Buró de Entidades Financieras

Enero – Junio 2023

Banco Sabadell

¿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 informacion:

Comportamiento General de Banco Sabadell

Periodo: Enero – Junio 2023.

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores[3]	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institucion Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
Páginas Web institucionales		Total de Reclamaciones Detalle Alerta	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos[2] (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	4	3,754,359	35.8	8.83	69	4,746,318	0	0			
Banco Sabadell		12	2.7	9.26	2	56,420	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

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 - Junio 2023

Instituciones	Página WEB
Banco Sabadell	www.bancosabadell.mx

Reclamaciones.

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

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
Banco Sabadell	12	2	1	0	0	5	4	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.

BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

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	3,686,836	22,261,013,260	6,038	20,832,105,746	2,303,241,931	11
Banco Sabadell	3	41,351	13,784	41,351	-	0

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).

BANCOS

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

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	908,192	535,042	436,083
Banco Sabadell	-	-	-

Reclamaciones.

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2023

Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales[1]	Posible Fraude[2]	Posible Robo de Identidad[3]	Banca Electrónica[4]
Totales	3,754,359	2,710,079	19,222	77,620
Banco Sabadell	12	4	0	0

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado

Instituciones	$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales[1]	Posible Fraude[2]	Posible Robo de Identidad[3]	Banca Electrónica[4]
Totales	27,156,922,281	20,320,107,221	5,983,949,675	2,112,150,602
Banco Sabadell	671,279	484,545	-	-

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado

Instituciones	$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales[1]	Posible Fraude[2]	Posible Robo de Identidad[3]	Banca Electrónica[4]
Totales	2,905,562,654	2,262,747,085	112,965,755	74,209,028
Banco Sabadell	-	-	-	-

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible 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 por teléfono 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 retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados 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, Bancos, etc.), 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 extravió 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 contratados por el Usuario and 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).

Sanciones.

SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 42, f. IV.null Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o las DCG (Art. 13)	Art. 40.null No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)	Otras causas
Banco Sabadell	2	56,420	-	1	-	1	0	-	-	-	-	-

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: Portal de Publicación de Sanciones

Cumplimiento a los registros.

Mes: Enero 2023.

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	REUS	RECA	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Registró y Actualización	Actualización y Registró	Validación	Actualización	Validación	
Banco Sabadell, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	1	40,300	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mes: Febrero 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: Marzo 2023.

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

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

Buró de Entidades Financieras

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

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado está sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros

RECA: Registro de Contratos de Adhesión

REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)

IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Principales Productos Ofertados

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

Banco Sabadell

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	9.12	★★★★½	13 de 27

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

Deposito a la Vista

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Junio 2023

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista | Banca por Internet

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES[1] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
13	Banco Sabadell	3	7.3	0	-	7.4	S/I	S/I	2	9.12	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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	-	-	-	-	-

BANCOS

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Depósito a la Vista

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera Consulta las principales causas						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado ($)	Monto Promedio por Reclamación ($)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos ($)	Monto Abonado ($)	Abono (%)
Banco Sabadell	3	7.3	41,351	13,784	41,351	-	0

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Depósito a la Vista

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
Banco Sabadell	2021	7.4

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.

Deposito a la Vista

Observaciones.

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Junio 2023
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

Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral)

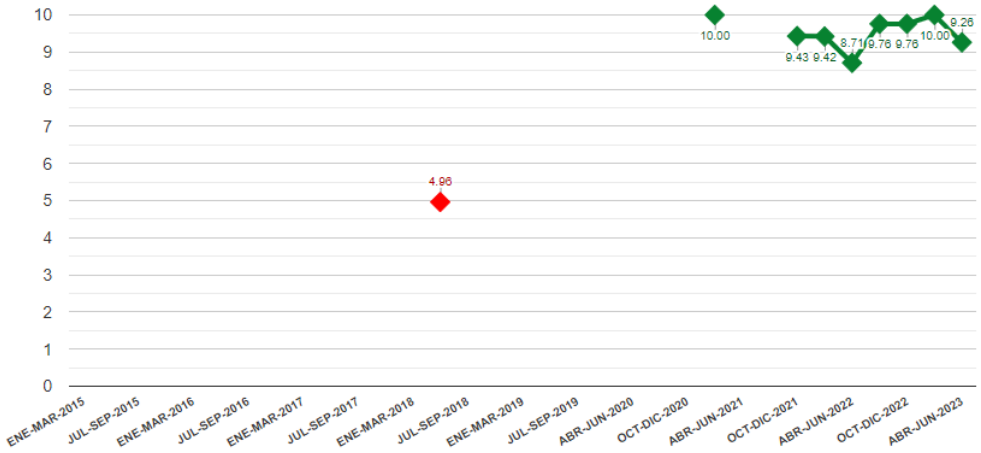
BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

Banco Sabadell

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

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.26	9.26
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)

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

Nota: Algunos productos son ofertados por la SOFOM E.R. del Grupo Financiero.

Sin Evaluar (SE)

No Disponible (ND)

Sin Identificar (S/I)

* “Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen de los contratos.”

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.

Banco Sabadell

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/