

# DESPACHOS DE COBRANZA



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



# DESPACHOS DE COBRANZA



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

## **PRESIDENTE**

Oscar Rosado Jiménez

## **VICEPRESIDENTE TÉCNICO**

Luis Fabre Pruneda

## **DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

Wilfrido Perea Curiel

## **DIRECTOR DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS**

Mauricio Ondarreta Huerta

## **Redacción**

Departamento de Publicaciones

## **Revisión**

Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos  
Financieros

## **Ilustraciones**

Oscar T. Martínez Torres

## **Diseño**

Departamento de Publicaciones



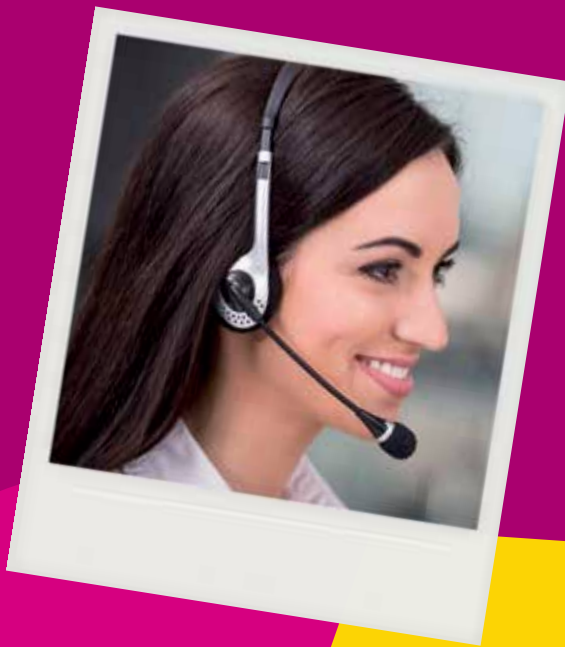
GOBIERNO DE  
MÉXICO

# ¿QUÉ ES UN DESPACHO DE COBRANZA?

Persona física o moral que actúa como prestador de servicios de una Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de una deuda, así como negociarlos, reestructurar créditos, préstamos o financiamientos, que ésta hubiere otorgado a sus clientes.



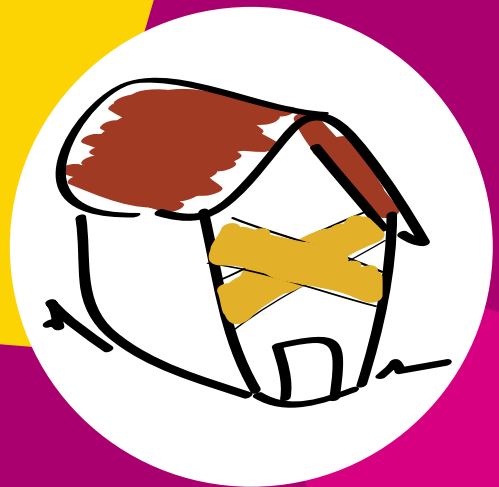
# ¿Qué se entiende por cobranza extrajudicial y judicial?



La cobranza extrajudicial es un intento que se hace para que la persona deudora pague lo que debe. Esta acción la realiza la propia Entidad Financiera o a través de un despacho de cobranza.



En cambio, la cobranza judicial se realiza a través de autoridades judiciales. Para el pago de la deuda el juez puede requerir el mismo y en caso contrario puede disponer de los bienes de la persona deudora, ordenando el embargo y el remate de sus bienes y así pagar con ellos el adeudado, hasta donde se cubra.

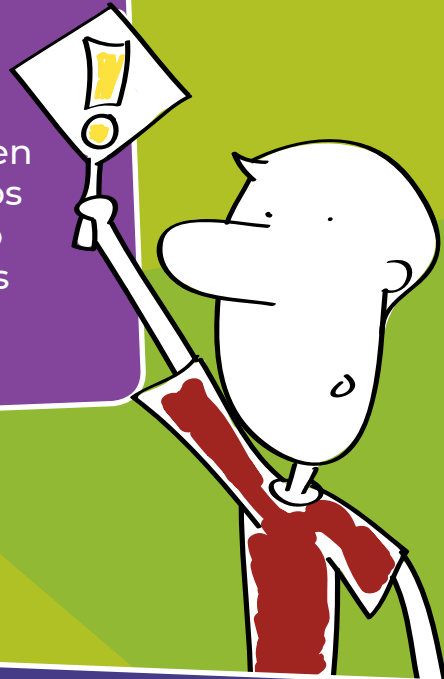


# Conceptos relacionados con un Despacho de Cobranza

**Cobranza:** Actividad que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago a los Deudores de créditos, préstamos o financiamientos que éstas les hayan otorgado, mediante el uso de Contratos de Adhesión, así como las operaciones de negociación y reestructuración de los mismos.

**Deudor:** Persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Financiera como resultado del otorgamiento de un crédito, préstamo o financiamiento.

**Entidad Financiera:** Son las instituciones de crédito, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM) y No Reguladas (ENR), las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO), las Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO), las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP), las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y las Uniones de Crédito (UC).



**Contratos de Adhesión:** Documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleven a cabo con los usuarios.

# Comportamiento de los Despachos de Cobranza



Es importante aclarar que las Entidades Financieras tienen derecho a recuperar su dinero, pero también deben hacerlo de una forma adecuada sin agredir ni invadir la privacidad de las personas deudoras.



Regularmente en la relación con los despachos de cobranza, las Entidades Financieras les remunerar su actividad, a través de una comisión que va en relación con el monto recuperado; de ahí que las personas que trabajan en los Despachos de Cobranza utilizaban cualquier recurso a su alcance para la recuperación del adeudo.



## Entre las malas prácticas que emplean para recuperar el adeudo, tenemos:

**Enviar avisos de embargo.** Es común que envíen este tipo de cartas amenazando con embargar los bienes, pero un embargo solamente puede ser ordenado por una autoridad judicial.

**Ofrecer descuentos que no existen.** Una de las estrategias de los cobradores, es hacer promesas de descuentos, que en muchas ocasiones no existían. Lo recomendable en estos casos es acercarse a la institución para corroborar el ofrecimiento o en su caso solicitar un convenio donde se estipulara dicho descuento y la forma de pago.

**Argumentar falsos procesos judiciales.**

Otra práctica que emplean es decir que marcan por parte de alguna autoridad judicial, sin embargo dichas autoridades no hacen llamadas, notifican de forma personal mediante un actuario notificador.

**Utilizar el anonimato para**

**amedrentar.** En muchas ocasiones las personas que trabajan en los despachos de cobranza no mencionan su nombre, ni del despacho que realiza la actividad de cobranza.

No respetan la propiedad ajena. También es común que peguen avisos en las paredes de la casa de la persona deudora para exhibirla con los vecinos e incluso llegan al allanamiento de morada al ingresar al hogar sin ningún permiso.



## **Acciones para controlar la actuación de los Despachos de Cobranza**

No obstante, aun cuando una de las funciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es proteger a los usuarios de cualquier abuso relacionado con productos y servicios financieros, no existía un marco regulatorio que castigará las malas prácticas empleadas por los Despachos de Cobranza, por lo que se adoptó una estrategia de acercamiento y colaboración al gremio de éstos.





### **a) Convenios con el gremio**

El 25 de octubre de 2006, la CONDUSEF y la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOB) suscribieron un convenio de colaboración para procurar que las prácticas de cobranza se realicen en forma razonable, conforme a Derecho, y se lleven a cabo con estricto apego a principios éticos, con la finalidad de salvaguardar la integridad y dignidad de los deudores usuarios de servicios financieros.

## **b) Reforma Financiera**

Con la Reforma Financiera publicada el 10 de enero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, se adicionaron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros los artículo 17 Bis 1 al 17 Bis 4 que señalan:

Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de los Usuarios, los datos suficientes de identificación de los despachos externos.

Las Entidades deberán tener información de sus Despachos de Cobranza debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.

Al momento de realizar los cobros, el Despacho de Cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.



Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus Despachos de Cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.

La Condusef podrá emitir disposiciones de carácter general en materia de Despachos de Cobranza.

### **c) Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza**

El 7 de octubre de 2014, en el marco de su competencia, la CONDUSEF publicó las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza. Entre los aspectos más relevantes que contiene, podemos mencionar:

# Obligaciones de las Entidades Financieras:

## I. Contar con información de sus Despachos de Cobranza:

a) Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la cobranza: Nombre, Registro Federal de Contribuyentes, Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones correo electrónico.

b) Tratándose de personas morales encargadas de realizar la cobranza: Denominación o razón social, Registro Federal de Contribuyentes, domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones, correo electrónico y en su caso, página electrónica, nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de cobranza.





II. Actualizar cada tres meses los datos de las personas físicas o morales encargadas de realizar la cobranza y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos.

III. Recibir, registrar, tramitar y responder en un plazo máximo de 30 días, las quejas que les sean presentadas directamente o las que le remita la CONDUSEF.

IV. Supervisar las actividades de cobranza realizadas por sus Despachos apegadas a los contratos de prestación de servicios que suscriban con ellos.

V. Rendir a la CONDUSEF trimestralmente, un informe sobre el número de las quejas derivadas de los despachos de cobranza, así como sus motivos y el seguimiento dado para su solución.

VI. Tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos.

VII. Mantener a disposición de la CONDUSEF los contratos de prestación de servicios que suscriban con sus Despachos de Cobranza.

VIII. Recibir y suscribir los acuerdos de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos a los que lleguen los Despachos de Cobranza con los Deudores.

## Condiciones que deben respetar los despachos de cobranza en su actuar:

Relacionadas con el contacto con el deudor:

- Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.

- Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso: Datos de identificación y localización del despacho de cobranza y nombre de la Entidad Financiera, operación, motivo de la deuda, monto, fecha del cálculo, informar que los pagos sólo podrán ser realizados en la entidad financiera que otorgó el crédito, y condiciones para el pago y datos de la unidad administrativa de la Entidad Financiera donde recibirán quejas por malas prácticas de cobranza.

## Relacionadas con las gestiones de cobranza:

- Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;
- Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;
- Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando:
  - Términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita (cuando aplique),
  - La aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato, incluyendo los cálculos respectivos,
  - Indicar si se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial,
  - Señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate;
- Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos a que haya llegado con el Deudor.

## Condiciones relacionadas con la conducta de los Despachos de Cobranza, que deberán evitar:

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

Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.

Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales.



Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

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

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

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los deudores.

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

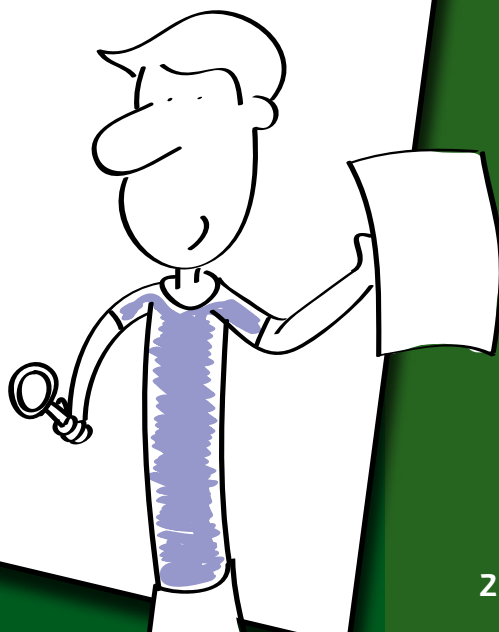
# Registro de Despachos de Cobranza

Las disposiciones establecen que la CONDUSEF será responsable de llevar la administración de un Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), el cual estará ubicado en el portal principal de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/>. La información de este registro deberá ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del mismo REDECO. Las Entidades Financieras actualizarán en el REDECO su información, en los primeros cinco días hábiles de cada trimestre.

Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, podrán presentar su queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, vía electrónica, personalmente o por escrito, en cualquiera de las Unidades de Atención (UAU) de la CONDUSEF.

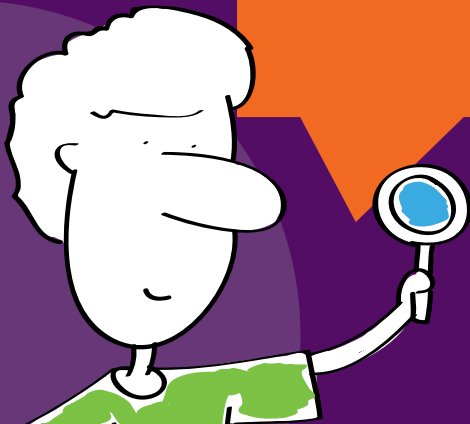
**Para presentar una queja, se deberá proporcionar la siguiente información:**

- I. El nombre del Deudor o de quien presenta la queja;
- II. El nombre del Deudor, en caso de que se cuente con dicho dato cuando la queja sea presentada por persona distinta a éste;
- III. La dirección, correo electrónico y número telefónico del Deudor o de la persona que presenta la queja;
- IV. El motivo de la queja, y
- V. La denominación de la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento o del Despacho de Cobranza.



# Tipificación de la Cobranza Ilegítima como un Delito

En el caso de la Ciudad de México, se encuentra previsto en el artículo **209 bis del Código Penal de la Ciudad de México**, que a la letra dice:





“Al que con la intención de requerir el pago de una deuda, ya sea propia del deudor o de quien funja como referencia o aval, utilice medios ilícitos o efectúe actos de hostigamiento, e intimidación, se le impondrá prisión de seis meses a dos años y una multa de ciento cincuenta a trescientos días de salario mínimo, además de las sanciones que correspondan si para tal efecto se emplearon documentación, sellos falsos o se usurparon funciones públicas o de profesión. Para la reparación del daño cometido se estará a lo dispuesto en el artículo 46 de este Código”.



# **Con esta promulgación se busca**

**Proteger del acoso a las y los ciudadanos que por diversas circunstancias incurrieron en morosidad de una deuda, sin embargo, dicha figura no exime del pago, pues lo que se pretende es evitar el uso de documentación falsa para presionar a la persona deudora.**



## Sanciones

La CONDUSEF sancionará a las Entidades Financieras que incumplan con lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de Despachos de Cobranza con una multa de doscientos a dos mil días de salario, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.



# Consideraciones

1. No pueden encarcelar a ninguna persona por deudas, ya que de acuerdo al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona que: “Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil”, como son aquellas derivadas de operaciones financieras.

2. La única manera para que se realice un embargo es mediante un juicio ejecutivo mercantil y la notificación llega mediante un actuario o personal del juzgado plenamente identificado, por lo tanto las cartas que envían los Despachos no son legales ni tienen ninguna validez.

3. Evita sacar dinero de una tarjeta para abonar a otra, o pedir dinero prestado a personas o “empresa patito” firmando pagarés o alguna hipoteca, ya que generalmente estas instituciones son fraudulentas y lejos de ayudarte, solo te van a generar más problemas y deudas.

**Recuerda que si tienes algún problema puedes dirigirte a la CONDUSEF.**

**Acude a cualquiera de sus 35 Unidades de Atención en el país, o al 55 53 400 999**

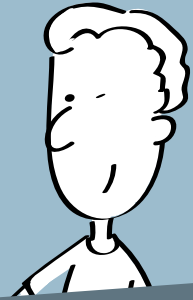
**Tu denuncia es importante, para acabar con éstas prácticas.**



Material elaborado por



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al

**55 53 400 999**

**Síguenos**

@CondusefMX  /condusefoficial

 /Condusefoficial

 @condusefoficial  @condusefoficial