



La Regulación de las Prácticas de Cobranza 2022



A large illustration featuring a man in a dark suit and yellow tie, smiling and holding a stack of green banknotes. To his left is a large white document with a man's portrait, a checklist with four items (alternating red 'X' and green checkmarks), and a semi-circular gauge with a needle pointing towards the green section. In the foreground, there is a large blue calculator, a yellow credit card, and stacks of gold and green coins.

La Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) se encuentra en pleno proceso de implementación de sus disposiciones en materia de registros, mismo que impacta en las instituciones del sistema financiero vigiladas por esta autoridad.

En lo referente a la regulación de los despachos de cobranza en el CAPITULO III que se refiere LAS PROHIBICIONES EN LAS GESTIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL en su Artículo 132.- a la letra dice “Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes”:



I. Omitir mencionar el nombre de la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento;



II. Omitir indicar el nombre, denominación o razón social, domicilio y/o número telefónico del Despacho de Cobranza;



III. Omitir indicar el nombre de las personas responsables de la Cobranza;



IV. Omitir mencionar el Crédito, préstamo, financiamiento, tipo de producto, operación y/o contrato motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;



V. Omitir mencionar el monto del adeudo, fecha de cálculo y/o términos y condiciones para liquidar el adeudo;



VI. Omitir mencionar que puede presentar una Queja a través del REDECO por malas prácticas de Cobranza;



VII. Omitir mencionar el domicilio, Correo Electrónico y/o número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las Quejas por malas prácticas de Cobranza;





VIII. Omitir entregar al Deudor los documentos que contengan el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del Crédito, préstamo o financiamiento, que permita identificar los montos, pagos, intereses, requisitos, términos y condiciones del acuerdo;



IX. Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo con los husos horarios del domicilio del Deudor; X. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación;



XI. Utilizar un nombre o denominación que se asemeja a una institución pública;



XII. Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;



XIII. Indicar una forma distinta de pago a la señalada por la Entidad Financiera, y/o solicitar que el pago del adeudo se realice de manera directa al Despacho de Cobranza;



XIV. Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor;

XV. Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa; XVI. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor; XVII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores; XVIII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración en el domicilio, teléfono y/o Correo Electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o por el Deudor, obligado solidario o aval;

XIX. Realizar Cobranza de un Crédito ya pagado;



XX. Realizar gestiones de cobro utilizando teléfonos no registrados por la Entidad Financiera en el REDECO;

XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada; y

XXII. Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.



Se entenderá por amenazar e intimidar, al anuncio de un posible embargo sin la acción previa de Cobranza judicial, o con actos para infundir miedo y temor, que puede realizarse de forma oral o escrita.

Se entenderá por ofender, a la manifestación de palabras altisonantes, gritos, insultos, desprecios, o humillaciones con palabras o acciones que demeriten la dignidad del Deudor o la persona con quien se realiza la gestión de Cobranza.

Las Entidades Financieras deben garantizar que los Despachos de Cobranza contratados por éstas, no incurran en las prácticas señaladas en el presente artículo, por lo que cualquier mala práctica de los Despachos de Cobranza será responsabilidad de la Entidad Financiera y será sancionada en términos de lo establecido en el artículo 177 de la presente Disposición.

Según los registros de la Condusef, esta autoridad actualmente tiene registrados alrededor de 2600 despachos que actúan a nombre de distintas entidades financieras para la cobranza.

Estimado colega, con estas acciones la autoridad busca proteger a los usuarios de servicios financiero, de las malas practicas y abusos en materia de cobro de créditos que se puedan suscitar, es importante recordar que la cobranza es una extensión del servicio al cliente y que estos aun estando en morosidad siguen siendo parte importante de nuestro negocio.

Fuentes:

Gutiérrez, F. (2022, 18 noviembre). Nuevas reglas de la Condusef establecen reglas más estrictas sobre despachos de cobranza. El Economista. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Nuevas-reglas-de-la-Condusef-establecen-reglas-mas-estrictas-sobre-despachos-de-cobranza-20221118-0040.html>

REDECO - CONDUSEF. (s. f.).

https://eduweb.condusef.gob.mx/Redeco/doctos/CONDUSEF_REDECO.pdf. <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>