

Preguntas Frecuentes

¿Qué productos financieros ofrece SACBÉ?

- La Cuenta SACBÉ, que es una cuenta de fondos de pago electrónico, asociada a un número de clave bancaria estandarizada (CLABE) y a una tarjeta virtual SACBÉ Mastercard®. Este producto se contrata de manera remota utilizando nuestra aplicación SACBÉ desde su teléfono celular. Permite recibir remesas y usar servicios financieros por medios electrónicos.
- La tarjeta física SACBÉ Mastercard®, que solo se puede solicitar con nuestra aplicación SACBÉ desde su teléfono celular, después de contar con la Cuenta SACBÉ y la tarjeta virtual. La tarjeta física se enviará a su domicilio particular por mensajería y usted podrá activarla desde la aplicación o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica. Al activar la tarjeta física, la tarjeta virtual se deshabilitará de inmediato.

¿Qué transacciones puedo realizar con mi Cuenta SACBÉ?

La app de la Cuenta SACBÉ permite recibir remesas de USA a México en tiempo real; enviar y recibir transferencias SPEI; enviar y recibir transferencias de otras Cuentas SACBÉ; hacer compras en línea y en comercios; disponer de efectivo en cajeros automáticos y establecimientos afiliados; comprar tiempo aire y pagar servicios.

Consulta las listas de operadoras telefónicas y proveedores de servicios disponibles en los Términos y Condiciones.

¿Cómo puedo recibir dinero en mi Cuenta SACBÉ?

La Cuenta SACBÉ puede recibir dinero mediante remesas del extranjero, transferencias de otras cuentas SACBÉ o por transferencias SPEI. Estamos trabajando para que puedas depositar dinero en efectivo en tu Cuenta Sacbé.

¡Muy pronto te daremos a conocer los detalles!

¿Cuál es el monto máximo de remesas que puedo recibir en un mes?

La cantidad máxima de dinero que se puede recibir en la Cuenta SACBÉ en un mes calendario mediante transferencias del extranjero es de 1,700 UDIS. El equivalente en pesos se calcula con el valor de las UDIS publicado por el Banco de México en su página web y se actualiza mensualmente. En octubre de 2022, el monto máximo de dinero que puede recibirse por transferencias del extranjero equivale a \$12,800.00 pesos.

¿Cuál es el monto máximo de dinero que puedo recibir en un mes?

La cantidad máxima de dinero que se puede depositar en la Cuenta SACBÉ en un mes calendario por distintos medios es de 3,000 UDIS, El equivalente en pesos se calcula con el valor de las UDIS publicado por el Banco de México en su página web y se actualiza mensualmente. En octubre de 2022, el monto máximo de dinero que puede recibirse por cualquier medio de depósito equivale a \$22,588.00 pesos.

¿Cuál es el saldo mínimo y máximo que puedo mantener en mi Cuenta SACBÉ?

La Cuenta SACBÉ no requiere un saldo mínimo, pero sí está establecido un saldo máximo de \$200,000.00 pesos.

¿Cómo puedo verificar mi saldo?

El saldo de la Cuenta SACBÉ se puede verificar en la aplicación, desde su teléfono celular. El saldo también se puede consultar en cajeros automáticos, utilizando la tarjeta física SACBÉ Mastercard®. SACBEPAYMENTS no cobra comisiones por las consultas de saldo. No obstante, al utilizar la tarjeta física SACBÉ Mastercard® para consultar el saldo en un cajero automático, el banco dueño del cajero podría cobrar una comisión por la consulta. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), publica las comisiones que cobran los principales bancos al realizar una consulta de saldo o un retiro de efectivo con tarjeta.

¿Dónde puedo utilizar mi tarjeta física SACBÉ?

Su tarjeta física SACBÉ Mastercard® puede utilizarse en todos los establecimientos que aceptan tarjetas de débito y en cajeros automáticos para retirar efectivo.

¿Existen cargos por utilizar la Cuenta SACBÉ, la tarjeta virtual o la tarjeta física?

No hay cargos por transferencias ni por compra de tiempo aire. Tampoco se aplican cuotas mensuales. La lista de tarifas está disponible en los Términos y Condiciones.

Sí se aplican comisiones por el pago de servicios, en función del servicio pagado (agua, energía eléctrica, gas, internet, telecomunicaciones, telefonía celular, televisión de paga, ventas por catálogo).

Además, algunas operaciones podrían generar el cobro de comisiones. Por ejemplo, al utilizar la tarjeta física SACBÉ para retirar dinero en un cajero automático, el banco dueño del cajero podría cobrar una comisión por la disposición de efectivo. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), publica las comisiones que cobran los principales bancos al realizar una consulta de saldo o un retiro de efectivo.

¿Qué debo hacer si pierdo mi teléfono celular inteligente o mi tarjeta física SACBÉ?

Si pierde su teléfono celular inteligente y/o su tarjeta física SACBÉ Mastercard®, debe llamar de inmediato a nuestro Centro de Atención Telefónica para reportar esta situación. Uno de nuestros representantes le apoyará.

¿Qué tipo de información solicita SACBÉ por mensaje o correo electrónico?

SACBÉ nunca enviará mensajes ni correos electrónicos solicitando información a sus Clientes y,

en particular, nunca requerirá datos sensibles como su contraseña o información de su tarjeta.

Si recibe un mensaje o correo electrónico de una empresa que se identifica como SACBÉ, pero no está seguro de la procedencia del mensaje o correo, no haga clic en ninguno de los vínculos y elimine el comunicado de inmediato. Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica y uno de nuestros representantes le ayudará.