

## Formato de reclamación

Nombre y domicilio del reclamante.

Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución.

Breve descripción del servicio que se reclama, y relato de los hechos que motivan la reclamación.

Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación.

**AGUASCALIENTES**  
Av. Universidad 1009  
Interior 101-B, esq. Sierra Nevada  
Fracc. Bosques del Prado,  
Aguascalientes, Ags. C.P. 20127  
(01)(449) 912-55-97  
(01)(449) 912-30-85  
(01)(449) 912-31-15 fax  
agscond@central.condusef.gob.mx

**BAJA CALIFORNIA**  
Paseo de los Héroes 9365  
Edificio Paseo, despacho 405, Zona  
Rio, Tijuana, B.C. C.P. 22320  
(01)(664) 687-44-18  
(01)(664) 634-00-47  
(01)(664) 634-00-67 fax  
bcncond@central.condusef.gob.mx

**BAJA CALIFORNIA SUR**  
Av. Baja California 510,  
entre Allende y Normal  
Fracc. La Perla,  
La Paz, B.C.S. C.P. 23000  
(01)(612) 123-48-12  
(01)(612) 123-48-13 fax  
bccond@central.condusef.gob.mx

**CAMPECHE**  
Calle 10 365, entre 65 y 67,  
Col. Centro, Campeche, Camp. C.P.  
24000  
(01)(981) 811-25-80  
(01)(981) 811-25-88 fax  
campocond@central.condusef.gob.mx

**COAHUILA**  
Bldv. Independencia 2120 Ote. Interior  
102, 1er piso, Col. Estrella, Torreón,  
Coah. C.P. 27100  
(01)(871) 747-95-09  
(01)(871) 747-95-10  
(01)(871) 713-69-11 fax  
coahcond@central.condusef.gob.mx

**COLIMA**  
Zona Centro Calz. Pedro A. Galván 215  
1er piso  
Colima, Col. C.P. 28000  
(01)(312) 314-97-70  
(01)(312) 314-98-70 fax  
colcond@central.condusef.gob.mx

**CHIAPAS**  
Edificio NAFIN 10ma. Poniente Nte.  
987, P.B.  
Col. Vista Hermosa,  
Tuxtla Gutiérrez, Chis. C.P. 29000  
(01)(961) 612-83-72  
(01)(961) 612-84-61 fax  
chiscond@central.condusef.gob.mx

**CHIHUAHUA**  
Trasvía y Retes 2100  
Esq. Ramírez Calderón  
Col. San Felipe, Cd. Juárez,  
Chihuahua, Chih. C.P. 31240  
(01)(614) 413-07-30  
(01)(614) 413-06-97 fax  
chihcond@central.condusef.gob.mx

Calz. Hermanos Escobar 1993 esq.  
Venezuela,  
Col. Hidalgo, Cd. Juárez, Chih. C.P.  
32030  
(01)(656) 612-25-89  
juacond@central.condusef.gob.mx

**DURANGO**  
Constitución 210 Sur, Zona Centro,  
Durango, Dgo. C.P. 34000  
(01)(618) 825-07-68  
(01)(618) 825-08-88 fax  
dgocond@central.condusef.gob.mx

**ESTADO DE MÉXICO**  
Edificio NAFIN Carret. Toluca Ixtapan  
556,  
2º piso, Col. La Purísima  
Metepec, Edo. de México, C.P. 52140  
(01)(722) 212-88-68  
(01)(722) 212-88-78  
(01)(722) 279-08-70 fax prov.  
mexcond@central.condusef.gob.mx

**GUANAJUATO**  
Agua Azul 610, esq. Faraón Col.  
Jardines del Moral, León, Gto. C.P.  
37160  
(01)(477) 717-21-80  
(01)(477) 717-28-30  
(01)(477) 717-11-82 fax  
gcocond@central.condusef.gob.mx

**GUERRERO**  
Edificio NAFIN Mezzanine  
Av. Costera, Miguel Alemán 133  
Fracc. Magallanes Acapulco, Gro.  
C.P. 39670  
(01)(744) 485-58-22  
(01)(744) 486-09-82  
(01)(744) 486-09-84  
(01)(744) 318-36-31 fax  
grocond@central.condusef.gob.mx

**HIDALGO**  
Edificio NAFIN 2º piso, módulo 1  
Bldv. Everardo Márquez 101,  
Pachuca, Hgo. C.P. 42060  
(01)(771) 718-03-65 fax  
(01)(771) 718-07-74  
hgocond@central.condusef.gob.mx

**JALISCO**  
Edificio Cima, López Cotilla 2032, 2º  
piso, Col. Arcos Sur, Guadalaajara,  
Jal. C.P. 44100  
(01)(33) 36-15-87-27  
(01)(33) 36-15-53-97  
(01)(33) 36-15-42-87  
(01)(33) 36-15-57-96 fax  
jalcond@central.condusef.gob.mx

**MICHOACÁN**  
Av. Camélinas 3233 desp. 209,  
Fracc. Las Américas, Morelia, Mich.  
C.P. 58270  
(01)(443) 315-22-41  
(01)(443) 324-45-75  
(01)(443) 324-91-26 fax  
michcond@central.condusef.gob.mx

**MORELOS**  
Edificio NAFIN Ignacio López Rayón  
1, Col. Centro, Cuernavaca, Mor.  
C.P. 62000  
(01)(777) 314-13-07  
(01)(777) 314-13-70  
(01)(777) 314-13-78 fax  
morcond@central.condusef.gob.mx

**NAYARIT**  
Av. México 39 Sur, Planta Alta, Zona  
Centro, Tepic, Nay. C.P. 63000  
(01)(311) 216-81-79 fax  
(01)(311) 216-81-80  
naycond@central.condusef.gob.mx

**NUEVO LEÓN**  
Morelos 133 Oriente, 9º piso  
Condominio Monterrey, Zona Centro,  
Monterrey, N. L. C.P. 64000  
(01)(81) 83-40-64-01  
(01)(81) 83-40-63-12  
(01)(81) 83-42-67-31  
(01)(81) 83-42-65-12  
(01)(81) 83-44-78-15 fax  
nlncond@central.condusef.gob.mx

**OAXACA**  
Av. Hidalgo 911, desp. 203 al 206  
Col. Centro, Oaxaca, Oax. C.P.  
68000  
(01)(951) 514-33-10  
(01)(951) 514-84-02  
(01)(951) 514-34-40 fax  
oaxcond@central.condusef.gob.mx

**PUEBLA**  
31 Sur 3902 Altos, Col. Las Ánimas,  
Puebla, Pue. C.P. 72440  
(01)(222) 230-31-79  
(01)(222) 230-31-78 fax  
puecond@central.condusef.gob.mx

**QUERÉTARO**  
Cañaveral 15, Col. El Carrizal,  
Querétaro, Qro. C.P. 76030  
(01)(442) 216-35-31  
(01)(442) 216-69-37  
(01)(442) 215-00-77 fax  
qrocond@central.condusef.gob.mx

**QUINTANA ROO**  
31 Sur 3902 Altos, Col. Las Ánimas,  
Puebla, Pue. C.P. 72440  
(01)(222) 230-31-79  
(01)(222) 230-31-78 fax  
puecond@central.condusef.gob.mx

**SAN LUIS POTOSÍ**  
Mariano Escobedo 225, 2º piso esq.  
Agustín de Iturbide, Zona Centro,  
San Luis Potosí, S.L.P. C.P. 78000  
(01)(444) 812-79-83  
(01)(444) 812-18-19 fax  
slpcond@central.condusef.gob.mx

**SINALOA**  
Insurgentes 1197, Zona Centro,  
Culiacán, Sin. C.P. 80000  
(01)(667) 761-06-94  
(01)(667) 761-43-83  
(01)(667) 761-06-95 fax  
sincond@central.condusef.gob.mx

**SONORA**  
Dr. Ignacio Pesqueira 170, esq.  
Madrid, Col. Prados del Centenario  
Hermosillo, Son. C.P. 83260  
(01)(662) 213-58-92  
(01)(662) 213-54-87  
(01)(662) 213-54-71 fax  
soncond@central.condusef.gob.mx

**TABASCO**  
Viveros 102, Plaza Cascada Fracc.  
Heriberto Kehoe, Villahermosa, Tab.  
C.P. 86030  
(01)(993) 316-62-23  
(01)(993) 316-62-24 fax  
tabcond@central.condusef.gob.mx

**TAMAULIPAS**  
Edificio Melik Campestre  
Av. Hidalgo 5004, L-6, Col. Sierra  
Morena, Tampico, Tamps. C.P.  
89210  
(01)(833) 217-09-20  
(01)(833) 213-26-70  
(01)(833) 217-12-00 fax  
tampscon@central.condusef.gob.mx

**TLAXCALA**  
Guridi y Alcocer 42, Altos  
Col. Centro, Tlaxcala, Tlax. C.P.  
90000  
(01)(246) 462-90-93  
(01)(246) 462-90-94 fax  
tlaxcond@central.condusef.gob.mx

**VERACRUZ**  
Zaragoza 439, 4º piso  
entre Esteban Morales y Canal, Col.  
Centro, Veracruz, Ver. C.P. 91700  
(01)(229) 931-13-13  
(01)(229) 932-76-34  
(01)(229) 932-03-70 fax  
vercond@central.condusef.gob.mx

**YUCATÁN**  
Paseo de Montejo 475  
entre 37 y 39, letra C, 3er. piso  
deptos. 21 y 22,  
Mérida, Yuc. C.P. 97000  
(01)(999) 925-52-06  
(01)(999) 925-52-15  
(01)(999) 925-52-52 fax  
yucond@central.condusef.gob.mx

**ZACATECAS**  
Bldv. López Mateos 103-C Norte  
interior 1, Zacatecas, Zac.  
C.P. 98000  
(01)(492) 924-37-70  
(01)(492) 922-21-37  
(01)(492) 924-37-71 fax  
zaccond@central.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL  
METROPOLITANA NORTE**  
Lope de Vega 132, 3er. piso Col.  
Chapultepec Morales delegación  
Miguel Hidalgo, C.P. 11570,  
55-45-05-63, 55-45-10-49  
55-45-10-81, 55-45-10-87  
mencond@central.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL  
METROPOLITANA SUR**  
Calz. de Tlalpan 5055, Col. La Joya  
delegación Tlalpan, C.P. 14090,  
54-85-17-88 y 89 Ext. 2010  
54-85-31-06 y 07  
mescond@central.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL  
METROPOLITANA ORIENTE**  
Lerdo 53, 2º piso, Col. Barrio de San  
Pablo, delegación Iztapalapa  
C.P. 14080,  
26-36-00-09 y 26-36-00-10  
56-85-95-45 fax  
meorcond@central.condusef.gob.mx



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

La CONDUSEF protege y defiende los  
derechos e intereses de los Usuarios de  
Servicios Financieros

Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle,  
México, D. F., 03100  
Pregunte por las Delegaciones Estatales

¿Qué es el ahorro?

El ahorro es un depósito de dinero con interés capitalizable. Es guardar una parte del dinero que tenemos para utilizarlo cuando sea más conveniente, cuando decidamos comprar algo que verdaderamente necesitemos, para atender compromisos, aprovechar oportunidades, o bien, para solventar emergencias, para prepararnos para que las enfermedades, incapacidades o el desempleo no causen graves problemas.

El hábito del ahorro siempre ha dado excelentes resultados, se ha transmitido de generación en generación hasta convertirse en uno de los pilares del desarrollo económico.

### Tipos de ahorro

- Ahorro en alcancías o bajo el colchón (ésta es la peor forma de ahorrar).
- Ahorro en tandas.
- Compra de dólares.
- Cajas populares de ahorro.
- Ahorro en bancos.
- Etcétera.

### ¿Para qué ahorrar?

A través del ahorro metódico y constante se puede prever la autosuficiencia económica, así como conformar un capital para cubrir compromisos futuros como:

- A) Educación de los hijos.
- B) Viajes y vacaciones.
- C) Casa propia.
- D) Adquisición de diversos satisfactores.
- E) Establecimiento de negocios a través del capital formado.

Existen otras forma de ahorrar, por ejemplo, invirtiendo en la compra a crédito de un bien mueble o inmueble, o en algún instrumento financiero que proporcione protección y confianza (acciones de empresa o títulos de crédito del gobierno).

### ¿Quién es el ahorrador?

Es la persona que reserva parte de sus ingresos para formar poco a poco su patrimonio individual o familiar,

que le brindará seguridad en el futuro y le permitirá solventar los gastos para adquirir bienes y servicios.

### Importancia del ahorro

Si invertimos nuestro ahorro en instituciones financieras debidamente autorizadas, nuestro dinero estará más seguro, además nos dará un rendimiento (dinero adicional al que ahorramos inicialmente), ya que este tipo de instituciones funciona integrando cantidades importantes de dinero de otros ahorradores, que sirven para apoyar la inversión en la industria, el campo y otras actividades que crean fuentes de trabajo. Esto ayuda a que el país progrese. Por eso, se afirma que el ahorro fortalece la economía nacional.

### ¿Cómo ahorrar?

Independientemente de la cantidad de dinero que tengamos disponible, es recomendable organizar nuestros gastos con el fin de poder destinar una cierta cantidad de dinero para constituir nuestros ahorros.

Una forma segura de lograr que nuestro dinero esté bien ahorrado es invertirlo en una cuenta bancaria, donde estará protegido y además nos ofrecerá mayores beneficios al seguir creciendo gracias a los intereses que produce.

### Ventajas de ahorrar en los bancos

Una institución bancaria nos permite manejar fácilmente nuestro dinero, ya que a través de una tarjeta que el banco nos entrega, lo podemos depositar y retirar, ya sea en los bancos o en cajeros automáticos.

Con esta tarjeta también podemos realizar compras en tiendas de autoservicio y otros establecimientos afiliados.

### Tipos de cuentas de ahorro

- a) Individual. Ésta se registra con el nombre de una sola persona.

- b) Mancomunada. En esta cuenta se registran dos o más personas, que son las autorizadas para realizar retiros. Las personas autorizadas para tomar decisiones deben estar de común acuerdo (y firmar) para poder efectuar movimientos en este tipo de cuenta.

- c) Indistinta. También incluye a varias personas, pero para efectuar movimientos en ella, sólo es necesaria la firma y autorización de uno de los titulares.

- d) Personas morales. Son cuentas bancarias de empresas, donde se nombra un representante legal autorizado para su manejo.

Las cuentas de ahorro también se pueden abrir para menores de edad y las disposiciones de dinero se hacen a través de un representante del menor.

### Otros beneficios del ahorro en instituciones bancarias

La ley establece que en caso de fallecimiento del titular, el banco entregará el importe de la cuenta a un beneficiario que el mismo haya nombrado.

El gobierno protege el ahorro de hasta 400 mil unidades de inversión (UDI), que a la fecha equivalen a un millón de pesos aproximadamente.

### Recomendaciones

Le recomendamos ahorrar como mínimo 10% de sus ingresos.

Fomente el ahorro en los niños.

En la medida que sus ahorros crezcan, busque invertirlos en instituciones que le ofrezcan mayores rendimientos. Asesórese.