

# ¿Un despacho de cobranza viola tus derechos?

Usa el REDECO

Si bien la recuperación de un préstamo es un derecho de las instituciones financieras, al hacerlo a través de un despacho de cobranza muchas de las veces incurren en el abuso, los maltratos y las amenazas. Ante esta situación, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) creó el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO).

Se trata de una herramienta diseñada para ayudar a los usuarios de servicios financieros a resolver los conflictos con los despachos de cobranza y para proteger sus derechos.

Antes de explicarte de qué se trata el REDECO, debes saber que un despacho de cobranza es una persona física o moral que funge como intermediario entre la entidad financiera y un deudor, cuya finalidad es recabar, exigir o negociar el pago de una deuda, o reestructurar los créditos o préstamos.



Un despacho de cobranza puede realizar su función de intermedio en tres procesos distintos:

**• Cobranza administrativa:**

aplica cuando una persona ya tiene de uno a 90 días de atraso en el pago de su crédito, por lo que el despacho de cobranza se encarga de recuperarlo a través de insistentes llamadas telefónicas.

**• Cobranza extrajudicial:**

Después de los 90 días de atraso, es decir, a partir del día 91, el despacho seguirá intentando recuperar el crédito, pero de no lograrlo, podría iniciar un proceso legal en tu contra.

**• Cobranza judicial:**

Después de haber transcurrido los 120 días de atraso en el pago de tu deuda, el despacho de cobranza buscará recuperarlo a través de un proceso judicial.

Sin embargo, al efectuar los cobros a los usuarios, **están obligados**

**por la ley a realizar lo siguiente:**

- Mencionar la razón social del despacho y nombre de la persona que realiza la cobranza
- Indicar la entidad financiera que otorgó el producto o servicio, monto del acuerdo, fecha del cálculo y condiciones para liquidar
- Dirigirse en todo momento a la persona deudora con respeto
- Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas
- Documentar por escrito el acuerdo con la persona deudora respecto del pago o reestructuración del crédito, señalando términos y condiciones
- Entregar a la entidad financiera los documentos de los acuerdos

**No deben:**

- Amenazar, ofender o intimidar a la persona deudora, a sus familiares o cualquier otra que no tenga relación con la deuda
- Utilizar nombres que se asemejen a las instituciones públicas
- Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, excepto de deudores solidarios o avales
- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador como “privado”, “oculto” o “confidencial”
- Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales

Si como usuario de servicios financieros haz sufrido algún abuso o crees que se han violado tus derechos en el cobro de algún préstamo, por parte de los despachos de cobranza, puedes presentar tu queja o denuncia en el REDECO.

En el REDECO también hallarás una lista de los **despachos registrados en la CONDUSEF**, lo que te permitirá conocer cuáles trabajan de forma legal con las instituciones financieras.

Asimismo, encontrarás toda la información de éstos, tales como:

- Denominación o razón social
- Nombre de las personas encargadas de realizar gestiones y de sus socios
- Domicilio y teléfonos utilizados para realizar las gestiones
- Correo electrónico

**Tómalo en cuenta:** independientemente del crédito que contrates o desees contratar, te recomendamos pagar puntualmente para evitar cargos extras o la intervención de algún despacho.

Para presentar tu queja, consultar los despachos de cobranza registrados o dar seguimiento a tu queja, ingresa a: <https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>