

Procedimiento para reclamaciones monetarias

En caso de identificar algún movimiento que no reconozcas en tu cuenta o tener algún problema con una Traslado Interbancario (SPEI), llama a nuestro Centro de Atención para levantar tu reclamación, teniendo a la mano lo siguiente:

1. Fecha del cargo o transferencia
2. Cuenta Origen y/o Cuenta Destino
3. Banco Origen y/o Banco Destino
4. Clave de Rastreo
5. Monto del cargo o transferencia
6. Se te solicitará llenar y enviar por correo, la siguiente carta para iniciar tu reclamación; por favor, descargarla, completa la información requerida, imprímelo y fírmalo.
Si necesitas asesoría para hacerlo, pídelo al Asesor que te atiende, durante la llamada.

[Descarga aquí el formulario de carta reclamatoria.](#)

Centro de Atención a Clientes de Banco Sabadell: **800 738 1111**

7. Llama al Centro de Atención a Clientes de Sabadell para levantar tu reclamación y envía la información solicitada, junto con tu carta, de acuerdo con sus instrucciones.
8. Listo, tu reclamación habrá sido registrada, en la llamada te proporcionarán tu folio de atención.
Para conocer el estatus de tu trámite puedes contactar al Centro de Atención a Clientes de Sabadell, teniendo a mano tu folio.
Una vez resuelta la reclamación, recibirás tu dictamen con el resultado de la misma, a través de tu correo electrónico registrado.

Te recordamos que puedes presentar una solicitud de reclamación dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23 Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Si tienes alguna Consulta, Aclaración o Queja, también puedes llamar a nuestro Centro de Atención.

Tips de seguridad

Conoce algunas recomendaciones para proteger tu información en línea [aquí](#).

UNE y CONDUSEF

En caso de que no estés de acuerdo con la respuesta proporcionada, puedes iniciar una **Consulta, Aclaración, Reclamación o Queja** ante nuestra Unidad Especializada de Banco Sabadell (UNE), o bien, de manera formal ante la Comisión Nacional de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros. Para mayor detalle te proporcionamos la siguiente información:

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Teléfono del titular de la UNE: **800 404 0863**

Correo electrónico: UNE@bancosabadell.mx

Oficina: Miguel de Cervantes Saavedra 193, Piso 15, Colonia Granada C.P. 11520, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México (Referencia: Corporativo MCS, entre Prolongación Moliere y Privada Cervantes)

Horario de atención presencial: Lunes a Jueves: 09:00 - 17:00 Horas; Viernes: 09:00 - 14:00 Hora

Horario de atención telefónica: Lunes a jueves: 09:00 - 17:00 h. Viernes: 09:00 - 14:00 h.

Requisitos:

1. Producto sobre el cual versa la consulta, aclaración y reclamación
2. Datos de contacto.
3. Correo electrónico.
4. Número telefónico.
5. Número de cuenta o número de cliente.
6. Causa o motivo de la aclaración o reclamación.
7. Descripción de forma breve de lo requerido a la Institución.
8. Descripción breve de cómo ocurrieron los hechos que generan la solicitud.
9. Documentos que sustenten la solicitud y que se consideren necesarios para la investigación.
10. Nombre y firma de la parte solicitante.
11. En caso de que se trate de operaciones monetarias agregar:
 1. Fecha del cargo o transferencia
 2. Cuenta Origen y/o Cuenta Destino
 3. Banco Origen y/o Banco Destino
 4. Clave de Rastreo
 5. Monto del cargo o transferencia

El Formato de solicitud (puedes descargarlo [aquí](#)) o bien, un escrito libre en el cual describas lo ocurrido, mismo que deberá estar debidamente firmado.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Teléfono




- Desde México: **55 5340 0999**
- Desde el extranjero: **+52 55 5340 0999**

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Dirección: Insurgentes Sur 762 Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

Para mayores informes: <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ.php>

bancosabadell.mx

X      @BancoSabadellMx

Banco
Sabadell