b>31</b>			
<b>Total Nacional</b>	<b>38,519</b>	<b>22,919</b>	<b>63</b>	<b>2,395</b>	<b>2,348</b>	<b>50</b>	<b>3,359</b>	<b>3,127</b>	<b>52</b>	<b>993</b>	<b>2,328</b>	<b>30</b>			

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables

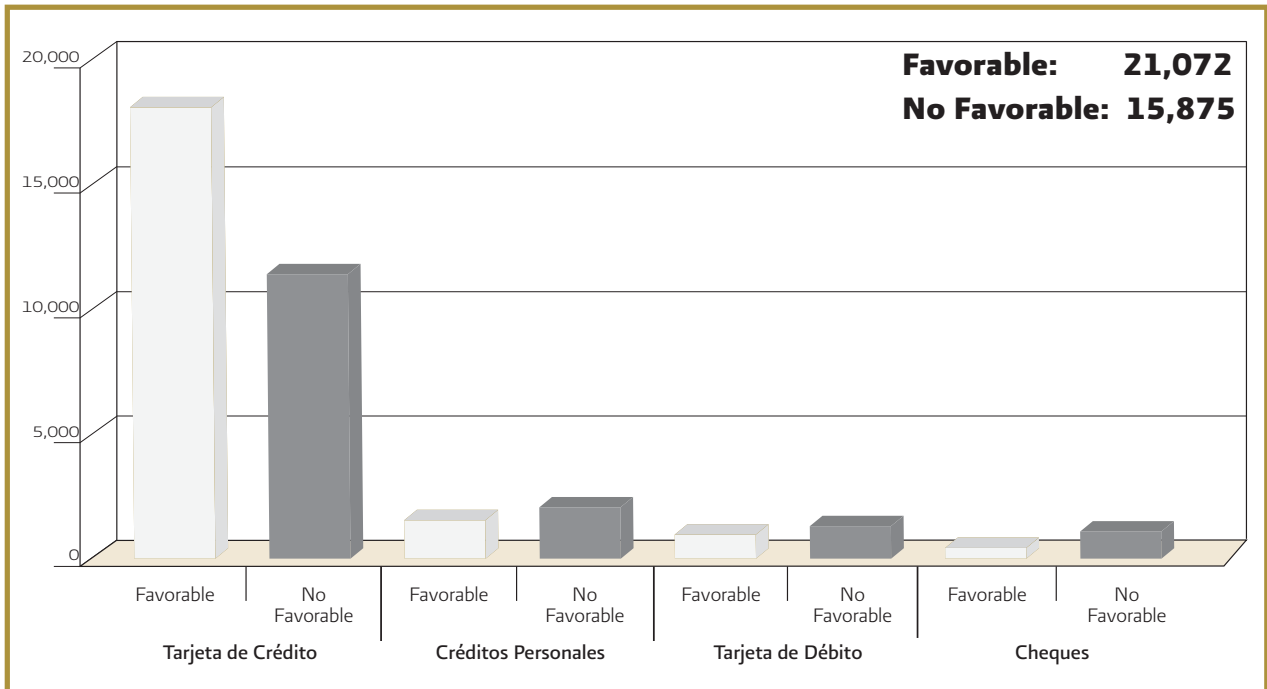




**Gestión Electrónica  
Banca Múltiple  
Principales Productos 2009**



**2008**





## Gestión Electrónica Seguros Principales Ramos 2009

Delegación	Ramo Vida			Accidentes y Enfermedades			Autos			Daños sin autos			Pensiones			Relacionados con Otro Sector		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>																		
Metropolitana Norte	115	134	46	9	19	32	35	89	28	0	4	0	0	2	0	5	17	23
Metropolitana Oriente	83	72	54	7	9	44	27	102	21	0	1	0	0	1	0	11	8	58
Metropolitana Sur	7	19	27	2	14	13	23	59	28	0	5	0	1	2	33	4	1	80
Oficinas Centrales	173	106	62	33	29	53	109	189	37	4	14	22	1	1	50	3	6	33
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>378</b>	<b>331</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>71</b>	<b>42</b>	<b>194</b>	<b>439</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>42</b>
<b>Delegaciones</b>																		
Aguascalientes	157	48	77	20	13	61	25	18	58	5	5	50	0	1	0	1	0	100
Baja California	10	11	48	8	3	73	8	14	36	1	2	33	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	2	3	40	7	2	78	3	2	60	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Campeche	23	27	46	9	12	43	14	18	44	0	1	0	1	3	25	12	14	46
Chiapas	11	15	42	7	1	88	5	19	21	1	1	50	0	0	0	33	5	87
Chihuahua	20	31	39	21	22	49	18	36	33	0	3	0	2	1	67	25	40	38
Ciudad Juárez	7	19	27	5	9	36	7	17	29	1	2	33	0	0	0	0	2	0
Coahuila	91	34	73	22	13	63	26	41	39	2	2	50	0	0	0	5	5	50
Colima	39	40	49	26	15	63	13	23	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	47	70	40	16	9	64	10	3	77	0	1	0	2	1	67	6	3	67
Estado de México	11	34	24	3	8	27	21	32	40	2	9	18	0	0	0	2	3	40
Guanajuato	65	26	71	10	8	56	17	23	43	2	2	50	0	0	0	16	13	55
Guerrero	135	76	64	18	3	86	12	15	44	2	1	67	0	0	0	1	0	100
Hidalgo	33	33	50	2	5	29	11	31	26	1	1	50	0	5	0	4	4	50
Jalisco	310	172	64	53	52	50	56	133	30	2	5	29	0	1	0	16	11	59
Michoacán	390	235	62	8	11	42	10	52	16	4	5	44	2	7	22	13	16	45
Morelos	13	19	41	6	5	55	18	36	33	1	4	20	0	1	0	0	0	0
Nayarit	35	27	56	41	12	77	17	17	50	0	4	0	0	4	0	3	1	75
Nuevo León	39	57	41	28	26	52	27	79	25	10	14	42	0	3	0	7	3	70
Oaxaca	19	26	42	8	5	62	27	30	47	2	2	50	0	1	0	2	2	50
Puebla	291	133	69	18	19	49	21	73	22	1	1	50	4	1	80	4	8	33
Querétaro	24	63	28	10	11	48	23	50	32	3	3	50	2	1	67	1	0	100
Quintana Roo	10	14	42	3	11	21	18	26	41	2	1	67	0	0	0	4	6	40
San Luis Potosí	14	19	42	18	5	78	22	19	54	0	0	0	0	0	0	3	5	38
Sinaloa	58	51	53	9	12	43	35	61	36	1	7	13	0	1	0	65	26	71
Sonora	37	55	40	16	16	50	22	34	39	9	19	32	0	0	0	0	0	0
Tabasco	38	49	44	26	9	74	72	65	53	19	6	76	5	2	71	5	6	45
Tamaulipas	72	34	68	14	13	52	32	35	48	0	3	0	0	4	0	9	1	90
Tlaxcala	35	22	61	8	1	89	1	7	13	1	1	50	0	1	0	0	1	0
Veracruz	59	24	71	6	3	67	33	13	72	12	2	86	1	0	100	60	17	78
Yucatán	32	20	62	96	35	73	31	29	52	5	0	100	0	1	0	1	1	50
Zacatecas	137	37	79	8	2	80	4	4	50	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>2,264</b>	<b>1,854</b>	<b>60</b>	<b>550</b>	<b>371</b>	<b>60</b>	<b>659</b>	<b>1,055</b>	<b>38</b>	<b>89</b>	<b>107</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>298</b>	<b>193</b>	<b>61</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>2,642</b>	<b>1,855</b>	<b>59</b>	<b>601</b>	<b>442</b>	<b>58</b>	<b>853</b>	<b>1,494</b>	<b>36</b>	<b>93</b>	<b>131</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>321</b>	<b>225</b>	<b>59</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



**Gestión Electrónica**  
**Sociedades Financieras de Objeto Múltiple**  
**2009**

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas			Entidades Reguladas			Totales		
	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.	Fav.	No Fav.	% Fav.
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	13	30	30	8	14	36	21	44	32
Metropolitana Oriente	9	36	20	5	11	31	14	47	23
Metropolitana Sur	3	18	14	2	5	29	5	23	18
Oficinas Centrales	25	59	30	13	27	33	38	86	31
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>50</b>	<b>143</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>78</b>	<b>200</b>	<b>28</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	38	23	62	30	8	79	68	31	69
Baja California	16	10	62	1	0	100	17	10	63
Baja California Sur	10	17	37	0	0	0	10	17	37
Campeche	57	39	59	25	17	60	82	56	59
Chiapas	50	96	34	0	2	0	50	98	34
Chihuahua	45	126	26	11	35	24	56	161	26
Ciudad Juárez	12	11	52	4	2	67	16	13	55
Coahuila	77	45	63	4	13	24	81	58	58
Colima	39	67	37	24	19	56	63	86	42
Durango	49	32	60	21	20	51	70	52	57
Estado de México	11	12	48	5	5	50	16	17	48
Guanajuato	35	51	41	11	13	46	46	64	42
Guerrero	39	55	41	13	10	57	52	65	44
Hidalgo	22	14	61	13	2	87	35	16	69
Jalisco	56	74	43	9	25	26	65	99	40
Michoacán	36	42	46	9	8	53	45	50	47
Morelos	22	38	37	3	5	38	25	43	37
Nayarit	69	86	45	6	11	35	75	97	44
Nuevo León	29	79	27	11	24	31	40	103	28
Oaxaca	10	26	28	1	1	50	11	27	29
Puebla	16	38	30	21	23	48	37	61	38
Querétaro	11	67	14	5	10	33	16	77	17
Quintana Roo	32	33	49	5	6	45	37	39	49
San Luis Potosí	44	23	66	8	4	67	52	27	66
Sinaloa	84	48	64	1	4	20	85	52	62
Sonora	31	58	35	2	0	100	33	58	36
Tabasco	18	27	40	5	4	56	23	31	43
Tamaulipas	168	94	64	37	23	62	205	117	64
Tlaxcala	38	16	70	3	2	60	41	18	69
Veracruz	53	26	67	7	7	50	60	33	65
Yucatán	57	28	67	11	3	79	68	31	69
Zacatecas	29	58	33	3	10	23	32	68	32
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>1,303</b>	<b>1,459</b>	<b>47</b>	<b>309</b>	<b>316</b>	<b>49</b>	<b>1,612</b>	<b>1,775</b>	<b>48</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,353</b>	<b>1,602</b>	<b>46</b>	<b>337</b>	<b>373</b>	<b>47</b>	<b>1,690</b>	<b>1,975</b>	<b>46</b>

Fav.: Favorable No. Fav.: No favorable % Fav.: Porcentaje de favorables



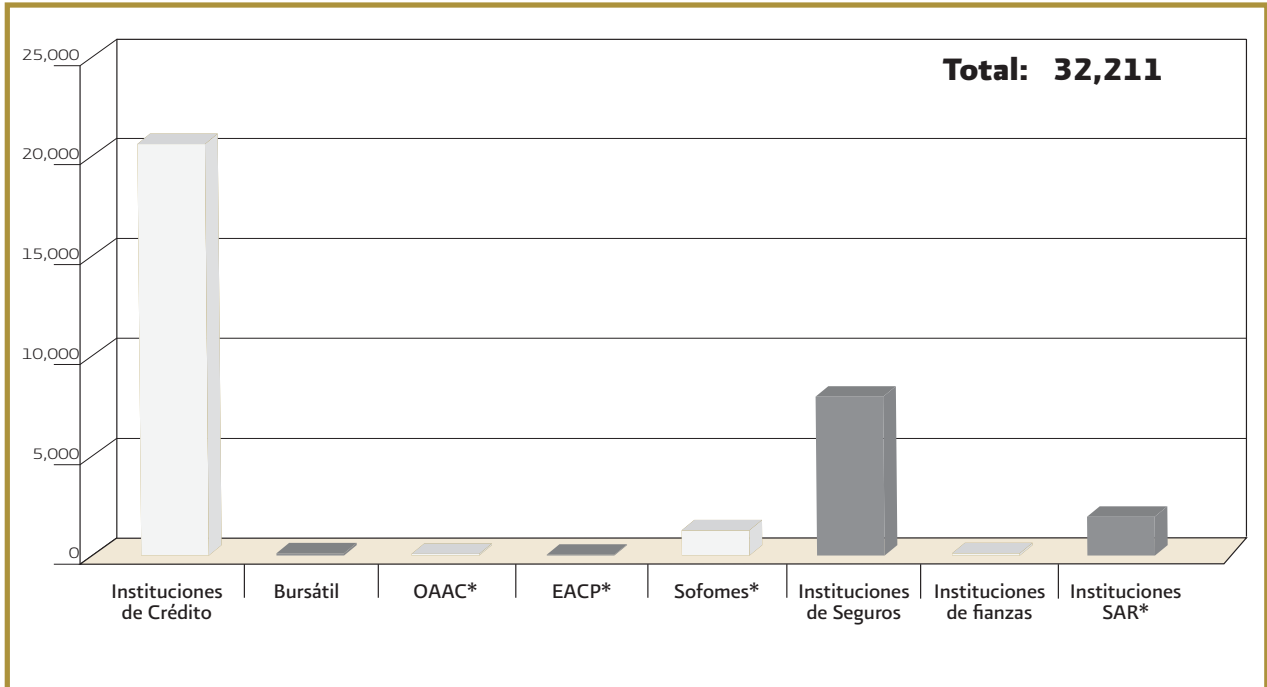
## Conciliación Por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAC*	EACP*	Sofomes*	Institu- ciones de Seguros	Institu- ciones de fianzas	Institucio- nes SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	1,266	10	10	0	54	549	16	276	2,181
Metropolitana Oriente	591	1	1	0	12	178	0	65	848
Metropolitana Sur	560	0	2	0	17	169	1	42	791
Oficinas Centrales	2,623	29	4	1	400	1,181	19	395	4,652
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5,040</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>483</b>	<b>2,077</b>	<b>36</b>	<b>778</b>	<b>8,472</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	653	4	4	3	40	151	1	66	922
Baja California	216	1	0	0	4	48	2	55	326
Baja California Sur	141	0	0	1	20	62	1	3	228
Campeche	132	0	0	0	9	130	1	16	288
Chiapas	440	0	0	0	17	167	3	25	652
Chihuahua	814	5	1	1	53	358	3	117	1,352
Ciudad Juárez	283	1	0	0	9	86	0	60	439
Coahuila	361	3	1	1	31	70	1	44	512
Colima	630	0	3	6	52	152	2	14	859
Durango	225	0	3	2	20	124	3	13	390
Estado de México	487	1	0	2	18	130	2	45	685
Guanajuato	781	6	17	5	41	183	2	37	1,072
Guerrero	348	1	0	0	22	325	0	8	704
Hidalgo	177	1	3	0	4	90	1	29	305
Jalisco	1,324	17	4	7	23	541	7	89	2,012
Michoacán	349	7	1	1	11	150	1	4	524
Morelos	431	0	0	0	11	136	1	13	592
Nayarit	339	1	3	1	22	110	1	10	487
Nuevo León	1,172	12	6	3	49	405	2	47	1,696
Oaxaca	420	0	0	0	14	155	0	19	608
Puebla	892	4	3	1	22	242	4	59	1,227
Querétaro	342	2	0	4	12	98	1	27	486
Quintana Roo	599	0	1	1	27	193	3	39	863
San Luis Potosí	407	3	3	0	14	144	0	24	595
Sinaloa	416	0	1	0	13	191	0	16	637
Sonora	233	1	1	0	48	162	3	31	479
Tabasco	465	1	1	0	24	243	4	20	758
Tamaulipas	790	0	5	0	20	189	2	93	1,099
Tlaxcala	247	0	0	0	22	76	0	43	388
Veracruz	744	1	0	0	20	420	14	66	1,265
Yucatán	226	0	3	0	12	123	11	7	382
Zacatecas	544	0	1	2	77	249	4	30	907
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>15,628</b>	<b>72</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>781</b>	<b>5,903</b>	<b>80</b>	<b>1,169</b>	<b>23,739</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>20,668</b>	<b>112</b>	<b>82</b>	<b>42</b>	<b>1,264</b>	<b>7,980</b>	<b>116</b>	<b>1,947</b>	<b>32,211</b>

\* OAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro

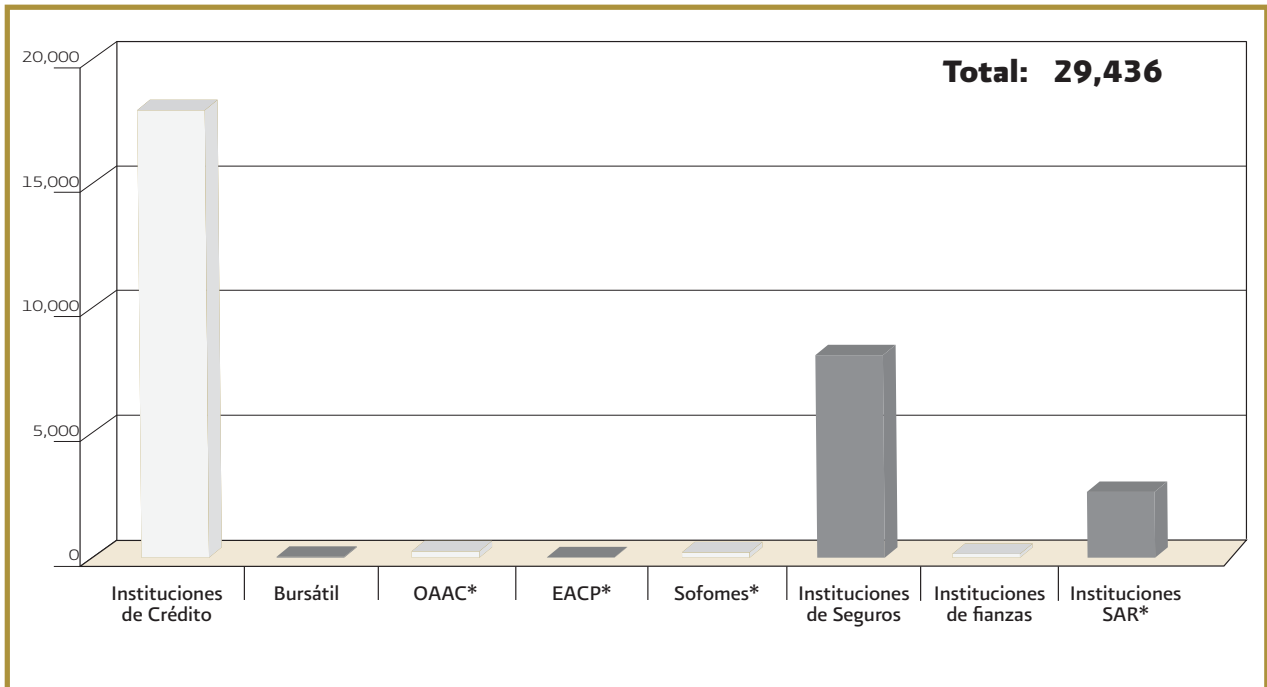


**Conciliación  
Sector Financiero (Comparativo)  
2009**



\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro

**2008**



\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



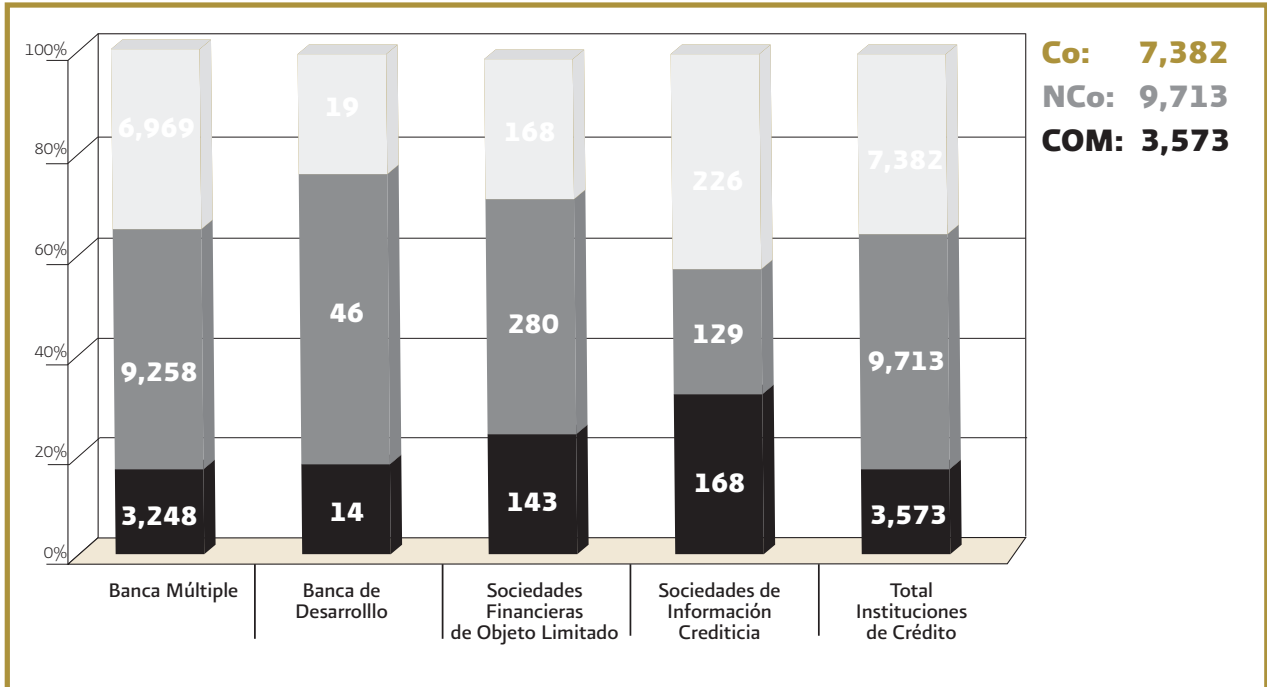
## Conciliación Instituciones de Crédito 2009

Clase de Institución Delegación	Banca Múltiple				Banca de Desarrollo				Sociedades Financieras de Objeto Limitado				Sociedades de Información Crediticia			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>																
Metropolitana Norte	343	149	712	28	0	1	6	0	8	4	29	20	5	3	6	36
Metropolitana Oriente	228	42	312	39	0	0	0	0	2	2	4	25	0	0	1	0
Metropolitana Sur	208	56	282	38	2	0	3	40	0	3	4	0	1	0	1	50
Oficinas Centrales	859	140	1,561	34	3	3	7	23	23	0	16	59	6	0	5	55
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,638</b>	<b>387</b>	<b>2,867</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>43</b>
<b>Delegaciones</b>																
Aguascalientes	317	130	181	50	1	0	0	100	7	4	8	37	1	2	2	20
Baja California	44	89	66	22	0	0	0	0	5	9	3	29	0	0	0	0
Baja California Sur	57	31	44	43	3	0	1	75	1	0	2	33	0	2	0	0
Campeche	43	25	60	34	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0
Chiapas	134	81	183	34	0	0	3	0	2	3	5	20	12	10	7	41
Chihuahua	281	84	374	38	3	1	2	50	6	4	7	35	27	5	20	52
Ciudad Juárez	75	82	97	30	2	1	0	67	3	4	5	25	6	6	2	43
Coahuila	111	73	161	32	0	0	0	0	5	1	2	63	3	3	2	38
Colima	387	78	146	63	0	0	0	0	10	6	3	53	0	0	0	0
Durango	51	60	93	25	0	0	1	0	1	5	5	9	0	9	0	0
Estado de México	138	111	209	30	0	0	1	0	1	4	6	9	4	8	5	24
Guanajuato	229	144	365	31	0	0	0	0	4	9	14	15	5	3	8	31
Guerrero	112	73	135	35	0	3	2	0	2	6	1	22	4	6	4	29
Hidalgo	65	28	80	38	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Jalisco	390	176	639	32	1	1	0	50	12	11	28	24	33	24	9	50
Michoacán	98	45	193	29	0	0	2	0	2	2	5	22	1	1	0	50
Morelos	112	80	225	27	0	0	2	0	4	2	3	44	1	2	0	33
Nayarit	126	48	143	40	0	0	0	0	3	0	14	18	2	3	0	40
Nuevo León	231	212	674	21	0	0	1	0	3	7	20	10	11	7	6	46
Oaxaca	195	96	108	49	0	0	2	0	0	4	1	0	8	6	0	57
Puebla	351	92	424	40	0	0	2	0	4	4	7	27	2	2	4	25
Querétaro	146	24	162	44	0	0	0	0	4	1	0	80	3	0	2	60
Quintana Roo	167	139	232	31	0	0	0	0	8	5	14	30	23	6	5	68
San Luis Potosí	117	45	215	31	0	0	1	0	4	0	9	31	6	6	4	38
Sinaloa	126	94	176	32	1	0	0	100	3	3	8	21	1	2	2	20
Sonora	56	58	98	26	0	0	0	0	10	5	6	48	0	0	0	0
Tabasco	102	163	134	26	0	0	4	0	4	5	14	17	17	16	6	44
Tamaulipas	231	185	278	33	1	0	2	33	11	16	17	25	18	17	14	37
Tlaxcala	119	42	64	53	0	2	0	0	0	1	1	0	8	2	8	44
Veracruz	228	183	284	33	0	2	1	0	5	7	10	23	6	16	2	25
Yucatán	83	33	101	38	1	0	0	100	1	3	2	17	0	0	2	0
Zacatecas	409	57	47	80	1	0	0	100	10	1	6	59	12	1	0	92
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>5,331</b>	<b>2,861</b>	<b>6,391</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>135</b>	<b>134</b>	<b>227</b>	<b>27</b>	<b>214</b>	<b>165</b>	<b>116</b>	<b>43</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>6,969</b>	<b>3,248</b>	<b>9,258</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>46</b>	<b>24</b>	<b>168</b>	<b>143</b>	<b>280</b>	<b>28</b>	<b>226</b>	<b>168</b>	<b>129</b>	<b>43</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación



**Conciliación  
Instituciones de Crédito (Comparativo)  
2009**

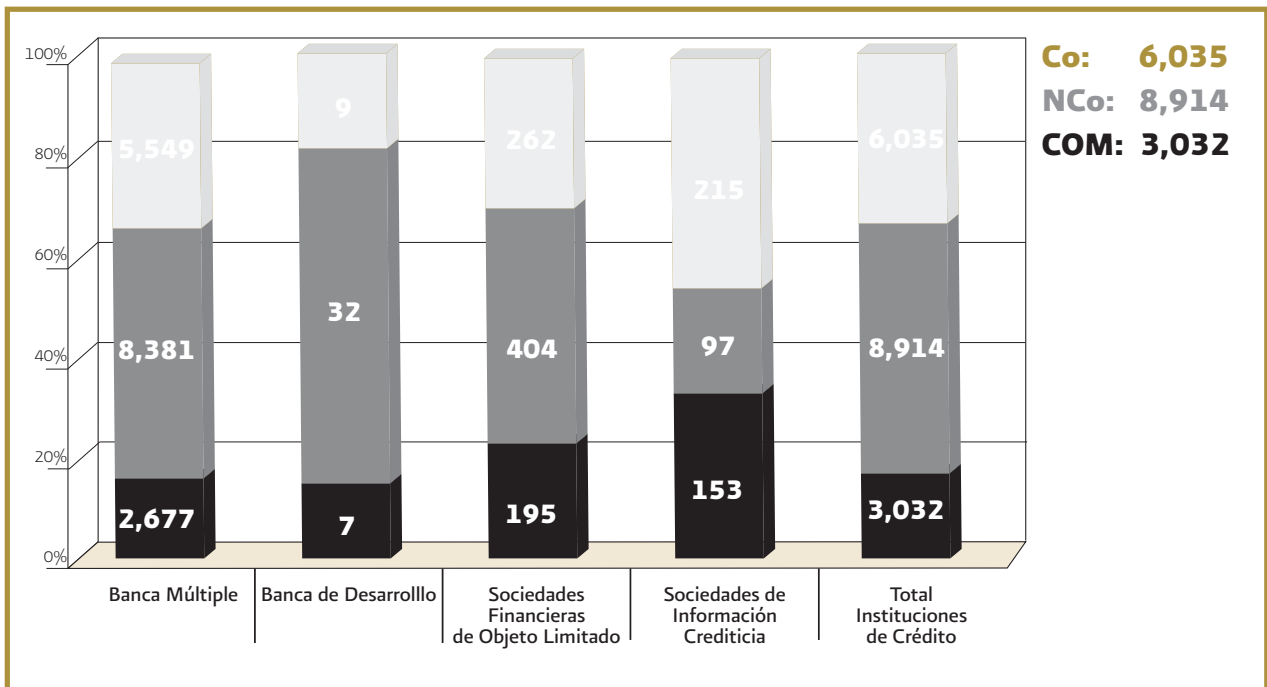


Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



## Conciliación Banca Múltiple Principales Productos 2009

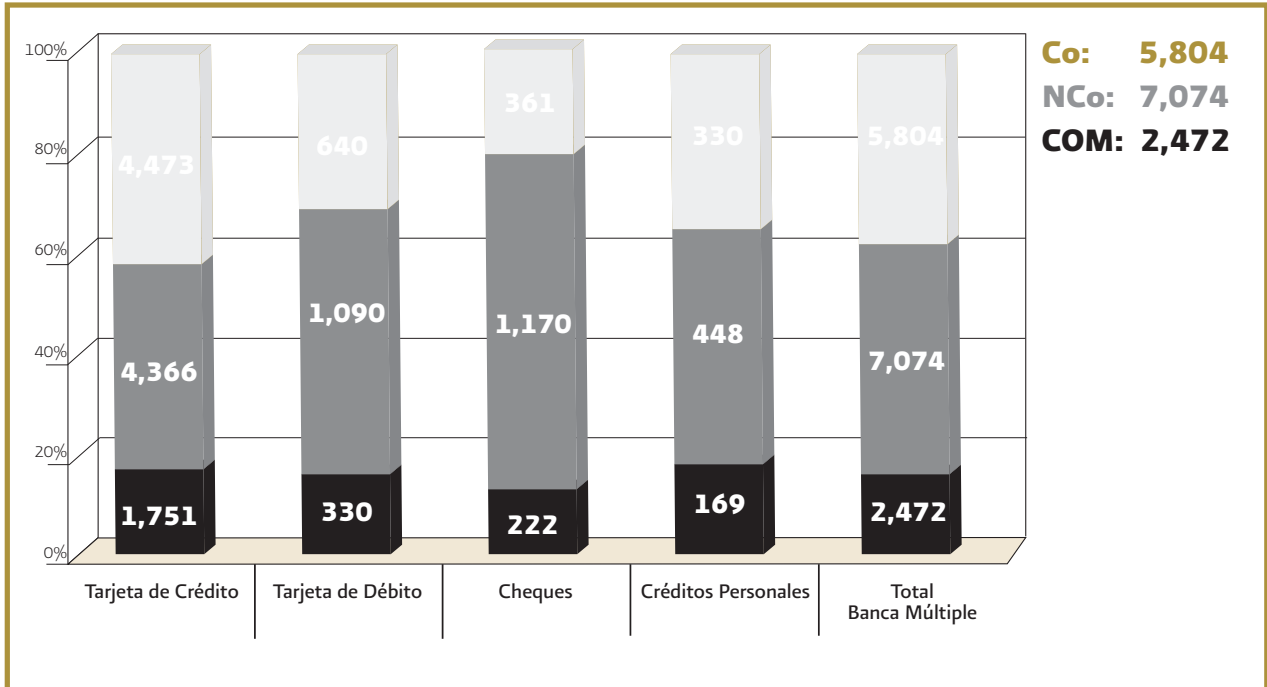
Delegación \ Producto	Tarjeta de Crédito				Tarjeta de Débito				Cheques				Créditos Personales			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>																
Metropolitana Norte	211	70	333	34	32	11	68	29	20	21	104	14	14	8	36	24
Metropolitana Oriente	135	25	145	44	30	4	32	45	5	2	37	11	22	2	23	47
Metropolitana Sur	134	29	122	47	25	7	39	35	8	3	39	16	6	7	13	23
Oficinas Centrales	362	53	532	38	193	32	329	35	109	16	335	24	31	5	40	41
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>842</b>	<b>177</b>	<b>1,132</b>	<b>39</b>	<b>280</b>	<b>54</b>	<b>468</b>	<b>35</b>	<b>142</b>	<b>42</b>	<b>515</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>22</b>	<b>112</b>	<b>35</b>
<b>Delegaciones</b>																
Aguascalientes	221	70	98	57	12	11	14	32	10	8	13	32	21	3	13	57
Baja California	23	33	20	30	5	16	19	13	2	14	13	7	2	3	2	29
Baja California Sur	29	8	12	59	12	9	16	32	1	3	9	8	4	2	2	50
Campeche	28	15	27	40	2	5	2	22	4	0	10	29	2	2	0	50
Chiapas	88	50	80	40	8	10	13	26	9	3	20	28	7	4	16	26
Chihuahua	200	47	203	44	11	6	38	20	6	6	23	17	16	1	33	32
Ciudad Juárez	59	48	52	37	4	11	8	17	1	3	10	7	4	5	10	21
Coahuila	77	43	74	40	5	1	7	38	3	4	15	14	5	14	12	16
Colima	293	41	81	71	20	3	8	65	11	4	11	42	18	10	14	43
Durango	34	35	49	29	4	7	2	31	1	5	7	8	6	2	8	38
Estado de México	84	64	72	38	9	7	26	21	9	6	36	18	5	7	11	22
Guanajuato	180	82	212	38	9	11	24	20	6	10	19	17	8	11	17	22
Guerrero	65	41	55	40	13	9	19	32	6	3	13	27	3	2	3	38
Hidalgo	41	20	37	42	8	2	4	57	2	0	4	33	5	1	6	42
Jalisco	259	106	338	37	18	10	32	30	26	4	76	25	14	3	24	34
Michoacán	53	19	94	32	1	4	10	7	5	2	12	26	12	6	30	25
Morelos	68	38	110	31	17	14	34	26	7	8	24	18	3	2	9	21
Nayarit	97	34	91	44	12	4	8	50	0	2	8	0	5	3	9	29
Nuevo León	142	106	294	26	35	29	123	19	15	13	85	13	9	17	22	19
Oaxaca	124	63	48	53	17	7	11	49	10	3	14	37	11	6	9	42
Puebla	261	45	228	49	21	8	44	29	15	5	44	23	9	2	13	38
Querétaro	101	12	78	53	12	2	17	39	8	1	23	25	3	4	12	16
Quintana Roo	98	78	126	32	10	6	20	28	10	13	22	22	8	3	7	44
San Luis Potosí	82	21	85	44	9	2	35	20	3	4	15	14	1	4	12	6
Sinaloa	73	44	73	38	18	10	20	38	6	7	33	13	2	1	4	29
Sonora	35	22	44	35	1	4	7	8	5	3	19	19	0	3	3	0
Tabasco	77	84	73	33	5	24	8	14	2	18	12	6	2	8	6	13
Tamaulipas	185	128	210	35	12	14	8	35	5	11	13	17	6	5	11	27
Tlaxcala	76	18	33	60	10	4	3	59	7	4	6	41	11	1	4	69
Veracruz	181	115	162	40	8	14	26	17	6	8	37	12	8	6	11	32
Yucatán	57	18	53	45	7	4	11	32	6	2	7	40	2	2	2	33
Zacatecas	240	26	22	83	25	8	5	66	12	3	2	71	45	4	1	90
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>3,631</b>	<b>1,574</b>	<b>3,234</b>	<b>43</b>	<b>360</b>	<b>276</b>	<b>622</b>	<b>29</b>	<b>219</b>	<b>180</b>	<b>655</b>	<b>21</b>	<b>257</b>	<b>147</b>	<b>336</b>	<b>35</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>4,473</b>	<b>1,751</b>	<b>4,366</b>	<b>42</b>	<b>640</b>	<b>330</b>	<b>1,090</b>	<b>31</b>	<b>361</b>	<b>222</b>	<b>1,170</b>	<b>21</b>	<b>330</b>	<b>169</b>	<b>448</b>	<b>35</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación





**Conciliación  
Banca Múltiple  
Principales Productos (Comparativo) 2009**

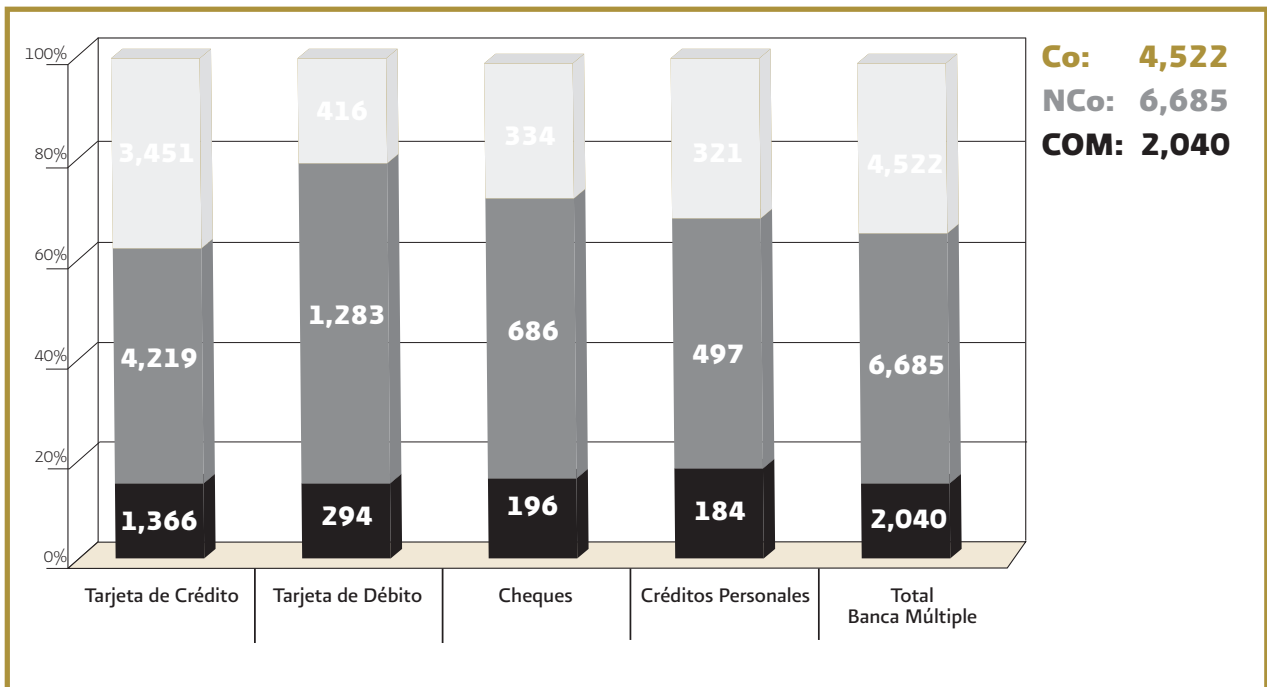


Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



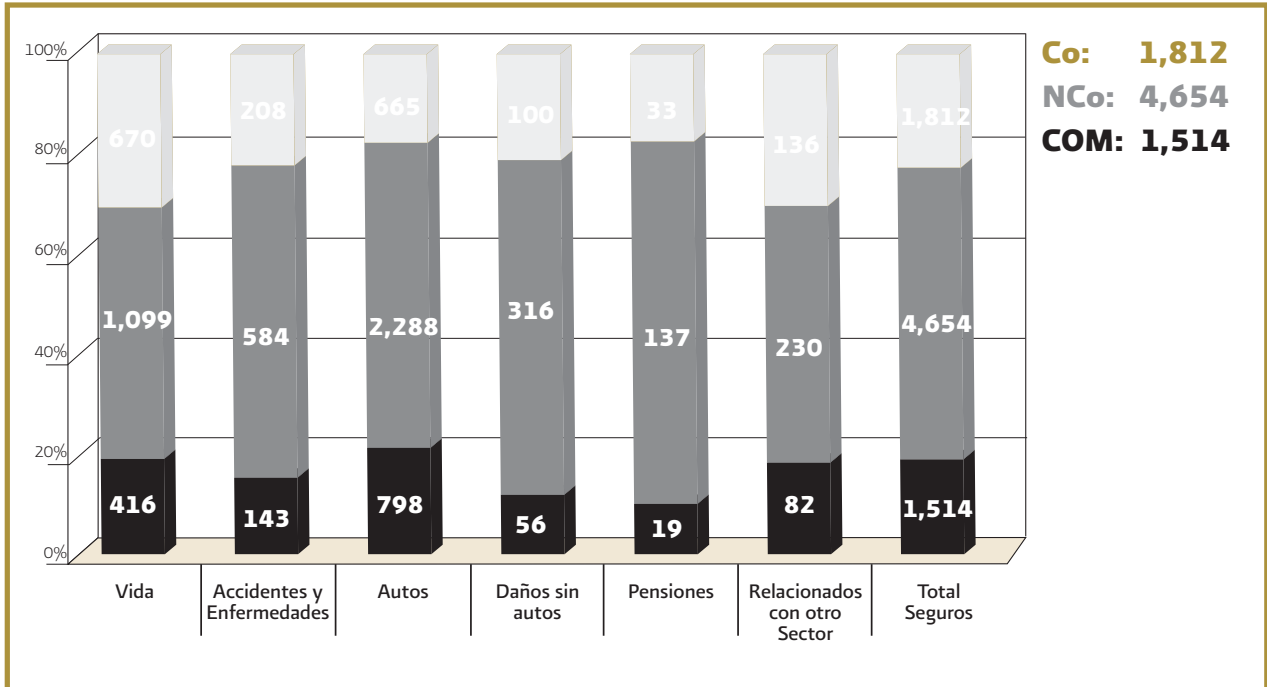
## Conciliación Seguros Principales Ramos 2009

Ramo Delegación	Vida				Accidentes y Enfermedades				Autos				Daños sin autos				Pensiones				Relacionados con Otro Sector			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>																								
Metropolitana Norte	16	15	57	18	9	6	35	18	56	30	255	16	4	0	15	21	1	0	1	50	13	7	29	27
Metropolitana Oriente	13	2	20	37	8	1	8	47	19	15	65	19	0	1	1	0	1	0	7	13	7	1	9	41
Metropolitana Sur	1	2	22	4	10	2	14	38	18	19	61	18	1	1	8	10	1	2	0	33	2	1	4	29
Oficinas Centrales	56	19	156	24	33	11	98	23	138	78	463	20	33	5	67	31	5	0	14	26	3	1	1	60
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>86</b>	<b>38</b>	<b>255</b>	<b>23</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>155</b>	<b>26</b>	<b>231</b>	<b>142</b>	<b>844</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>91</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>32</b>
<b>Delegaciones</b>																								
Aguascalientes	25	8	20	47	13	0	18	42	12	13	26	24	0	3	7	0	0	0	0	0	1	3	2	17
Baja California	2	6	7	13	0	2	3	0	3	5	13	14	3	1	3	43	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	3	2	6	27	3	4	5	25	9	9	16	26	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0
Campeche	9	4	16	31	4	2	6	33	13	21	37	18	3	0	2	60	0	1	5	0	3	2	2	43
Chiapas	9	4	30	21	5	3	9	29	14	18	44	18	3	3	2	38	1	0	8	11	9	0	5	64
Chihuahua	18	7	42	27	23	2	37	37	27	28	105	17	3	1	13	18	1	1	3	20	15	5	27	32
Ciudad Juárez	5	4	22	16	2	2	10	14	6	6	22	18	0	1	4	0	1	0	1	50	0	0	0	0
Coahuila	3	3	10	19	3	1	11	20	5	7	24	14	1	0	1	50	0	0	1	0	0	0	0	0
Colima	29	11	27	43	3	3	9	20	22	12	24	38	1	0	3	25	0	0	2	0	3	2	1	50
Durango	8	9	14	26	1	3	9	8	7	15	22	16	2	0	6	25	0	2	11	0	6	5	4	40
Estado de México	13	16	12	32	3	2	10	20	3	11	35	6	1	0	5	17	0	0	1	0	4	4	10	22
Guanajuato	9	4	31	20	2	4	33	5	5	10	48	8	2	1	4	29	0	0	3	0	7	3	17	26
Guerrero	56	56	35	38	2	4	6	17	26	20	71	22	0	0	5	0	2	3	30	6	3	3	3	33
Hidalgo	9	9	8	35	1	2	11	7	9	6	24	23	0	0	6	0	1	1	0	50	2	1	0	67
Jalisco	46	27	104	26	10	24	57	11	38	50	118	18	0	5	19	0	0	2	2	0	13	8	18	33
Michoacán	18	13	43	24	3	1	6	30	8	4	40	15	0	0	3	0	0	0	2	0	2	3	4	22
Morelos	2	5	14	10	3	2	15	15	14	14	46	19	3	0	8	27	1	0	8	11	0	0	1	0
Nayarit	7	6	12	28	6	2	5	46	8	13	27	17	0	0	2	0	0	0	11	0	3	2	6	27
Nuevo León	12	20	69	12	2	9	44	4	12	58	130	6	4	2	20	15	1	1	2	25	3	6	10	16
Oaxaca	30	29	8	45	3	2	1	50	20	35	22	26	1	1	1	33	0	0	1	0	1	0	0	100
Puebla	56	21	36	50	5	2	14	24	16	17	54	18	0	1	9	0	2	0	3	40	5	0	1	83
Querétaro	12	5	12	41	9	1	7	53	18	7	19	41	3	0	4	43	0	1	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	2	9	15	8	9	4	8	43	13	49	52	11	1	5	9	7	0	1	2	0	2	1	11	14
San Luis Potosí	5	6	15	19	6	0	16	27	11	14	33	19	0	0	7	0	0	0	2	0	3	5	21	10
Sinaloa	8	13	30	16	1	3	9	8	9	17	64	10	0	0	12	0	0	0	3	0	5	2	15	23
Sonora	4	11	64	5	0	2	8	0	3	10	25	8	6	4	22	19	0	0	0	0	1	1	1	33
Tabasco	8	8	18	24	3	7	7	18	26	51	64	18	8	9	26	19	0	0	0	0	2	1	5	25
Tamaulipas	19	16	23	33	3	2	15	15	10	25	51	12	2	0	2	50	1	2	5	13	2	5	6	15
Tlaxcala	29	7	15	57	4	1	1	67	2	3	7	17	1	0	2	33	0	0	2	0	0	1	1	0
Veracruz	11	22	52	13	8	16	14	21	16	86	125	7	11	10	14	31	1	0	0	100	13	8	13	38
Yucatán	5	6	19	17	3	8	19	10	6	10	42	10	2	0	2	50	0	0	0	0	0	0	1	0
Zacatecas	112	11	15	81	5	3	6	36	43	12	14	62	1	1	1	33	13	2	5	65	3	1	1	60
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>584</b>	<b>378</b>	<b>844</b>	<b>32</b>	<b>148</b>	<b>123</b>	<b>429</b>	<b>21</b>	<b>434</b>	<b>656</b>	<b>1,444</b>	<b>17</b>	<b>62</b>	<b>49</b>	<b>225</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>115</b>	<b>16</b>	<b>111</b>	<b>72</b>	<b>187</b>	<b>30</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>670</b>	<b>416</b>	<b>1,099</b>	<b>31</b>	<b>208</b>	<b>143</b>	<b>584</b>	<b>22</b>	<b>665</b>	<b>798</b>	<b>2,288</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>316</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>137</b>	<b>17</b>	<b>136</b>	<b>82</b>	<b>230</b>	<b>30</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación



**Conciliación  
Seguros  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**

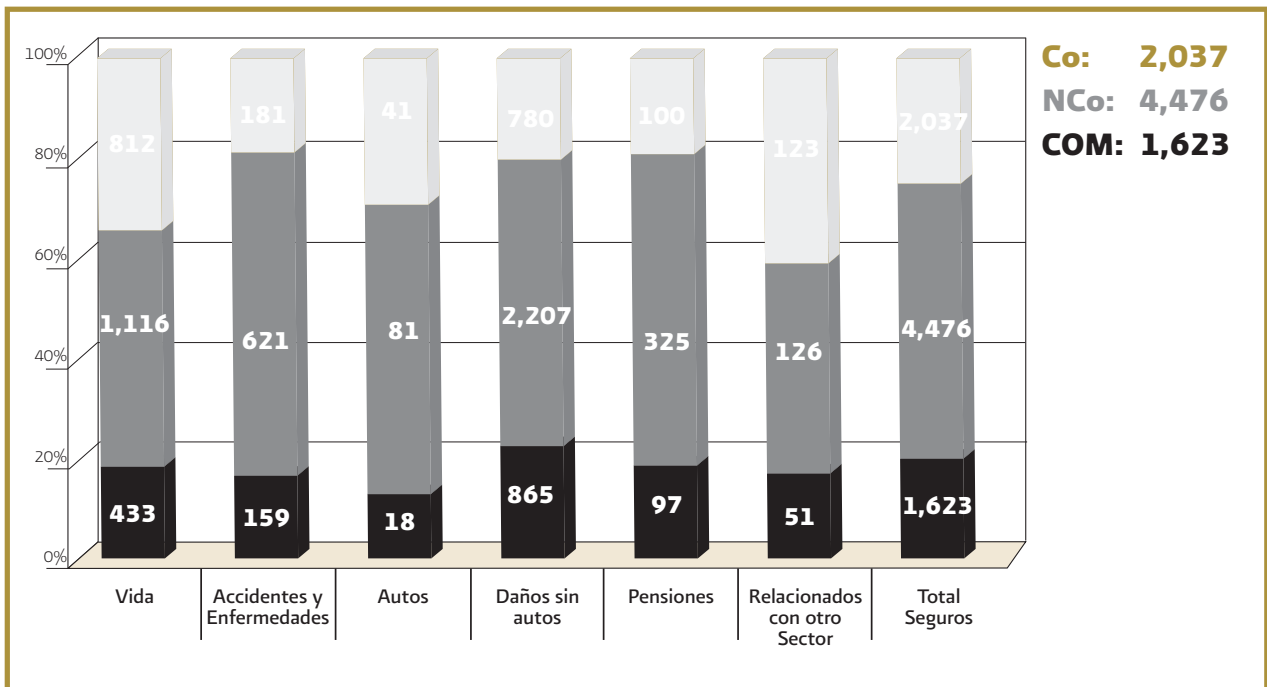


Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



## Conciliación Sistema de Ahorro para el Retiro 2009

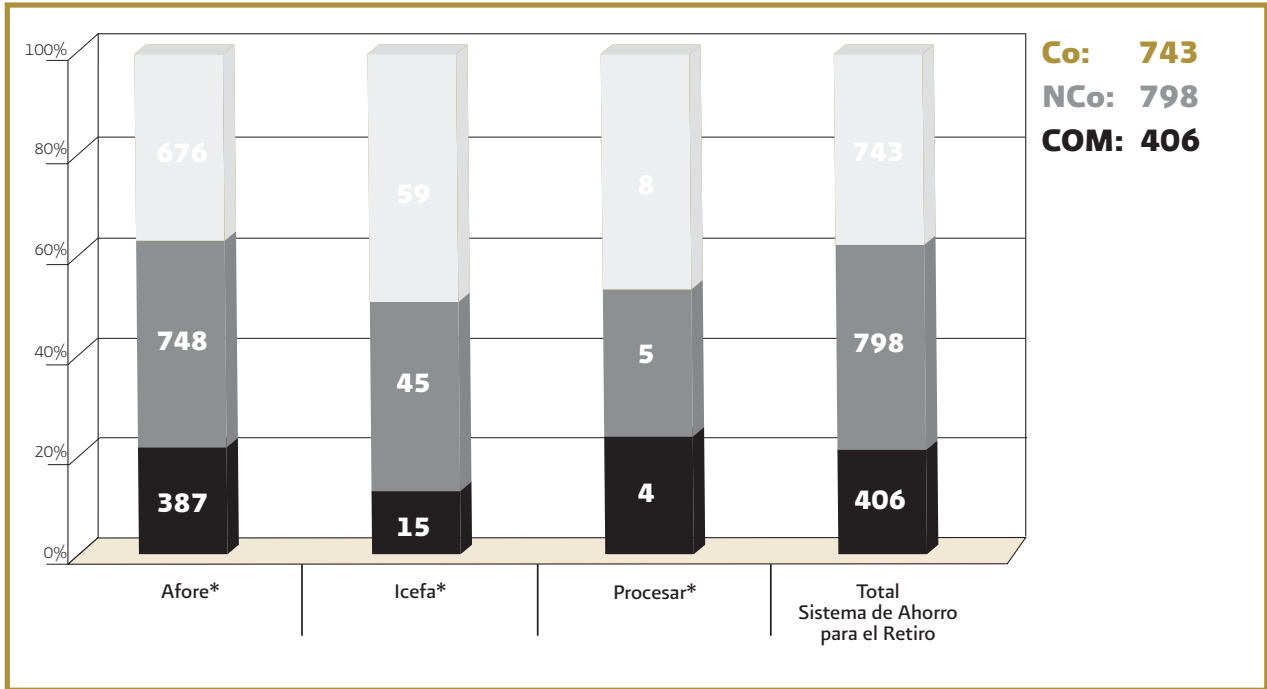
Clase de Institución Delegación	Afore*				Icfa*				Procesar*			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	79	72	119	29	1	1	1	33	3	0	0	100
Metropolitana Oriente	29	7	21	51	3	0	1	75	3	0	1	75
Metropolitana Sur	9	12	19	23	1	0	0	100	0	0	1	0
Oficinas Centrales	174	51	122	50	29	2	15	63	1	1	0	50
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>291</b>	<b>142</b>	<b>281</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>70</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	19	14	33	29	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	26	12	17	47	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	1	0
Campeche	4	4	7	27	0	0	1	0	0	0	0	0
Chiapas	5	5	14	21	0	1	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	30	8	63	30	6	1	8	40	0	1	0	0
Ciudad Juárez	23	13	24	38	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	15	11	17	35	1	0	0	100	0	0	0	0
Colima	3	3	2	38	6	0	0	100	0	0	0	0
Durango	2	6	3	18	0	0	1	0	0	0	1	0
Estado de México	15	7	22	34	0	1	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	5	1	28	15	0	2	1	0	0	0	0	0
Guerrero	4	0	4	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	14	4	10	50	0	0	0	0	0	0	1	0
Jalisco	30	17	41	34	0	0	0	0	0	1	0	0
Michoacán	2	0	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	3	2	5	30	1	0	2	33	0	0	0	0
Nayarit	4	3	3	40	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	5	18	21	11	0	2	1	0	0	0	0	0
Oaxaca	10	4	2	63	0	2	1	0	0	0	0	0
Puebla	18	10	19	38	6	1	5	50	0	0	0	0
Querétaro	10	4	12	38	0	0	0	0	1	0	0	100
Quintana Roo	15	17	6	39	1	0	0	100	0	0	0	0
San Luis Potosí	6	3	15	25	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	7	3	6	44	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	9	11	11	29	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	4	8	8	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	24	27	29	30	3	1	8	25	0	1	0	0
Tlaxcala	35	4	3	83	0	1	0	0	0	0	0	0
Veracruz	11	24	30	17	1	0	0	100	0	0	0	0
Yucatán	4	1	2	57	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	22	1	7	73	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>385</b>	<b>245</b>	<b>467</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>676</b>	<b>387</b>	<b>748</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>47</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación

\*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icfa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR

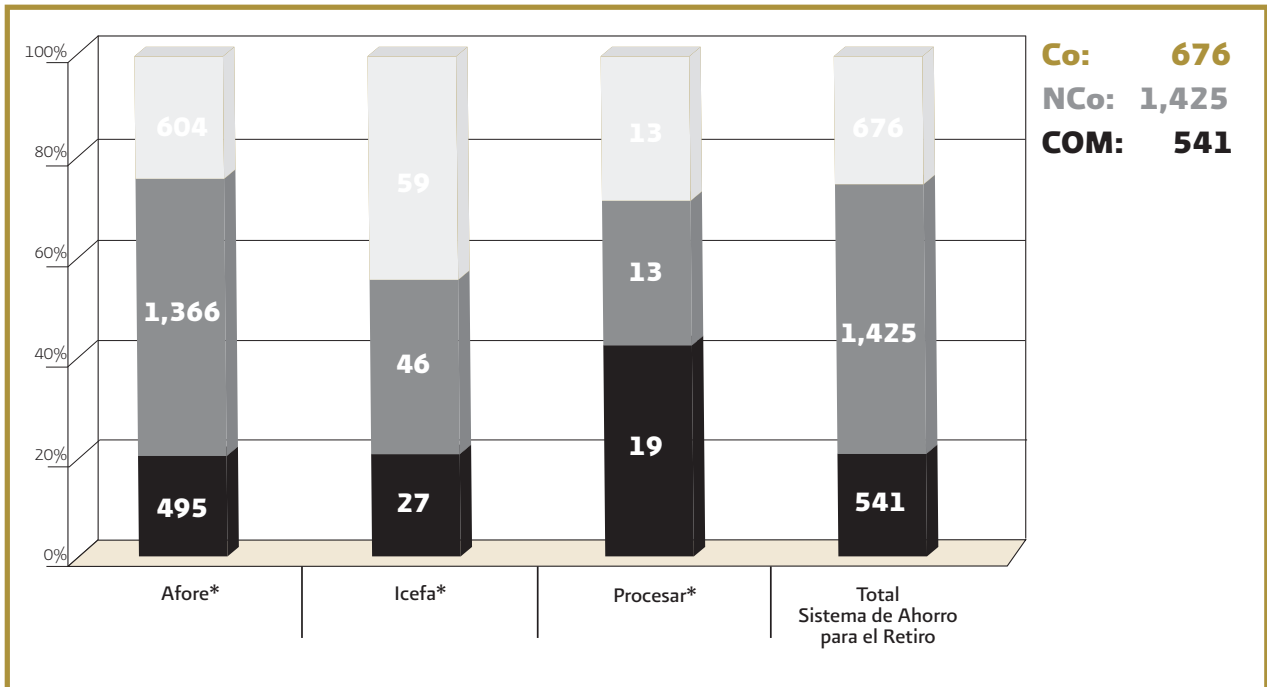


**Conciliación  
Sistema de Ahorro para el Retiro (Comparativo)  
2009**



Co. Conciliadas      NCo. No conciliadas      COM. Concluidas por otros motivos  
 \*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR

**2008**



Co. Conciliadas      NCo. No conciliadas      COM. Concluidas por otros motivos  
 \*Afore: Administradora de Fondos para el Retiro; Icefa: Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada en Fondos de Ahorro; Procesar: Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR



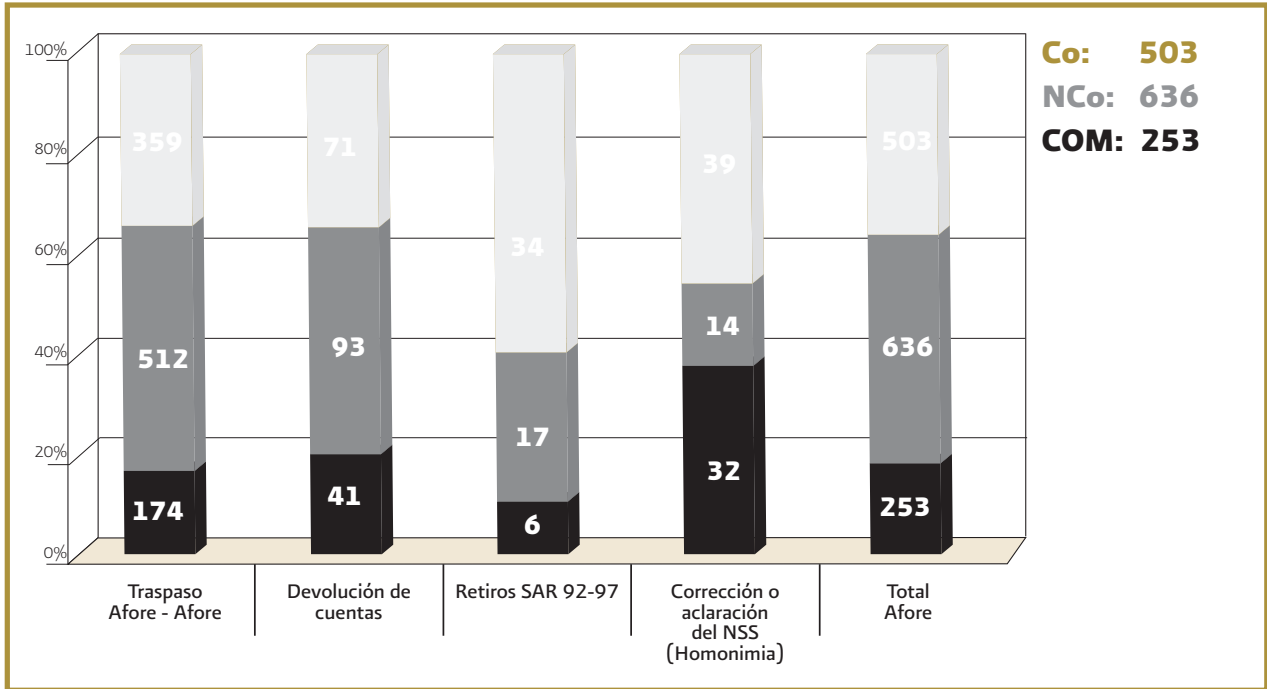
## Conciliación Afore Principales Servicios 2009

Delegación \ Servicio	Traspaso Afore - Afore				Devolución de cuentas				Retiros SAR 92-97				Corrección o aclaración del NSS (Homonomía)			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>																
Metropolitana Norte	64	37	110	30	3	4	1	38	0	1	0	0	2	8	4	14
Metropolitana Oriente	15	3	15	45	1	1	2	25	3	0	0	100	1	0	0	100
Metropolitana Sur	3	8	17	11	1	1	0	50	0	0	0	0	0	2	0	0
Oficinas Centrales	129	30	101	50	0	1	0	0	7	3	4	50	6	6	0	50
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>211</b>	<b>78</b>	<b>243</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>Delegaciones</b>																
Aguascalientes	2	6	13	10	9	2	9	45	1	0	0	100	0	0	1	0
Baja California	22	12	7	54	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Baja California Sur	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	2	1	1	50	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Chihuahua	8	0	39	17	9	1	10	45	0	0	0	0	3	0	2	60
Ciudad Juárez	15	3	20	39	0	0	0	0	1	0	0	100	6	4	4	43
Coahuila	4	4	13	19	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	1	0	1	0	0	100	0	0	0	0	1	1	0	50
Durango	0	1	1	0	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	11	5	19	31	3	1	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	1	19	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	100
Guerrero	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	100
Hidalgo	7	0	5	58	2	3	2	29	0	0	0	0	0	0	1	0
Jalisco	5	5	20	17	3	3	6	25	13	2	11	50	1	1	0	50
Michoacán	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	100
Morelos	1	1	1	33	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	1	0	0	100	2	0	3	40	0	0	0	0	0	1	0	0
Nuevo León	1	9	11	5	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	50
Oaxaca	4	0	0	100	2	3	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	7	4	13	29	6	3	3	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	9	1	8	50	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quintana Roo	5	2	2	56	0	2	1	0	0	0	0	0	1	2	0	33
San Luis Potosí	1	0	8	11	3	0	2	60	0	0	0	0	0	2	0	0
Sinaloa	3	3	3	33	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	100
Sonora	4	6	10	20	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	67
Tabasco	1	4	0	20	2	1	3	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	20	14	17	39	0	1	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	100	3	0	0	100
Veracruz	5	12	22	13	1	4	5	10	0	0	0	0	2	1	0	67
Yucatán	3	1	2	50	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	7	1	6	50	0	0	0	0	3	0	0	100	4	0	0	100
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>148</b>	<b>96</b>	<b>269</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>74</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>54</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>359</b>	<b>174</b>	<b>512</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>60</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>46</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación



**Conciliación  
Afore  
Principales Servicios (Comparativo) 2009**

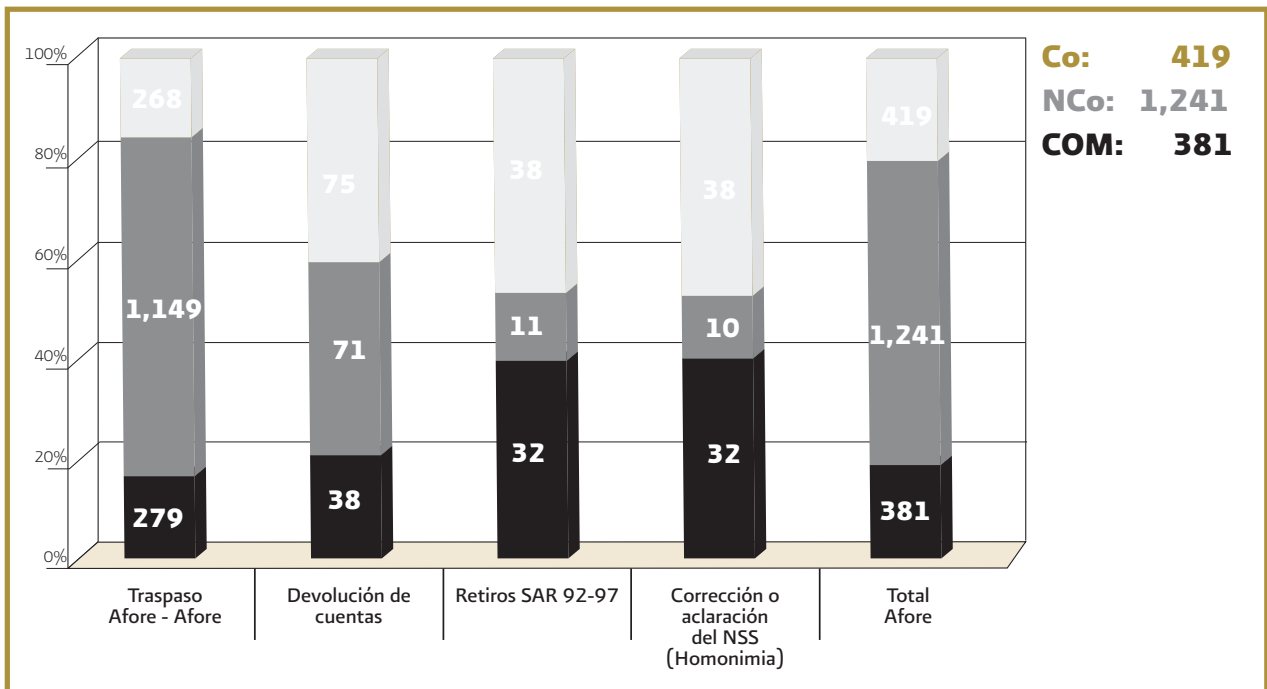


Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



## Conciliación Bursátil 2009

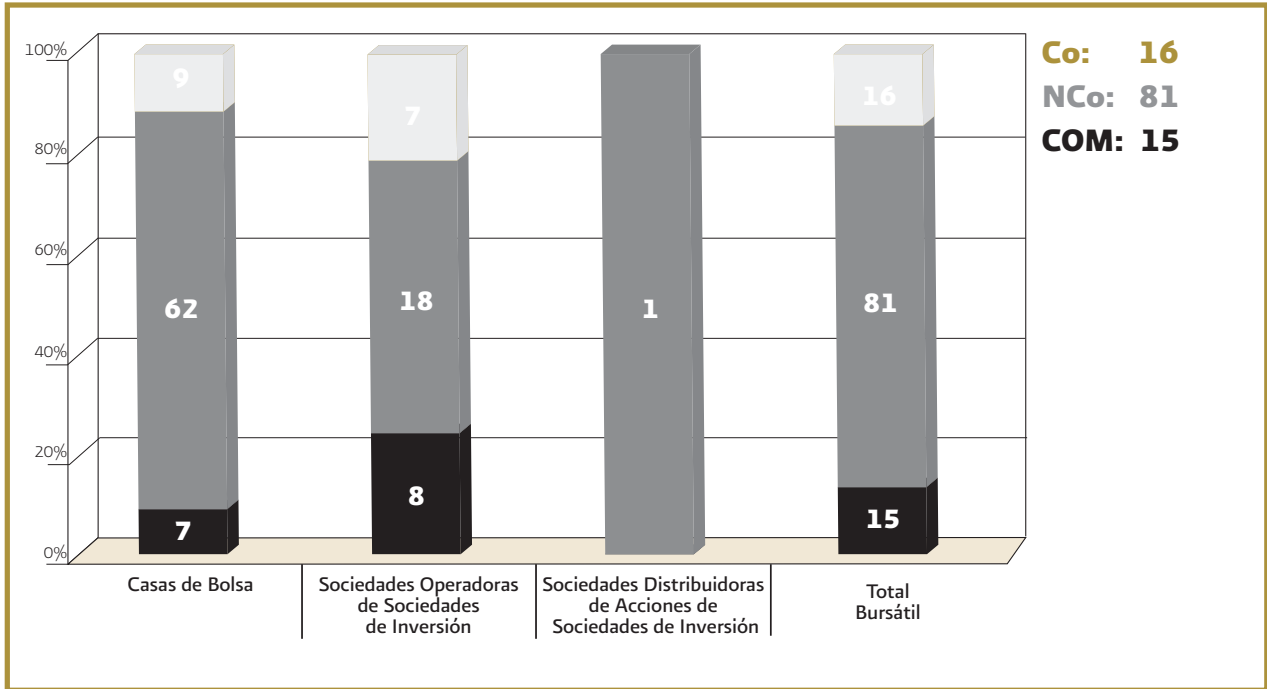
Clase de Institución Delegación	Casas de Bolsa				Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión				Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	2	0	7	22	0	1	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	3	2	18	13	0	1	5	0	0	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	1	0	2	33	1	0	0	100	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	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
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	1	0	2	33	0	0	2	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	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
Estado de México	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	4	8	0	1	1	3	20	0	0	0	0
Michoacán	0	0	5	0	1	1	0	50	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	2	0	3	2	5	30	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	1	0	2	33	0	0	0	0	0	0	1	0
Querétaro	1	0	0	100	0	0	1	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Yucatán	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
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación





**Conciliación  
Bursátil (Comparativo)  
2009**

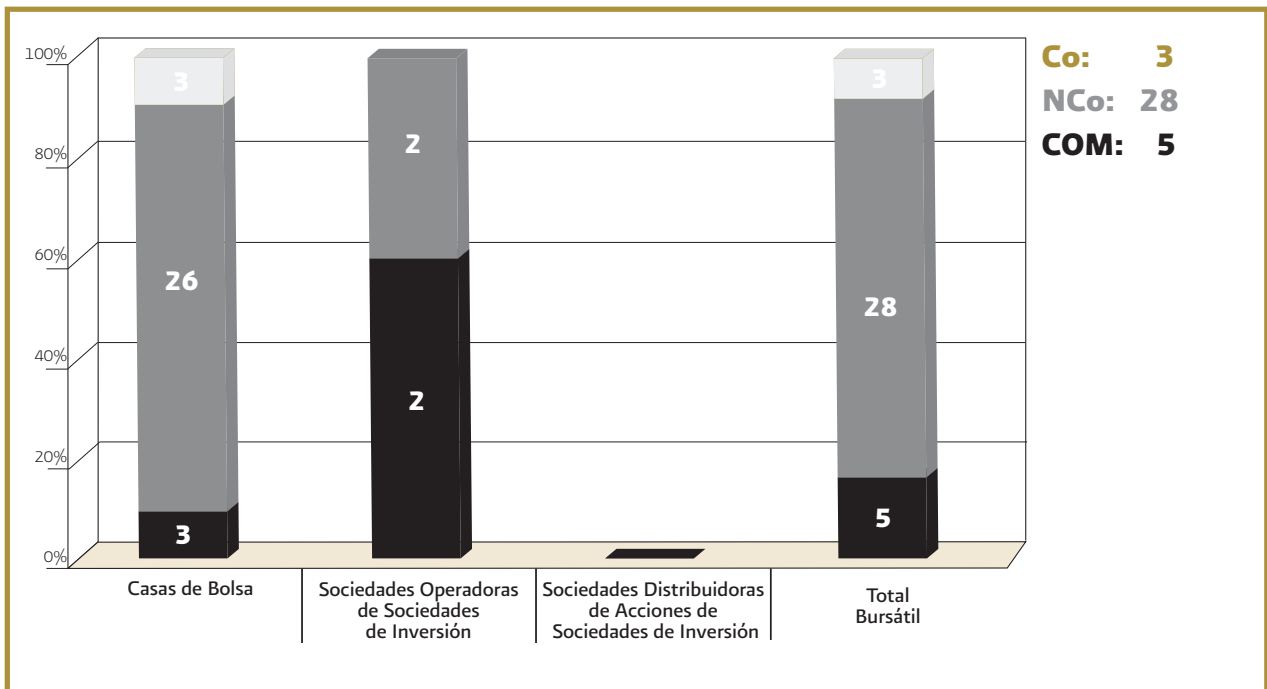


Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

Nco. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



## Conciliación Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito 2009

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			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>																								
Metropolitana Norte	0	0	0	0	1	1	1	33	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficinas Centrales	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Delegaciones</b>																								
Aguascalientes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	
Chihuahua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Coahuila	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Colima	0	0	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Durango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	8	6	2	50	0	0	0	0	
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	
Jalisco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Michoacán	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	50	1	0	0	100	
Nuevo León	0	0	0	0	1	0	1	50	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Quintana Roo	0	0	0	0	0	1	0	0	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	1	0	0	100	0	0	0	1	0	0	100	0	0	1	0	
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sonora	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tabasco	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	67	0	0	0	0	
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	
<b>Total Nacional</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación



## Conciliación Entidades de Ahorro y Crédito Popular 2009

Clase de Institución Delegación	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo				Sociedades Financieras Populares				Otras*			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>												
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Delegaciones</b>												
Aguascalientes	3	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	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
Chihuahua	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	4	2	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	1	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	1	3	0	1	0	0	100	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	0	0	3	0	1	2	1	25	0	0	0	0
Michoacán	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Quintana Roo	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zacatecas	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación  
\*No especificadas



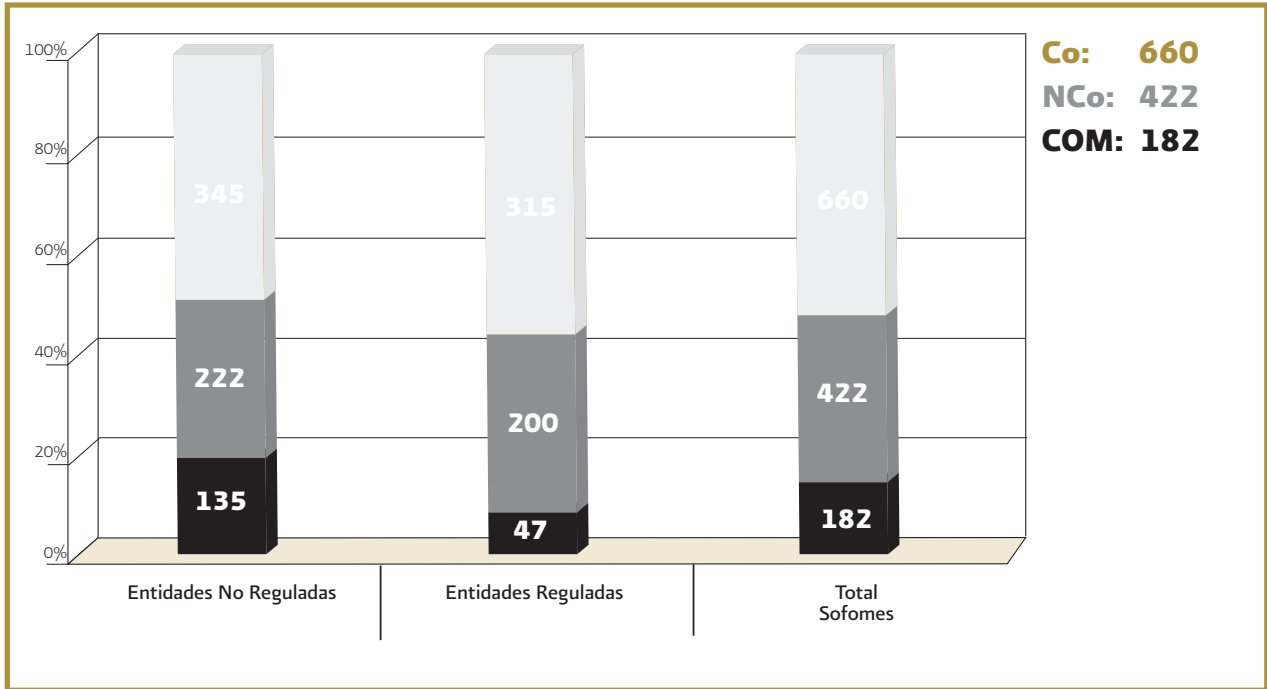
## Conciliación Sociedades Financieras de Objeto Múltiple 2009

Clase de Institución Delegación	Entidades No Reguladas				Entidades Reguladas			
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co
<b>Distrito Federal</b>								
Metropolitana Norte	10	7	17	29	6	1	13	30
Metropolitana Oriente	6	1	2	67	1	0	2	33
Metropolitana Sur	6	5	3	43	0	0	3	0
Oficinas Centrales	22	2	17	54	251	7	101	70
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>258</b>	<b>8</b>	<b>119</b>	<b>67</b>
<b>Delegaciones</b>								
Aguascalientes	15	14	4	45	3	2	2	43
Baja California	1	1	2	25	0	0	0	0
Baja California Sur	8	5	2	53	1	3	1	20
Campeche	4	2	1	57	2	0	0	100
Chiapas	9	3	3	60	2	0	0	100
Chihuahua	17	4	14	49	4	1	13	22
Ciudad Juárez	1	1	2	25	2	2	1	40
Coahuila	8	6	5	42	5	4	3	42
Colima	35	4	7	76	3	1	2	50
Durango	10	5	3	56	1	1	0	50
Estado de México	7	3	2	58	2	3	1	33
Guanajuato	7	6	15	25	1	2	10	8
Guerrero	2	1	4	29	10	3	2	67
Hidalgo	1	1	2	25	0	0	0	0
Jalisco	6	4	9	32	0	0	4	0
Michoacán	0	0	7	0	1	1	2	25
Morelos	1	2	5	13	1	0	2	33
Nayarit	10	0	9	53	1	0	2	33
Nuevo León	17	7	15	44	1	1	8	10
Oaxaca	5	2	6	38	0	1	0	0
Puebla	12	3	1	75	1	1	4	17
Querétaro	2	4	3	22	1	1	1	33
Quintana Roo	5	6	11	23	0	2	3	0
San Luis Potosí	7	0	3	70	1	1	2	25
Sinaloa	4	5	2	36	0	0	2	0
Sonora	25	9	4	66	2	4	4	20
Tabasco	6	6	6	33	3	1	2	50
Tamaulipas	3	3	9	20	0	0	5	0
Tlaxcala	7	6	6	37	2	0	1	67
Veracruz	2	4	9	13	1	1	3	20
Yucatán	5	1	4	50	1	1	0	50
Zacatecas	59	2	8	86	5	2	1	63
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>301</b>	<b>120</b>	<b>183</b>	<b>50</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>81</b>	<b>32</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>345</b>	<b>135</b>	<b>222</b>	<b>49</b>	<b>315</b>	<b>47</b>	<b>200</b>	<b>56</b>

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación



**Conciliación  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Comparativo)  
2009**

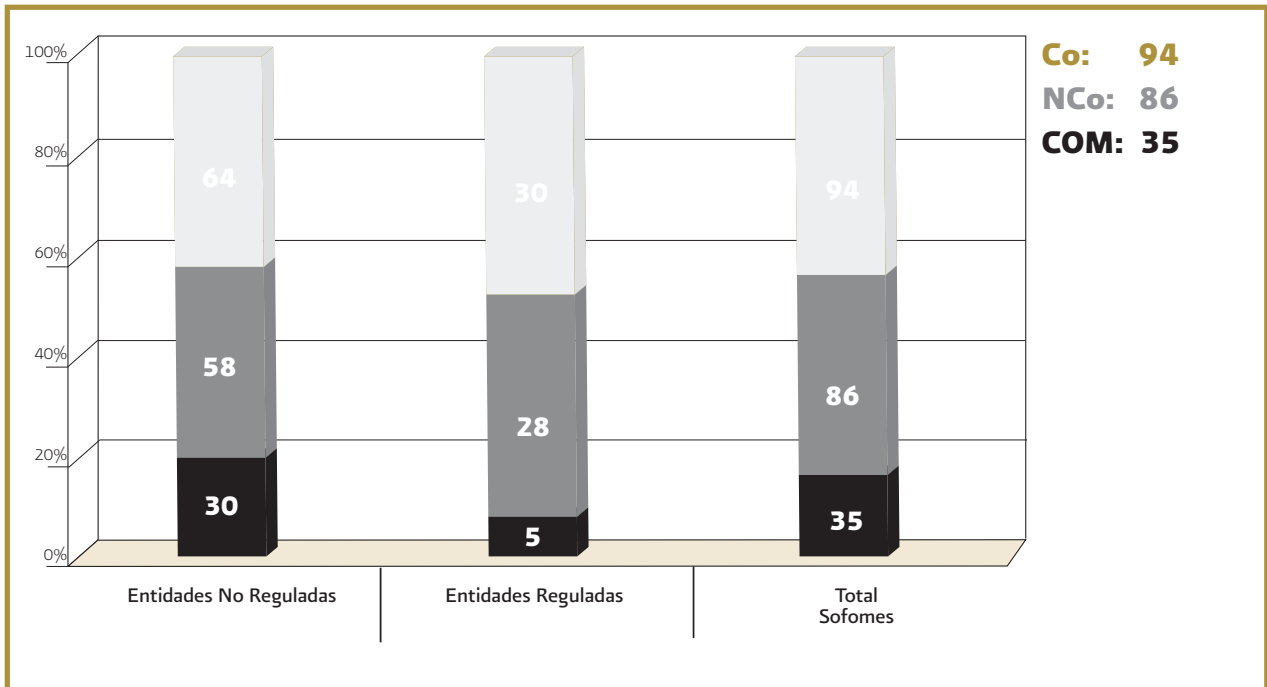


Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas

NCo. No conciliadas

COM. Concluidas por otros motivos



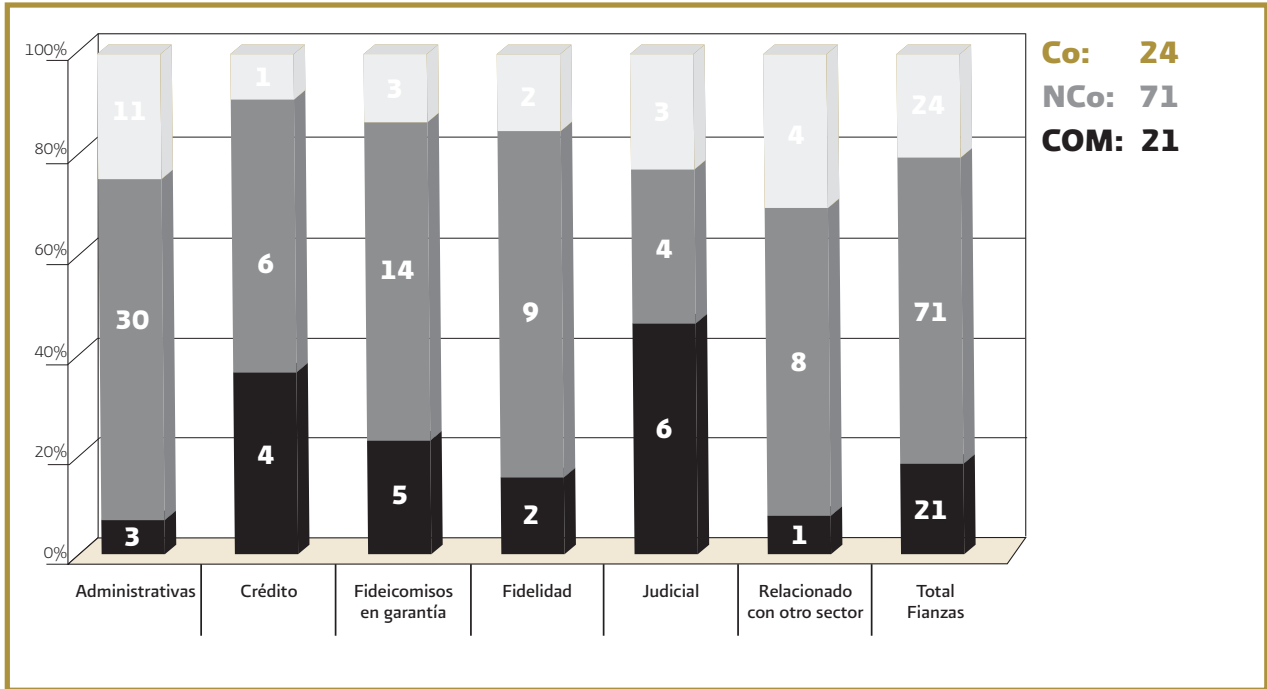
## Conciliación Fianzas Principales Ramos 2009

Delegación	Ramo				Administrativas				Crédito				Fideicomisos en garantía				Fidelidad				Judicial				Relacionado con otro sector							
	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co	Co	COM	Nco	%Co				
<b>Distrito Federal</b>																																
Metropolitana Norte	2	0	7	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	0	1	50
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1	0	8	11	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	100	1	0	1	50	0	1	50	0	0	4	0				
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>17</b>							
<b>Delegaciones</b>																																
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
Baja California Sur	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Chiapas	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			
Chihuahua	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Colima	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	1	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0			
Estado de México	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Guanajuato	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Hidalgo	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Jalisco	1	0	1	50	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0			
Michoacán	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Morelos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Nayarit	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Querétaro	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Sonora	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Tabasco	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Veracruz	4	0	3	57	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0			
Yucatán	1	0	3	25	0	0	0	0	2	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Zacatecas	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100	0	0	0	0			
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>43</b>								
<b>Total Nacional</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>31</b>								

Co. Conciliadas    COM. Concluidas por otros motivos    Nco. No conciliadas    % Co. Porcentaje de conciliación

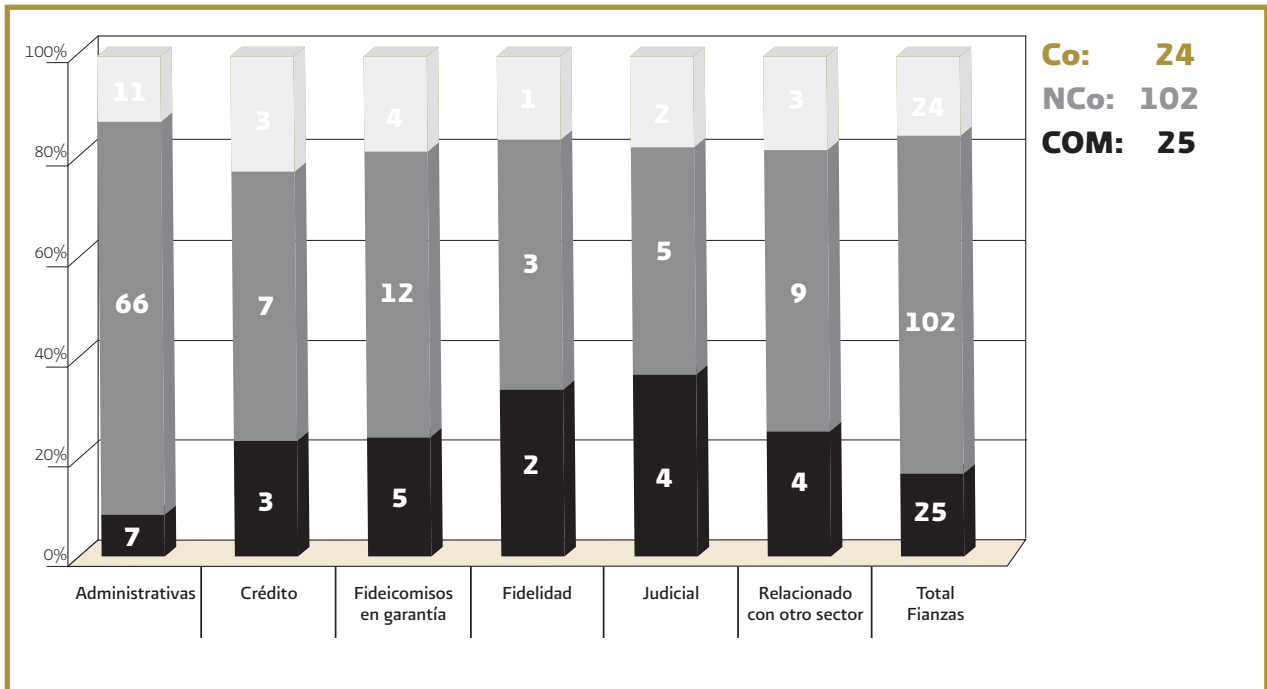


**Conciliación  
Fianzas  
Principales Ramos (Comparativo) 2009**



Co. Conciliadas                      Nco. No conciliadas                      COM. Concluidas por otros motivos

**2008**



Co. Conciliadas                      Nco. No conciliadas                      COM. Concluidas por otros motivos





### III ARBITRAJE







### Recibidos por Sector y Delegación

#### 2009

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

#### 2008

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

### Laudos Emitidos por Sector

#### 2009

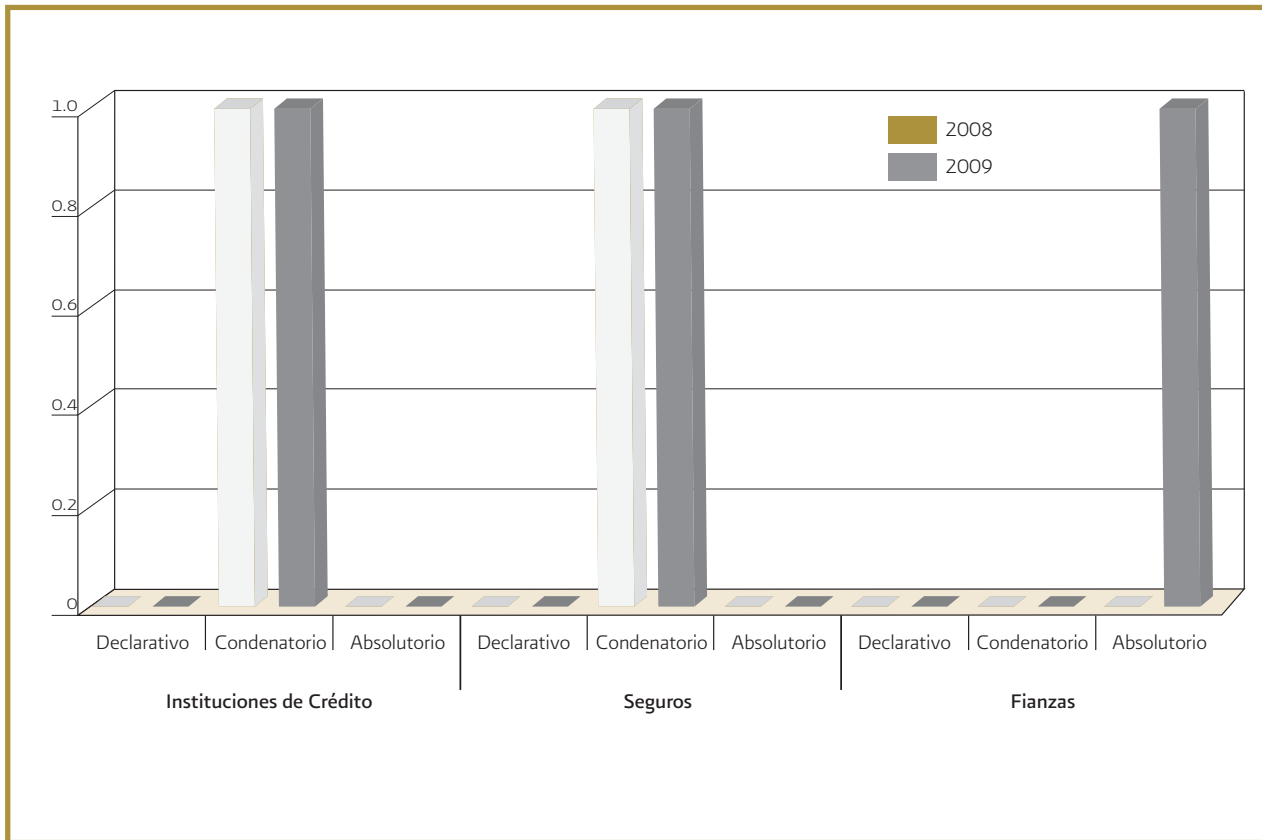
Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	1	0
Seguros	0	1	0
Fianzas	0	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

#### 2008

Sector	Laudos Emitidos		
	Declarativo	Condenatorio	Absolutorio
Instituciones de Crédito	0	1	0
Seguros	0	1	0
Fianzas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



### Sentido de los Laudos por Sector (Comparativo) 2008-2009



## IV Solicitudes de Dictamen Técnico





### Recibidas por Sector 2009

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	Total
Solicitudes recibidas	1,371	16	58	0	0	1,094	25	35	<b>2,599</b>
Dictámenes Técnicos	854	3	35	0	0	582	12	28	<b>1,514</b>
Acuerdos Administrativos	527	25	31	0	0	525	23	11	<b>1,142</b>
Proyectos sesionados	1,381	28	66	0	0	1,107	35	39	<b>2,656</b>

\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro

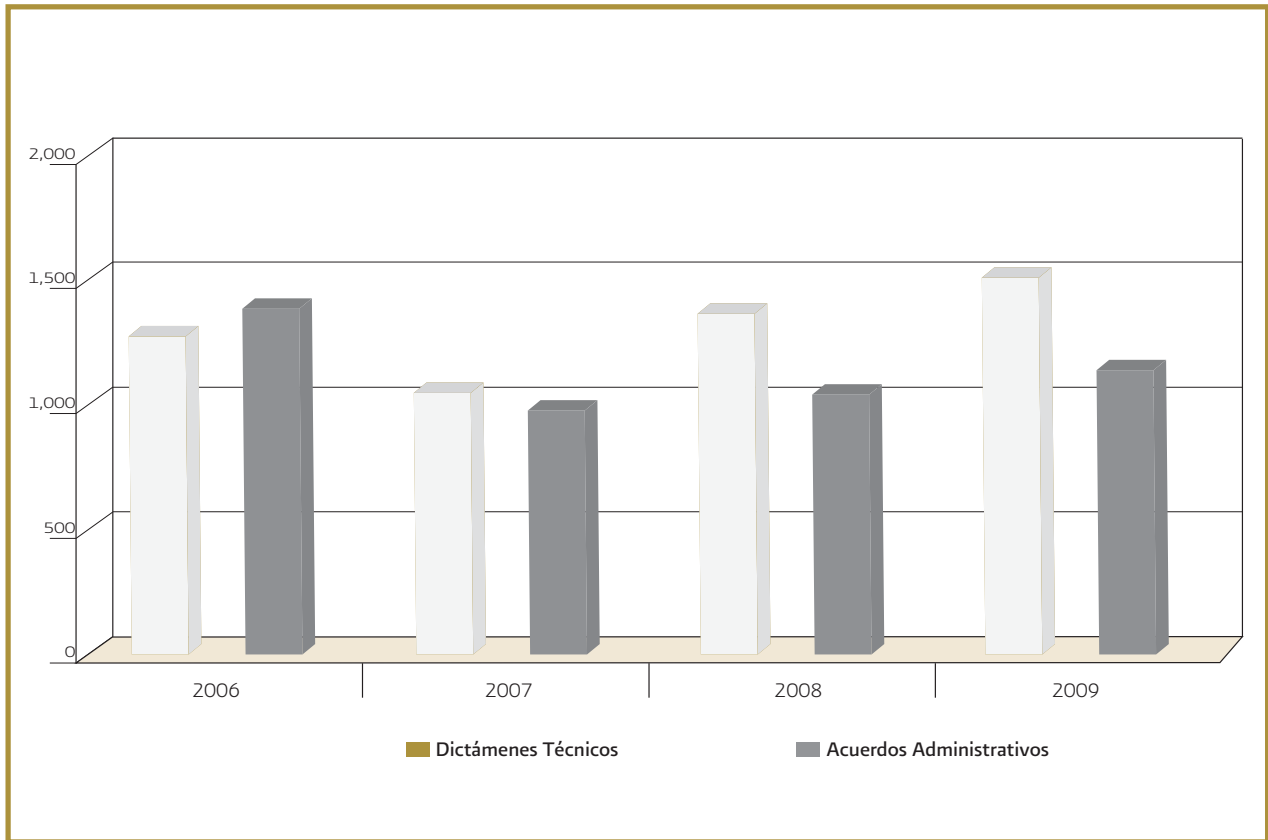
### 2008

	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	Total
Solicitudes recibidas	1,281	27	39	0	0	982	36	90	<b>2,455</b>
Dictámenes Técnicos	758	13	9	0	0	519	4	66	<b>1,369</b>
Acuerdos Administrativos	472	4	19	0	0	510	20	19	<b>1,044</b>
Proyectos sesionados	1,230	17	28	0	0	1,029	24	85	<b>2,413</b>

\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



### Dictámenes Técnicos Emitidos y Acuerdos Administrativos (Comparativo) 2006-2009





## V Defensoría Legal Gratuita



## Solicitudes Recibidas por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Bursátil	OAAC*	EACP*	Sofomes*	Seguros	Fianzas	SAR*	Total
<b>Distrito Federal</b>									
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	1,611	1	0	0	0	501	0	48	2,161
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>1,611</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>502</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>2,162</b>
<b>Delegaciones</b>									
Aguascalientes	132	2	3	0	3	49	1	33	223
Baja California	2	0	0	0	0	2	0	1	5
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	36	0	0	0	12	2	0	0	50
Chiapas	21	0	1	0	0	12	0	3	37
Chihuahua	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Ciudad Juárez	3	0	0	0	0	1	0	3	7
Coahuila	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estado de México	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Guerrero	20	0	0	0	1	16	0	0	37
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	48	1	0	0	0	25	0	2	76
Michoacán	14	0	0	2	5	9	0	0	30
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	52	1	0	0	1	12	0	0	66
Oaxaca	18	0	0	0	1	4	0	0	23
Puebla	32	0	0	0	1	7	0	0	40
Querétaro	71	0	0	2	0	16	0	0	89
Quintana Roo	2	0	0	0	1	8	0	0	11
San Luis Potosí	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Sinaloa	24	0	0	0	0	10	0	0	34
Sonora	33	1	0	0	3	26	0	0	63
Tabasco	17	0	0	0	0	11	0	3	31
Tamaulipas	29	0	1	0	0	16	0	6	52
Tlaxcala	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Veracruz	28	0	0	0	2	24	0	3	57
Yucatán	33	0	0	0	0	10	0	0	43
Zacatecas	2	0	0	0	0	2	0	0	4
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>630</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>264</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>993</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>2,241</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>766</b>	<b>1</b>	<b>102</b>	<b>3,155</b>

\* OAAC: Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, EACP: Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Sofomes: Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro



## Resultado de las Solicitudes por Delegación 2009

Delegación	Se otorgó Defensoría		No se otorgó Defensoría		Total
	Se turnó asunto a Defensoría Legal de la Conducef	Se turnó asunto al Instituto de Defensoría Pública	No procedió legalmente el asunto	No procedió económicamente el asunto	
<b>Distrito Federal</b>					
Metropolitana Norte	0	0	0	0	0
Metropolitana Oriente	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur	0	0	0	0	0
Oficinas Centrales	965	314	873	3	2,155
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>965</b>	<b>314</b>	<b>873</b>	<b>3</b>	<b>2,155</b>
<b>Delegaciones</b>					
Aguascalientes	7	0	0	0	7
Baja California	0	0	1	0	1
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Campeche	9	0	0	0	9
Chiapas	6	0	1	4	11
Chihuahua	0	0	0	0	0
Ciudad Juárez	0	0	0	0	0
Coahuila	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0
Durango	0	0	0	0	0
Estado de México	0	0	0	0	0
Guanajuato	0	0	0	0	0
Guerrero	5	0	3	5	13
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	15	0	37	12	64
Michoacán	6	0	0	0	6
Morelos	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0
Nuevo León	26	15	70	2	113
Oaxaca	4	0	0	0	4
Puebla	6	0	0	0	6
Querétaro	53	0	27	2	82
Quintana Roo	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	4	0	7	2	13
Sonora	18	0	14	1	33
Tabasco	12	0	5	0	17
Tamaulipas	6	0	6	9	21
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	7	0	0	0	7
Yucatán	8	0	2	0	10
Zacatecas	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>192</b>	<b>15</b>	<b>173</b>	<b>37</b>	<b>417</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>1,157</b>	<b>329</b>	<b>1,046</b>	<b>40</b>	<b>2,572</b>



## Defensorías Iniciadas por Sector y Delegación 2009

Sector Delegación	Instituciones de Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Org. y Act. Aux. del Crédito	Seguros	Sofomes*	SAR	Total
<b>Distrito Federal</b>							
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	802	0	1	162	0	35	1,000
<b>Subtotal D.F.</b>	<b>802</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>1,000</b>
<b>Delegaciones</b>							
Aguascalientes	3	0	0	0	0	4	7
Baja California	0	0	0	0	0	0	0
Baja California Sur	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	1	0	0	2	1	0	4
Chiapas	3	0	0	3	0	0	6
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	1	0	0	3	0	0	4
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	11	0	0	0	0	0	11
Michoacán	1	2	0	0	3	0	6
Morelos	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	11	0	0	1	0	0	12
Oaxaca	3	0	0	1	0	0	4
Puebla	1	0	0	0	0	0	1
Querétaro	39	1	0	3	0	0	43
Quintana Roo	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	2	0	0	0	0	0	2
Sonora	4	0	0	2	0	0	6
Tabasco	6	0	0	4	0	0	10
Tamaulipas	6	0	0	0	0	0	6
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	6	0	0	2	0	0	8
Zacatecas	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal Delegaciones</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>130</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>900</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>183</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>1,130</b>

\* Sociedades Financieras de Objeto Múltiple

## 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 y 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 para el 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 de datos al momento de explicar el resultado obtenido. En este caso, si hablamos de número de contratos y número de reclamaciones, para hacer comprensible el resultado es necesario cambiar el marco de referencia y decir 3 reclamaciones de cada 10,000 contratos para el Banco A y 9 de cada 10,000 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 señalar que la institución de más reclamaciones es la de mayor problemática.

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

Para el Sector de Banca Múltiple se presentan los índices de los productos: Tarjeta de Crédito y Cheques y a partir de 2008 se incluyen los de Tarjeta de Débito, Cuenta de Ahorro, Cajero Automático y Terminal Punto de Venta.

Para el Sector Seguros los ramos de Vida, Accidentes Personales, Gastos Médicos Mayores, Autos y Daños sin autos.

Y del Sector Afore el correspondiente al servicio de Traspasos Afore-Afore y Actualización de datos.



### Tarjeta de Crédito

Índice por cada 10,000 contratos

Institución	2008	2009
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	6	14
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	11	13
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	4	6
Banco Fácil, S.A., Institución de Banca Múltiple	1	5
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	3	4
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	4	4
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	2	4
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	ND	3
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	2	3
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	2
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	2
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero <sup>1</sup>	1	2
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	2	1
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	2	1
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	1
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número de contratos de tarjetas de crédito proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.

<sup>1</sup> Para obtener el índice se consideró la información disponible en la CNBV correspondiente a junio de 2009.

ND = No determinable por no contar con datos

### Cuenta de Cheques

Índice por cada 10,000 contratos

Institución	2008	2009
Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	85	64
Cibanco, S.A., Institución de Banca Múltiple. <sup>1</sup>	0	14
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.	0	6
Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero.	0	6
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	5
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	4	5
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	3	3
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	2	3
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	2	2
Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	2
Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel	0	2
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	1	1
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	1	0
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	3	0
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	1	0
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.	10	0
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	5	0
<b>Índice del sector</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

El índice se calculó con base en el número de contratos de cuentas de cheques proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.

<sup>1</sup> Su denominación social anterior es Consultoría Internacional Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple



**Instituciones de Banca Múltiple**  
**Tarjeta de Débito**  
**Índice por cada 10,000 tarjetas emitidas**

Institución	2008	2009
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	4
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	0	2
Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple	1	2
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	0	2
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	1	1
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.	1	0
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	0	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0	0
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0	0
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	0	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	0
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	0	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número de tarjetas de débito emitidas proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.

**Cajero Automático**  
**Índice por cada 100 cajeros**

Institución	2008	2009
Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones	0	20
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	10	15
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	11
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	2	2
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.	2	2
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	1	2
Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	2
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	1	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1	1
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.	1	1
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	2	1
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	0	1
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	1
<b>Índice del sector</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número de cajeros automáticos proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.





**Instituciones de Banca Múltiple**  
**Cuenta de Ahorro**  
**Índice por cada 1,000 contratos**

<b>Institución</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	7	8
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	3	3
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	1	2
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1	1
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	1	1
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.	0	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	0	0
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número de contratos de cuentas de ahorro proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.

**Terminales Punto de Venta**  
**Índice por cada 1,000 terminales**

<b>Institución</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	2
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	1	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	1	1
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	1	1
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero.	0	0
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	0
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	1	0
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	0	0
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	0
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	0	0
<b>Índice del sector</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El índice se calculó con base en el número de terminales punto de venta proporcionado por Banxico y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.



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

Institución	2008	2009
Deco Seguros, S.A. de C.V.	50	150
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	87	65
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	66	58
HIR Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	6	34
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	26	33
Aseguradora Interacciones, S.A.	37	32
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	6	17
Seguros Atlas, S.A.	ND	16
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	13	16
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	9	15
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	11	14
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	3	14
HSBC Vida, S.A. de C.V.	5	12
General de Seguros, S. A. B.	10	12
AXA Seguros, S.A. de C.V.	13	11
Mapfre Tepeyac, S.A.	19	11
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	5	9
Patrimonial Inbursa, S.A.	10	9
Seguros Argos, S.A. de C.V.	ND	8
Alico México Compañía de Seguros de Vida S.A. de C.V. <sup>1</sup>	5	8
Metlife México, S.A.	8	8
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	6	7
Principal México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	12	7
HDI Seguros, S.A. de C.V. <sup>2</sup>	0	7
Ace Seguros, S.A.	6	6
Zurich Vida, Compañía de Seguros, S.A.	7	6
Seguros Azteca, S.A. de C.V.	7	6
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	3	6
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	ND	5
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	ND	4
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	3	4
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	21	3
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	5	2
QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Assurant Vida México, S.A.	6	1
Primero Seguros Vida, S.A. de C.V. <sup>3</sup>	13	0
<b>Índice del sector</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF

<sup>1</sup> Su denominación social anterior es AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Su denominación social anterior es Genworth Seguros México, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> Su denominación social anterior es American National De México

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



## Instituciones de Seguros

### Seguro de Accidentes Personales

Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2008	2009
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	158	108
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	23	68
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	51	65
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	11	21
Seguros Azteca, S.A. de C.V.	21	13
Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V.	0	11
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	9	7
Metlife México, S.A.	3	6
Alico México Compañía de Seguros de Vida S.A. de C.V. <sup>1</sup>	9	5
Ace Seguros, S.A.	4	4
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	0	3
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	1	3
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1	2
Aseguradora Interacciones, S.A.	0	2
Seguros el Potosí, S.A.	3	2
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1	1
Chartis Seguros México, S.A. de C.V. <sup>2</sup>	1	1
AXA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Mapfre Tepeyac, S.A.	2	1
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	1	1
Seguros Atlas, S.A.	0	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	10	0
<b>Índice del sector</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF

<sup>1</sup> Su denominación social anterior es AIG México Compañía de Seguros de Vida, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Su denominación social anterior es AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.

## Seguro de Gastos Médicos Mayores

Índice por cada 1,000 siniestros ocurridos

Institución	2008	2009
Ace Seguros, S.A.	18	20
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	5	20
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	11	11
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	5	6
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	9	6
Plan Seguro, S.A. de C.V., Compañía de Seguros	5	5
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	2	4
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	3	4
Bupa México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	2
Preventis, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	1	2
Mapfre Tepeyac, S.A.	2	2
Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	3	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	3	1
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	1	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	0	1
Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V.	1	1
Metlife México, S.A.	1	1
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	1	1
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	1	1
<b>Índice del sector</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF



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

Institución	2008	2009
Ace Seguros, S.A.	1	4
Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	8	3
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	2	3
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1	2
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	3	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2	2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	2	2
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	1	2
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	1	2
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	2	2
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	1	2
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	2	2
A.N.A. Compañía de Seguros, S. A. de C. V.	1	1
Mapfre Tepeyac, S.A.	1	1
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	1	1
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	1	1
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	0	1
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	1	1
El Águila Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	2	1
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
HDI Seguros, S.A. de C.V. <sup>1</sup>	1	1
General de Seguros, S. A. B.	1	1
Chartis Seguros México, S.A. de C.V. <sup>2</sup>	1	1
Seguros El Potosí, S.A.	1	1
Seguros Atlas, S.A.	ND	1
AXA Seguros, S.A. de C.V.	1	1
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF

1 Su denominación social anterior es Genworth Seguros México, S.A. de C.V.

2 Su denominación social anterior es AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.

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



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

Institución	2008	2009
Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	1000	1000
Stewart Title Guaranty de México, S.A de C.V.	21	333
Seguros Azteca Daños, S.A. de C.V.	250	67
Seguros Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex	9	17
HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC	19	17
EULER HERMES Seguro de Crédito, S.A.	11	12
Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.	5	10
Zurich, Compañía de Seguros, S.A.	2	9
La Latinoamericana, Seguros, S.A.	9	9
Seguros Afirme, S.A. de C. V., Afirme Grupo Financiero	5	7
Seguros Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva	1	5
Seguros el Potosí, S.A.	0	5
Ace Seguros, S.A.	2	5
Mapfre Tepeyac, S.A.	4	4
Seguros Atlas, S.A.	ND	4
Royal & Sunalliance Seguros (México), S.A. de C.V.	1	3
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	4	3
Patrimonial Inbursa, S.A.	1	2
Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa	2	2
Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.	5	2
Chartis Seguros México, S.A. de C.V. <sup>1</sup>	1	2
Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V.	5	2
Seguros Santander, S.A., Grupo Financiero Santander	4	2
General de Seguros, S. A. B.	2	2
Metropolitana Compañía de Seguros, S.A.	4	1
AXA Seguros, S.A. de C.V.	2	1
Allianz México, S.A., Compañía de Seguros	1	1
QBE de México Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
ABA Seguros, S.A. de C.V.	3	1
Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	1	1
HDI Seguros, S.A. de C.V. <sup>2</sup>	1	0
CHUBB de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.	1	0
Agroasemex, S.A.	17	0
<b>Índice del sector</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

El índice se calculó con base en el número de siniestros reportados por la CNSF y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF

<sup>1</sup> Su denominación social anterior es AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Su denominación social anterior es Genworth Seguros México, S.A. de C.V.

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



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

Institución	2008	2009
Afore Invercap, S.A. de C.V.	1	4
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	2	4
Principal Afore, S.A. de C.V.	3	3
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	4	3
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	1	3
Afore Azteca, S.A. de C.V.	1	2
ING Afore, S.A. de C.V.	3	2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	2	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	2	1
Metlife Afore, S.A. de C.V.	3	1
Afore Banamex, S.A. de C.V.	2	1
Afore XXI, S.A. de C.V.	2	0
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	1	0
<b>Índice del sector</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

El índice se calculó con base en el número de trabajadores afiliados proporcionado por la AMAFORE y el número de reclamaciones recibidas en la CONDUSEF a diciembre de 2008 y 2009.

**Traspaso Afore-Afore**  
**Índice por cada 10,000 traspasos**

Institución	2008	2009
Principal Afore, S.A. de C.V.	33	27
Metlife Afore, S.A. de C.V.	12	10
Afore Azteca, S.A. de C.V.	8	6
Afore Invercap, S.A. de C.V.	2	6
ING Afore, S.A. de C.V.	14	5
Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.	1	2
Afore Inbursa, S.A. de C.V.	3	2
Banorte Generali, S.A. de C.V., Afore	11	1
HSBC Afore, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.	7	1
Profuturo G.N.P., S.A. de C.V., Afore	1	1
Afore Afirme Bajío S.A. de C.V.	2	1
Afore Banamex, S.A. de C.V.	1	1
Afore XXI, S.A. de C.V.	2	1
Afore Coppel S.A. de C.V.	0	0
<b>Índice del sector</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número traspasos recibidos de trabajadores afiliados proporcionado por la CONSAR y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF a diciembre de 2008 y 2009

Anuario Estadístico 2009  
se terminó de imprimir en septiembre de 2010  
en los talleres de  
4Press, S.A. de C.V  
San Isidro No. 50, col. San Fco. Tetecala  
Del. Azcapotzalco C.P. 02730 México D.F.  
La edición consta de 2000 ejemplares