

¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos

Para lo cual se proporciona la siguiente información:

Comportamiento General Banco Sabadell.

Periodo: Enero - Marzo 2024

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle						
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta									
Totales del Sector	5	1,571,344	29.7	8.96	26	1,098,430	0	0			
		5	3.0	9.11		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver

Sanciones(*): Multas Firmes. Las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

(1) Corresponde a la suma de reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras y en CONDUSEF

NA: No aplica en aquellos casos en que la información de los reportes regulatorios de los que se toma la información no sea congruente.

(2) Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos. - Es el Total de Reclamaciones en la Condusef y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000

(3) Identifica a las Instituciones Financieras que han sido reconocidas con la insignia "Compromiso en la atención a las personas adultas mayores"

Se consideró la información de las SOFOM, E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOM para la comercialización de sus productos.

Sin identificar (S/I)

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos
Enero - Marzo 2024

Instituciones	Página WEB
	www.bancosabadell.mx



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	5	2	0	0	0	3	0	0	0

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: "En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	1,538,947	7,665,278,658	4,981	7,415,211,446	1,621,917,204	22
Banco Sabadell	2	1,460,164	730,082	1,460,164	25,314	2

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE). Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	311,207	225,183	157,993
Banco Sabadell	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
Instituciones	Reclamaciones por Concepto	
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²
	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	1,571,344	1,142,376
	8,949	37,739
Banco Sabadell	5	3
	0	0

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Possible Fraude y Possible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

1 - Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2 - Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no controlados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3 - Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no controlados por el Usuario y/o cliente y/o socio.

4 - Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	
Instituciones	\$ Monto Reclamado		
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³
	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴	
Totales	9,544,054,291	6,532,515,899	244,600,109
		827,986,794	
Banco Sabadell	1,789,388	329,224	-
		-	

Mes: Abril 2023.

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	1	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Mayo 2023.

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	-	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Junio 2023.

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	3	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Julio 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Agosto 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Septiembre 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	1	16,120	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Octubre 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	-	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Noviembre 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	-	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Diciembre 2023

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	-	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Enero 2024

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Febrero 2024

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Abril 2024

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	3	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Mayo 2024

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. REDECO: Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024



Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	9.35	★★★★★	16 de 27
Servicios	Banca por Internet	9.75	★★★★★	22 de 31

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
16		0	0.0	0	-	7.4	S/I	S/I	2	9.35

BANCOS
RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2024
Bancos
Depósito a la Vista

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
Banco Sabadell	0	0.0	0.0	0	-	-

BANCOS
SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2024
Bancos
Depósito a la Vista

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
Banco Sabadell	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2024
Bancos
Depósito a la Vista

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
Banco Sabadell	2021	7.4

BANCOS
OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024
Depósito a la Vista



Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CONTRATO	No establece los requisitos para realizar la consulta de saldos, transacciones y movimientos.	Vigente
	PAGINA WEB	No señala la información que de la Institución Financiera consta en el Buró de Entidades Financieras.	Vigente

Bancos
Evaluación por Producto / Banca por Internet
Periodo: Enero - Marzo 2024

Elije un producto:



Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
22		0	0.0	0	-	9.0	S/I	S/I	0	9.75

BANCOS
RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2024
Bancos
Banca por Internet

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	0	0.0	-	-	-	-

BANCOS
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2024
Bancos
Banca por Internet

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	9.0

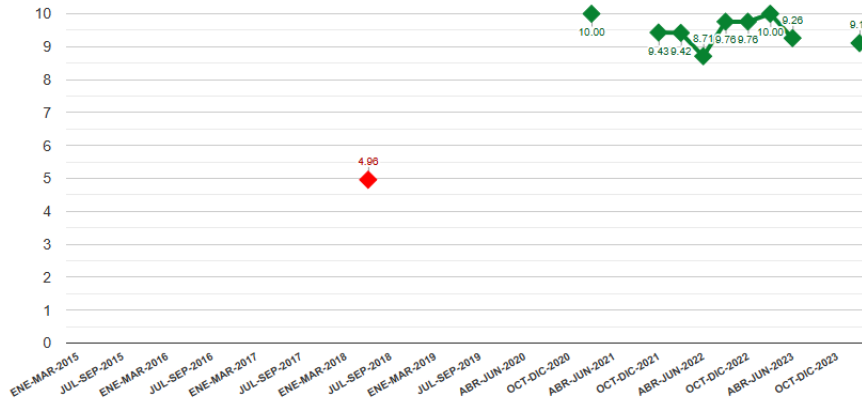


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2024



Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Enero - Marzo 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.11	9.11
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)
Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.

Si requiere conocer la información de esta entidad y todo el sector, puedes consultar el sitio de internet del Buró de Entidades Financieras <https://www.buro.gob.mx/>.