

**¿Ya  
conoces el**



# **REDECO?**

**La nueva herramienta para poner en  
orden a los Despachos de Cobranza**

**A**

nte las malas prácticas y abusos en la gestión de cobranza que muchos despachos han ejercido por varios años, la Condusef (a partir de la Reforma Financiera), fue dotada de mayores herramientas y posibilidades para regular estas acciones de cobranza a través de las Entidades Financieras que contratan a los despachos. Así, desde el pasado 6 de enero, la Comisión tiene a tu disposición el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco). **¡Te invitamos a conocerlo y utilizar esta nueva herramienta a tu favor!**

## ¿Qué es el Redeco?

El Registro de Despachos de Cobranza, es una herramienta electrónica disponible al público en general que puedes localizar y utilizar en la página de internet de la Condusef **[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)**.

## En él puedes...

1 Encontrar con qué Despachos de Cobranza trabajan las Entidades Financieras, con la intención de que tengas mayor certidumbre como usuario o deudor.

2 Conocer información de los despachos con los cuales trabajan las Entidades Financieras, tal como: su denominación o razón social, nombre de las personas encargadas de realizar gestiones y de sus socios, domicilio y teléfonos utilizados para realizar dichas gestiones, correo electrónico, entre otras.

3 Presentar una queja en contra de las Entidades Financieras y recibir respuesta por el mismo sistema.\*

\*También puedes presentar tu queja de manera física en cualquiera de las Delegaciones de la Condusef a nivel nacional, o a través del Centro de Atención Telefónica (CAT)  
**01 800 999 80 80**

## ¿A qué condiciones deben sujetarse los Despachos de Cobranza para realizar gestiones de cobro?

### Deben:

- Identificarse plenamente. Nombre completo; denominación o razón social del Despacho de Cobranza; Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate; contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de cobranza; monto de la deuda y fecha de cálculo; condiciones para liquidar el adeudo; domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de cobranza.

- Dirigirse al deudor de manera respetuosa y educada.

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

- Documentar por escrito con el deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos.

- Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos a los que se hayan llegado.

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



## No deben:

- Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.
- Usar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o cualquier otra expresión que imposibilite su identificación, así como emplear números distintos a los registrados en el REDECO.
- Amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.
- 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 del crédito en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera, deudor, obligado solidario o aval.
- 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.



## ¿Sabías que...

...de enero a julio del 2014, la Condusef recibió 13,459 quejas por "gestión de cobranza indebida", y de éstas, el 65% fueron dirigidas a personas que no eran responsables de la deuda?

Fuente: Condusef

Fuente: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (Artículo 17 Bis 1, 2 y 3) y Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.



## ¿Qué pasa si continúan las malas prácticas de los cobradores?

Puedes presentar tu queja de manera física en cualquiera de las Delegaciones que Condusef tiene en todo el país, también vía telefónica al **01 800 999 80 80** o por internet a través del Redeco.

Si presentas tu queja por medio del Redeco, debes llenar en primera instancia tus datos personales como: nombre, teléfono, correo electrónico y domicilio. Posteriormente los datos relacionados a la queja, tales como: el Sector Financiero, la Entidad Financiera, el producto, el medio de cobranza, el motivo de la queja, la fecha de los hechos, observaciones, etc.

La Condusef notificará a las Entidades Financieras, a través del REDECO, aquellas quejas que se presenten por las actividades que realizan los Despachos de Cobranza en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de su recepción. También puedes darle seguimiento a tu queja por el REDECO. La Entidad Financiera deberá dar una respuesta en no más de 30 días hábiles a partir de la fecha en la cual recibió la queja .

## ¿Se sancionará a los despachos que infrinjan la regulación?

Las sanciones serán impuestas a las Entidades Financieras que contraten Despachos de Cobranza y éstos a su vez violen los derechos de los deudores. La Comisión impondrá multas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras en Materia de Despachos de Cobranza. Capítulo II "De las Obligaciones de las Entidades Financieras" y Capítulo V "De las Sanciones".

Encuentra

# PROTEJA SU dinero

¡GRATIS!

en  FONDO DE CULTURA ECONÓMICA

### Distrito Federal:

**Octavio Paz**  
Av. Miguel Ángel de Quevedo 115,  
Col. Chimalistac, C.P. 01070,  
Deleg. Álvaro Obregón, México, D.F.

### Daniel Cosío Villegas

Av. Universidad 985,  
Col. Del Valle, C.P. 03100,  
Deleg. Benito Juárez, México, D.F.

### Un paseo por los libros

Pasaje Zócalo-Pino Suárez  
del Metro local 4,  
Col. Centro Histórico, C.P. 06060,  
Deleg. Cuauhtémoc, México, D. F.

### Rosario Castellanos

Tamaulipas 202, esq. Benjamín Hill,  
Col. Hipódromo de la Condesa,  
C.P. 06170, Deleg. Cuauhtémoc,  
México, D.F.

### Juan José Arreola

Eje Central Lázaro Cárdenas 24,  
esq. Venustiano Carranza,  
Col. Centro Histórico, C.P. 06300,  
Deleg. Cuauhtémoc, México, D.F.

### En el I.P.N.

Av. IPN s/n, esq. Wilfrido Massieu,  
instalaciones del IPN Zacatenco,  
Col. Lindavista, C.P. 07738,  
Deleg. Gustavo A. Madero,  
México, D.F.

### Alfonso Reyes

Carr. Picacho-Ajusco 227,  
Col. Bosques del Pedregal,  
C.P. 14738 Deleg. Tlalpan,  
México, D.F.

### Guadalajara:

**José Luis Martínez**  
Av. Chapultepec Sur 198,  
Col. Americana, C.P. 44310,  
Guadalajara, Jalisco.

### Nuevo León:

**Fray Servando Teresa de Mier**  
Av. San Pedro 222 Norte, Col. Miravalle,  
C.P. 64660, Monterrey, N.L.

### Querétaro:

**Ricardo Pozas**  
Calle Próspero C. Vega 1 y 3,  
esq. Av. 16 de Septiembre, Col. Centro,  
C.P. 76000, Ciudad de Santiago  
Querétaro, Querétaro.

