

# **Procedimiento para reclamaciones monetarias**

En caso de identificar algún movimiento que no reconozca en su cuenta o crédito, tener algún problema con alguna Traslado SPEI/SPID o Internacional, llame para levantar su reclamación, teniendo a la mano lo siguiente:

1. Fecha del cargo o transferencia
2. Crédito, 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 le solicitará llenar y enviar la siguiente carta para poder iniciar su reclamación; por favor, descárguela, complete la información requerida, imprímala y fírmela.

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

Centro de Atención a Clientes de Banco Sabadell: **800 110 2200**

7. Llame a su **[Asesor de Negocios](#)** o al Centro de Atención a Clientes de Sabadell para levantar su reclamación y envíe la información solicitada, junto con su carta, de acuerdo con sus instrucciones.
8. Listo, su reclamación habrá sido registrada. En la llamada le proporcionarán su folio de atención. Para conocer el estatus puede contactar a su Asesor de Negocios o al Centro de Atención a Clientes de Sabadell, teniendo a mano su folio.  
Una vez resuelta la reclamación, recibirá su dictamen con el resultado de la misma, a través de su Asesor de Negocios.

Le recordamos que puede 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 tiene alguna Consulta, Aclaración o Queja, también puede llamar a su Asesor de Negocios o a nuestro Centro de Atención.**

## UNE y CONDUSEF

En caso de que no esté de acuerdo con la respuesta proporcionada, puede 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 le 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](mailto: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 (puede descargarlo [aquí](#)) o bien, un escrito libre en el cual describa 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](mailto: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/conduseflinea/TATJ.php>

## **Tips de seguridad**

**Conozca algunas recomendaciones para proteger su información en línea [aquí](#).**

**bancosabadell.mx**

X      @BancoSabadellMx

Banco  
**Sabadell**