



**¿LOS DESPACHOS
DE COBRANZA
TE INTIMIDAN?**

Conoce el REDECO

Si decides solicitar una tarjeta de crédito o algún préstamo, antes de hacerlo, reflexiona qué tan buena es tu salud financiera. Analiza si cuentas con la capacidad de pago para terminar tu deuda, o si tienes algún imprevisto que pudiera atrasarte con las mensualidades, ya que eso podría ocasionarte dolores de cabeza al aumentar los intereses y los cobros comiencen a estresarte.

Es justamente ahí donde aparecen los famosos despachos de cobranza de las entidades financieras.

¿Qué hace un despacho de cobranza?

Un despacho de cobranza actúa como intermediario entre la entidad financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Sin embargo, en algunas ocasiones, los despachos llegan a excederse con los límites a los que están obligados, cometiendo acciones que incomodan o intimidan a las personas.

Es por lo que, como persona usuaria de algún producto financiero, es importante que conozcas las obligaciones a las que deben sujetar los despachos de cobranza en su labor de cobranza, negociación o reestructuración, y cuando cometen una violación a tus derechos. Aquí te mencionamos las más importantes.

Los despachos de cobranza deben...

- Al momento de tener el primer contacto con la persona deudora, ya sea verbalmente o por escrito, le deberá mencionar:
 - Denominación o razón social del despacho de cobranza y el nombre de la persona que realiza dicha actividad.
 - Número telefónico y domicilio.
 - Nombre de la entidad financiera que otorgó el préstamo, crédito o financiamiento.
 - Monto del adeudo y fecha de cálculo.
 - Condiciones para liquidar el adeudo.
- En todo momento deberá dirigirse a la persona deudora de forma respetuosa y educada.

- Comunicarse o presentarse dentro de un horario de 7:00 a 22:00 horas.

- Siempre documentar por escrito a la persona deudora, el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento de que se trate.

- El despacho de cobranza deberá entregar a la entidad financiera los documentos generados que contengan los acuerdos mencionados anteriormente.

Los despachos de cobranza no pueden...

- Ofender, amenazar o intimidar a la persona deudora, a sus familiares o cualquier otra que no tenga relación con la deuda.

- Llamar de números telefónicos que en el identificador aparezca como "privado", "oculto" o "confidencial". Tampoco pueden utilizar números distintos a los que se encuentran registrados en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)

- No pueden presentarse utilizando nombres o denominaciones que se parezcan a las de las instituciones públicas.

- Solicitar el cobro a terceros, incluyendo las referencias personales y beneficiarios, exceptuando a los deudores solidarios o avales.



- Enviarte documentos que asemejen ser escritos judiciales o fingiendo estar firmados por alguna autoridad u órgano jurisdiccional.
- Crear registros especiales a los ya existentes, como cartelones, anuncios o volantes, exhibiendo tu deuda al público.
- No pueden recibir de manera directa el pago de la persona deudora, ni negociar la reestructuración de la deuda, ya que esto deberás hacerlo directamente con la institución financiera.
- Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o personas adultas mayores.
- ¡Ojo!, los despachos de cobranza no pueden amenazarte con cárcel, ya que para llegar a este extremo primero debe existir una orden de arraigo y esta solo puede ser determinada por un juez, y en caso de que violes este mandato judicial, entonces sí se podrá proceder a una orden de aprehensión.

La CONDUSEF te apoya con tu queja

Si algún despacho de cobranza comete alguna acción ilegal en tu contra, no lo dudes, **presenta tu queja en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)** de la CONDUSEF, es una herramienta electrónica que está disponible al público en general. En él puedes conocer que despachos de cobranza trabajan con las entidades financieras y contar con información relativa a éstos, ello con el fin de que tengas mayor certidumbre como persona usuaria o deudora.

En caso de que necesites presentar una queja, puedes hacerlo a través de las siguientes modalidades:

- 1.** Por internet: A través de REDECO, en el siguiente link <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>
- 2.** Vía telefónica: Puedes comunicarte desde cualquier parte de la República Mexicana, al número **55 53 400 999**.

- 3.** Presencial: En cualquiera de las Unidades de Atención a Usuarios que la CONDUSEF tiene en todo el país.

CONDUTIP...

Si planeas negociar tu deuda con los despachos de cobranza considera las siguientes recomendaciones:

- Si te atrasaste con los pagos de tu crédito o préstamo y las llamadas de cobranza comenzaron, no te dejes intimidar, pregunta por las condiciones y alternativas de tu deuda.
- En caso de que notes algo extraño al momento de estar llevando a cabo la negociación, debes reportarlo.
- Si llegaste a una negociación o reestructuración de la deuda con el despacho de cobranza debes formalizar el convenio con la entidad financiera que te otorgó el crédito.
- Verifica que el despacho de cobranza con el que negocias sea un representante autorizado, esto lo puedes efectuar a través de la página del REDECO.

**¡HAZ USO DE ESTA HERRAMIENTA
Y PROTEGE TUS DERECHOS!**

