

¡Que no te asusten cuando te cobren!

ROSSANA CABALLERO

Qué pueden
y qué no pueden
hacer los bancos al
exigir que pagues
tus deudas



¿T e sientes perseguido con insistentes llamadas telefónicas de madrugada, con cartas, y visitas, que te exigen el pago de algún crédito atrasado? Si respondiste que sí, entonces esto te interesa: debido a que el cobro de deudas se ha desempeñado con malas tácticas como insultos y amenazas por parte de algunas empresas de cobranza, se creó un Código de Ética al que deberán apegarse los bancos que integran la Asociación de Bancos de México (ABM), y cualquier otra empresa que realice esta actividad.

Creado para dejar atrás actitudes amenazadoras, se pretende que este Código fomente la cultura del pago y genere mejores condiciones en el desarro-

¿Le debes dinero a alguno de estos bancos?

Las siguientes instituciones, miembros de la Asociación de Bancos de México, están comprometidas a respetar el Código de Ética, y por lo tanto no podrán insultarte ni amenazarte al cobrarte alguna deuda:



Infonavit se suma

Desde hace cinco años el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) y Condusef emprendieron un Código de Ética para mejorar la calidad de servicio y atención al acreditado respecto al cobro de los financiamientos hipotecarios.

Con el buen servicio de cobranza se pueden lograr beneficios para el otorgante del crédito, como para el deudor; en el caso de Infonavit mantener una cartera vencida por debajo de otras instituciones es prueba del correcto desempeño en la actividad de cobro, mientras que para el cliente moro-

so se garantiza el cobro de deuda sin hostigamiento ni acoso.



El Infonavit se compromete contigo a:

- Entregar a Condusef los modelos de comunicación que se utilizan en las labores de cobranza.
- Capacitar a despachos que brinden dicho servicio.
- Certificar a los gestores de cobranza.
- Transformar a los gestores en asesores hipotecarios.
- Supervisar la labor de los despachos por medio de encuestas al acreditado.
- Garantizar la sanción hasta la rescisión de contrato a aquél despacho que haya incurrido en alguna falta al Código de Ética.

¿Quieres reestructurar la deuda de tu tarjeta de crédito?

Conocemos como reestructuración de deuda la modificación de las condiciones establecidas en un crédito, para tu beneficio, en caso de manifestar a la institución tu incapacidad de cumplir con las condiciones pactadas, o bien, porque deseas aprovechar nuevas condiciones del mercado financiero.



Clientes morosos.

Clientes no morosos que deseen reestructurar su deuda.

- a) Tasa 24%
- a) Plazo 24 y 36 meses.
- c) La tarjeta queda congelada.
- d) Aplica sólo al saldo de la tarjeta, no de otras.



Clientes que estén al corriente en sus adeudos.

Clientes que presentan atrasos en sus pagos.

- a) Tasa. Entre 18% y 30%
- b) Plazo. 6, 12, 18 y 60 meses



El banco revisa los casos de morosidad de forma individual. Cuenta con programas de apoyo de acuerdo a las necesidades particulares del cliente y de su comportamiento crediticio.



Clientes con atrasos.

- a) Descuento en tasa de hasta el 50%
- b) Plazo de hasta 60 meses.



Clientes con adeudo al corriente.

Clientes con pagos vencidos.

- a) La Tasa y Plazo varían de acuerdo a las condiciones de cada cliente.
- b) Clientes al corriente: La tarjeta queda bloqueada; la reestructura no genera reporte a Buró de Crédito; se puede volver a utilizar la tarjeta una vez liquidado el saldo.
- c) Clientes con pagos vencidos: La tarjeta queda bloqueada; la cuenta queda identificada como reestructura en Buró de Crédito; al terminar de pagar, el cliente puede solicitar reinstalación.



Clientes que se encuentren en etapa de atraso.

Los esquemas varían y se establecen de acuerdo a las condiciones de cada cliente.



Clientes con atrasos.

- a) Tasa: 27%
- b) Plazo: De 9 a 36 meses.

(*) Información por confirmar por parte de la institución financiera

¿Y si no cumplen?

Si crees que un cobrador ha violado la ley repórtalo, acércate a Condusef ya que en colaboración con la ABM establece un procedimiento de atención a quejas en contra de los bancos que realicen malas prácticas de cobranza. Tu queja puede ayudar a las autoridades a evitar que le pase lo mismo a otra persona, además de multar a la institución.

Que te cobren ya no será aterrador, ¡ya sabes tus derechos!, esto no te libra de deudas pero sí te da una voz. Cuanto más sepas de cómo manejar tus deudas y lidiar con los cobradores será mejor para ti.



La denuncia puedes presentarla de forma personal en las oficinas centrales o en cualquier Delegación de la Condusef o bien de manera electrónica a la dirección www.condusef.gob.mx/index.php/despachos-de-cobranza.html

¡¡EVITE LA CÁRCEL!!

llo de la actividad financiera. El código establece lo que los bancos y empresas de cobranza pueden o no realizar.

¡Ah! pero eso sí; los bancos que contraten el servicio de empresas de cobranza deberán asegurarse que éstas se apeguen a los principios establecidos en el Código de Ética además de estar afiliadas a la Asociación de Profesionales de Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C. (APCOB), por lo que cualquier otra empresa que no esté afiliada tiene la obligación de aceptar y apearse al código mencionado.

¡No más publicidad!

Si has sido víctima de llamadas inoportunas en donde te ofrecen promociones, y publicidad de innumerables productos o servicios financieros, ésta es una herramienta para ti. El REUS es un registro que evita que seas molestado con acoso publicitario. Dura dos años y es totalmente gratuito.



¿Deseas más información?

Para mayor información e inscripciones visita la página <http://portalif.condusef.gob.mx/REUS/home.php>

Lo que se vale	Lo que no se vale
Pueden llamarte a partir de las 6:00 am hasta las 11:00 pm.	No pueden usar lenguaje vulgar ni insultarte.
Pueden dejarte mensaje, cuando alguien más atiende la llamada, con la finalidad de que te comuniques o acudas directamente a aclarar tu deuda.	No pueden realizar el cobro a menores de edad ni a personas con alguna discapacidad.
Pueden proporcionarte los datos necesarios para que conozcas el porque de tu atraso como saldos, importes, números y fechas de pagos realizados.	No pueden amenazarte de embargo o pérdida de libertad.
Pueden señalarte que de mantener tu saldo vencido, el asunto se turnará al área jurídica.	No te deben causar hostigamiento, ni a tus referencias.
Si el banco cuenta con algún esquema de negociación para la solución de tu adeudo, te la podrá ofrecer (exige una copia de todo documento).	No pueden dejarte notificaciones o avisos que contengan los datos del crédito.
La institución financiera tiene la obligación de identificarse (exige el nombre del ejecutivo de cobranza).	Los cobradores no deben hacerse pasar por abogados a cargo de la recuperación del adeudo (a menos que ésta sea su función).
Deberán suspender las llamadas telefónicas en caso de que hayas pagado tu deuda.	
Si recibes algún escrito, deberá ser en sobre cerrado, con tu nombre y dirección, así como el nombre del banco o empresa de cobranza.	

DAGUE!!