

¿ Cómo era la cobranza tradicional en México?



Anteriormente sin un marco Regulatorio ni un Código de ética, la cobranza era para los ACREDITADOEs, un tema sumamente complicado, el cual estaba repleto de amenazas, cartas intimidatorias sin ninguna validez jurídica y en donde, se recibían hasta amenazas de cárcel o cobro por embargo de bienes sin ningún sustento jurídico.





Intentando en casos extremos hasta negociar la deuda con un menor de edad o persona de la tercera edad la cual no tenía ninguna injerencia directa con el ACREDITADO, con lo cual se estableció un clima de terror psicológico entre la mayoría de los ACREDITADOS de cualquier tipo, logrando que todas estas acciones se convirtieran en acciones ilegales de cobranza.



¿Por qué la creación de un Código de Ética?

Esto nace de la necesidad imperante de poder normar la actividad de la Cobranza como una actividad profesional y en donde se definen mediante 19 artículos el deber ser de las gestiones de cobro, el cual está inserto en el Capitulo los estatutos de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. Básicamente **LOS ARTÍCULOS TRATAN EN ESENCIA DE OFRECER UN SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA CON CALIDAD EN SU SERVICIO, CON CALIDEZ, CON UN ALTO SENTIDO DE RESPETO POR LA DIGNIDAD DEL ACREDITADO**, estableciendo **HORARIOS** de contacto adecuados, sin realizar amenazas de ningún tipo utilizando un **LENGUAJE ADECUADO** y **SIN INTIMIDAR** mediante escritos falsos de demandas o de notificaciones vía judicial, debiendo además **ESTIPULAR LOS COMPROMISOS DE PAGO Y CARTAS DE FINIQUITO** al finalizar el adeudo, logrando con esto el profesionalizar y estandarizar aún más la actividad de Cobranza.



El 9 de Octubre de 2012, nace la creación del marco Regulatorio entre Instituciones y Organismos Públicos como la CONDUSEF, la Asociación Mexicana de Bancos, el Código Penal del Distrito Federal, entre otros, para plasmar los derechos y obligaciones, para establecer relaciones con el Cliente/acreditado, además de transmitir con esto una imagen más profesional y diferente para adaptarse a las condiciones y necesidades actuales del entorno.



LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios

Última Reforma DOF 09-03-2018

Artículo 17 Bis 3.- 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.

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

Artículo adicionado DOF 10-01-2014

Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.

Artículo adicionado DOF 10-01-2014

Artículo 18.- Las instituciones de crédito en las que se realice el depósito del salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral estarán obligadas a atender las solicitudes de los trabajadores para transferir periódicamente la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito de su



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





LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios

Última Reforma DOF 09-03-2018

Artículo 17 Bis 3.- 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.

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

Artículo adicionado DOF 10-01-2014

Artículo 17 Bis 4.- En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.

Artículo adicionado DOF 10-01-2014

Artículo 18.- Las instituciones de crédito en las que se realice el depósito del salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral estarán obligadas a atender las solicitudes de los trabajadores para transferir periódicamente la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito de su

1º

IDENTIFICARSE plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u obtener información sobre la localización del acreditado. **NO SE REALIZARÁ REQUERIMIENTO DE PAGO CON MENORES O PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**





2°

Cobrar una deuda es un derecho legítimo, como lo es también el **RESPECTO MUTUO A LA DIGNIDAD ENTRE ACREDITADOS, ACREEDORES Y SUS REPRESENTANTES.**



3°

No establecer contacto con los acreditados en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se consideran adecuadas las comunicaciones que ocurran **A PARTIR DE LAS 8:00 A.M. HASTA LAS 09:00 P.M., HORA LOCAL DEL DOMICILIO DEL ACREDITADO.** (En los casos en que se trate de cobranza para instituciones financieras, se sujetarán a los horarios marcados por la regulación correspondiente).





4°

En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso del **LENGUAJE OBSCENO O DE PALABRAS ALTISONANTES** al establecer comunicación con el acreditado, sus familiares, amigos o compañeros de trabajo. **LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS DEBERÁN HACERSE CON LA FINALIDAD DE NEGOCIAR** el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los acreditados o a las personas que atiendan dichas llamadas.



5°

No se podrán hacer **PUBLICACIONES**, tales como “**LISTA NEGRA DE ACREDITADOS CON MALAS REFERENCIAS**” y tampoco establecer registros especiales, distintos a los que prescriben las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los acreditados.



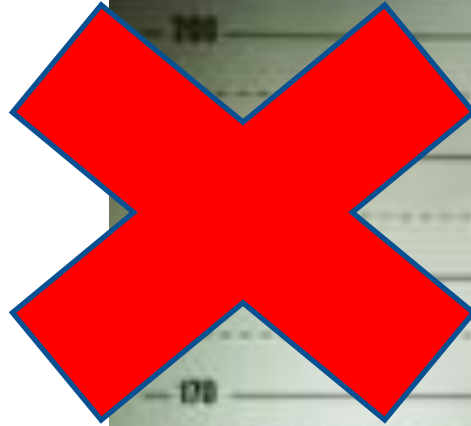


6°

Las empresas de cobranza o sus colaboradores, **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA,** deberán **OSTENTARSE** como **REPRESENTANTES DE ÓRGANO JURISDICCIONAL U OTRA AUTORIDAD, O COMO PARTE DE UN CONSORCIO LEGAL,** si no es el caso.



7°



NO ENGAÑAR AL ACREDITADO con el argumento de que al no pagar su deuda, **COMETE DELITO** sancionado con privación de la libertad, **NI** hacerle creer con **FALSOS ESCRITOS DE DEMANDA** o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra.





8°

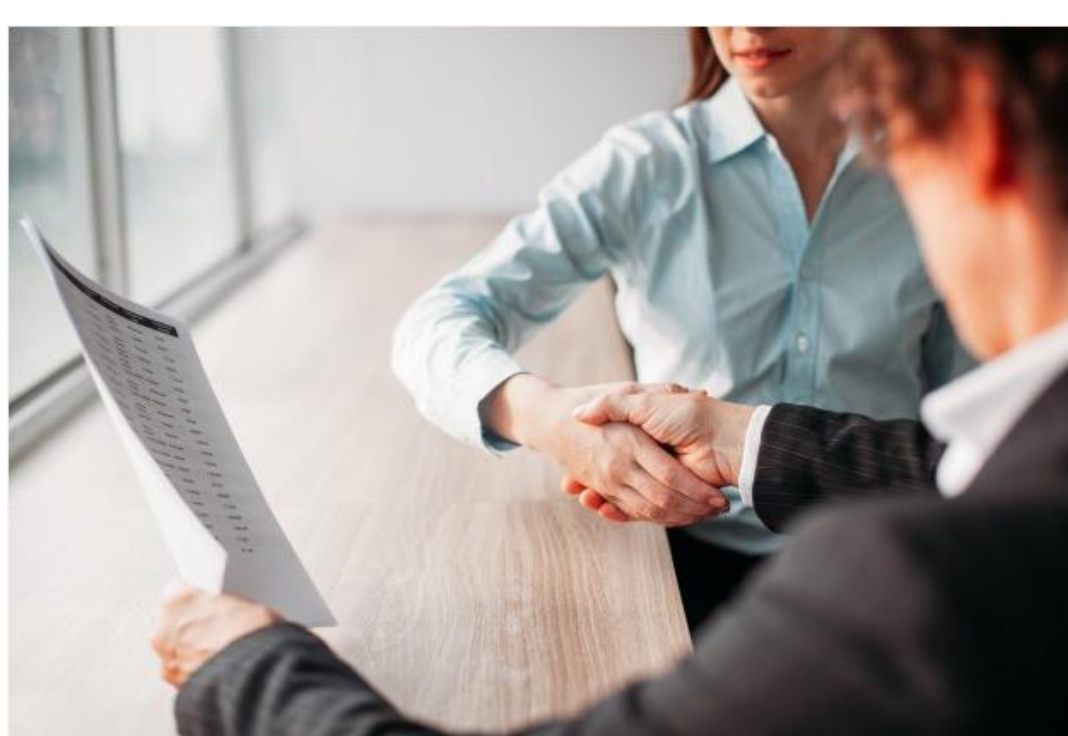
NO se deberán hacer **OFRECIMIENTOS TALES COMO QUITAS, DESCUENTOS O CANCELACIÓN DE INTERESES O COMISIONES, CON LA FINALIDAD DE OBTENER EL PAGO DE LA DEUDA,** de no estar debidamente autorizado por el acreedor, o hacerle creer al acreditado que podrá gozar de dichos beneficios, **de no existir dicha posibilidad**



9°

En los casos en que, como resultado de las gestiones de cobranza, **EL ACREDITADO ACCEDA AL PAGO DE LA DEUDA, LAS EMPRESAS DE COBRANZA DEBERÁN DOCUMENTAR POR ESCRITO LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**, cuando lo requiera el acreditado o lo considere pertinente la empresa, debiendo constar la rúbrica de ambas partes. El representante de la empresa acreditará tal carácter con la documentación en que se le faculte para llevar a cabo la recuperación del adeudo.





10°

Las empresas de cobranza deberán **ESTIPULAR EN LOS CONVENIOS** de pago que celebren con los **ACREDITADOS LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA NEGOCIACIÓN QUE SE ACUERDE, SEÑALANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN QUE SE LLEVARÁN A CABO LOS PAGOS**, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación.

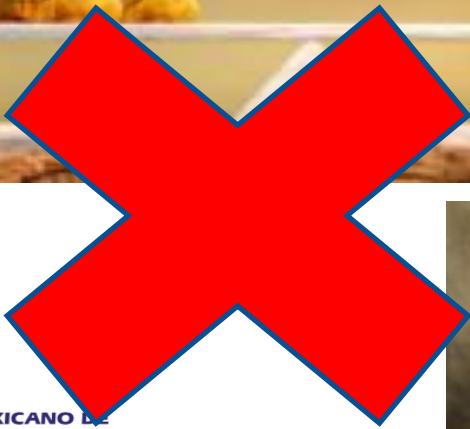


11°

HACER TODO AQUELLO QUE PUEDA AYUDAR A LOS ACREDITADOS A ENCONTRAR LA SOLUCIÓN A SU PROBLEMÁTICA FINANCIERA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU ADEUDO, DENTRO DE LOS MÁRGENES DE NEGOCIACIÓN AUTORIZADOS POR LOS CLIENTES.







12°

NO INCREMENTAR LAS DEUDAS CON CARGOS NO AUTORIZADOS POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE O POR EL CONTRATO CELEBRADO ENTRE EL ACREDITADO, EL OTORGANTE DE CRÉDITO O EL ACREEDOR.



13°

NO UTILIZAR FORMAS O PAPELERÍA QUE SIMULEN INSTRUMENTOS LEGALES. LOS GESTORES NO DEBEN HACERSE PASAR POR REPRESENTANTES LEGALES SI NO LO SON Y TAMPOCO UTILIZAR NOMBRES FALSOS.





14°

NO ENVIAR CORRESPONDENCIA A LOS ACREDITADOS CON LEYENDAS EXTERIORES QUE MENCIONEN QUE EL COMUNICADO TRATA ESPECÍFICAMENTE DE UNA COBRANZA. LO ANTERIOR NO OBLIGA A LAS EMPRESAS A OMITIR MENCIONAR SU NOMBRE O RAZÓN SOCIAL, EN SU CALIDAD DE REMITENTE.

15°

**NO CONTACTAR POR
CUALQUIER MOTIVO O
MEDIO, A ACREDITADOS
CUYOS ASUNTOS HAYAN
SIDO RETIRADOS DECIÓN
DE LAS EMPRESAS DE
COBRANZA**





16°

LAS EMPRESAS DE COBRANZA, POR CONDUCTO DE QUIENES GESTIONEN EL COBRO, DEBERÁN PROPORCIONAR AL ACREDITADO, DE REQUERIRLO, TODA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE LA INTEGRACIÓN DE SU SALDO.

17°



LAS EMPRESAS de cobranza **DEBERÁN SER RECEPTORAS DE LAS QUEJAS, COMENTARIOS O SUGERENCIAS DE LOS ACREDITADOS.** Para tal efecto, dispondrán de los medios necesarios para darles trámite y en su caso, solución, informando del resultado cuando proceda, al interesado.



LAS EMPRESAS DE COBRANZA QUE SEAN PROPIETARIAS DE CARTERAS QUE POR SU NATURALEZA, DEBAN REPORTARSE A LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA, LO EFECTUARÁN CONFORME A LAS LEYES APLICABLES A DICHAS SOCIEDADES, CON LA FINALIDAD DE QUE SE ACTUALICE LA INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS ACREDITADOS ES QUE HAYAN CUMPLIDO CON SUS PAGOS.

18°

19°

EN LOS CASOS DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN QUE SE HAYAN EMBARGADO BIENES Y QUE HAYAN CONCLUIDO EN PAGO DEL ADEUDO, SE DEBERÁ DAR AVISO POR LOS CONDUCTOS LEGALES CORRESPONDIENTES.



¿Quiénes nos Regularan?

Martes 7 de octubre de 2014 DIARIO OFICIAL (Primera Sección) 55

COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISPOSICIONES de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza.

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 11, fracciones XXXIV y XXXV; 16 y 26, fracciones I, II y VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 2 Bis y 17 Bis 1 a 17 Bis 4 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

I. Que con fecha 10 de enero de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras", mediante el cual, entre otras,

(Segunda Sección) DIARIO OFICIAL Martes 1 de septiembre de 2015

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ACUERDO A/002/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina de la C. Procuradora.

ACUERDO A/002/2015 POR EL QUE SE EMITEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 17 BIS 4 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

LORENA MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, Procuradora Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 20, 24 fracción XXIV; y 27 fracciones I y XII de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2 fracción VI, 2 Bis, 3 fracciones I, III, VIII y X, 17 Bis 1, 17 Bis 2, 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 8 fracciones III y VIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y

CONSIDERANDO

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad administrativa, encargada de

ENCUENTRA LAS DIFERENCIAS ENTRE LAS REGULACIONES DE PROFECO Y CONDUSEF

Materiales:
Plumones.
Disposición(es).
Masquin.
Hojas Rotafolio.

