

# Consejos para tu bolsillo



09/enero/2015



## ALTO A LOS ABUSOS

Ante las malas prácticas y abusos en la gestión de cobranza que muchos despachos han ejercido por varios años, a partir del 6 de enero del 2015 se encuentra a tu disposición en nuestra página de internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) el Registro de Despachos de Cobranza *Redeco*.

### EN EL QUE PODRÁS:

- 1 Presentar una queja vía electrónica en contra la Institución Financiera a través del Redeco, o bien, personalmente o por escrito, en cualquiera de las delegaciones de la Condusef en caso de que algún despacho de cobranza incumpla con sus obligaciones.
- 2 Consultar el listado de los despachos de cobranza. A fin de saber si está autorizada o no por la institución financiera para cobrarte.

Algunas condiciones a las que habrán de sujetarse los despachos de cobranza:



DEBEN

- Identificarse plenamente (nombre completo, empresa en la que labora y representa).

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

- Explicarte tu situación, saldo y negociar el adeudo.

- Si llegaste a un acuerdo, entregarte un convenio firmado antes de realizar cualquier pago.

- Tratar tus datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

- Recibir tus quejas, sugerencias o comentarios y hacerlos llegar al responsable de la Unidad Especializada de la Institución Financiera.



NO DEBEN

- Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.

- Amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares o cualquier otra persona.

- Realizar gestiones de cobro a terceras personas, con excepción de deudores solidarios o avales.

- Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.

- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como confidencial o privado, o números distintos a los registrados en el *Redeco*.

- Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores salvo que se trate del deudor.

- Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como autoridad.

- Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores.

Para mayor información sobre el tema comunícate al 01 800 999 80 80 o bien, visita nuestra página de internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

Fuente: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (Artículo 17 Bis 1, 2 y 3).

Síguenos en nuestras redes sociales

 @CondusefMX

 /Conduseficial

 /Conduseficial

**CONDUSEF**

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros