

Despachos de **COBRANZA**

Que no te intimiden

En muchas ocasiones, los Despachos de Cobranza incurren en malas prácticas, por lo que es necesario que cuentes con los conocimientos suficientes para que en caso de necesitarlo, sepas cómo exigir tus derechos; por eso en Proteja su Dinero te decimos cómo hacerlo.

Entendemos por “Cobranza” a la actividad que realizan las Instituciones Financieras a través de los Despachos de Cobranza, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de algún crédito, préstamo o financiamiento que presenta un atraso en su pago.

La CONDUSEF posee las herramientas para vigilar que estas prácticas sean adecuadas y que en caso de que alguna Institución Financiera incumpla con lo previsto en las disposiciones, pueda ser sancionada.

Que no te asusten con “cárcel”, para llegar a este extremo primero tiene que existir una orden que determine el arraigo, es decir que como deudor, pudieras ocultarte o ausentarte. Para esto, un juez debe determinar el arraigo y si violas este mandato judicial y decides abandonar tu lugar de residencia, entonces sí habrá una orden de aprehensión, aunque la cárcel por deuda, sigue sin existir en el país.



No temas por tu patrimonio, ten presente que los embargos no se notifican por vía telefónica y solamente pueden ser otorgados por un juzgado, ya que son acciones jurídicas que se manejan con delicadeza para prever que el deudor huya.

La CONDUSEF **aplicará multas** a Instituciones Financieras que tengan registrados despachos para la gestión de su cartera que no atiendan en tiempo y forma las quejas manifestadas por los usuarios, las cuales podrán ir de 200 a 2 mil días de salario mínimo.

Que no te sorprendan, los cobradores han llegado a pegar papeles en las casas de los deudores, anunciando los detalles de su deuda. Ten presente que cualquier acción jurídica de parte de un juzgado, se notifica de manera personal mediante un actuario notificador.

Te recordamos que si eres objeto de acciones de cobranza indebida, puedes presentar tu queja a través del **REDECO**, ingresando al portal **www.condusef.gob.mx**.

En lo que va del año, CONDUSEF a través del **REDECO** ha recibido **14 mil 46 quejas** en contra de los Despachos de Cobranza, de las cuales el sector de **Banca Múltiple** representa el **76.82%** del total¹.

La **“Gestión de cobranza sin ser el usuario, cliente y/o socio deudor”** es la principal causa de reclamación por parte de los usuarios de servicios financieros, seguida de **“No se dirigió de manera educada y respetuosa”**.²



¡OJO! Los Despachos de Cobranza:

Deben:

- Identificarse.
- Dirigirse al deudor de manera **respetuosa**.
- Comunicarse o presentarse sólo entre las **7 am y las 10 pm**.

No deben:

- Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a los de instituciones públicas.
- Amenazar, ofender o intimidar al deudor, a sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.
- Realizar gestiones de **cobro a terceros**.
- Enviar documentos que aparenten ser **escritos judiciales**.
- Recibir por cualquier medio y de manera directa el **pago del adeudo**, entre otros.

1 Comunicado No. 52, 15 de Junio de 2016
2 Comunicado No. 52, 2016