

## **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, se fortalecen las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que el artículo 2 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia, para supervisar y vigilar el cumplimiento de dicha Ley y las disposiciones que de ella emanen.
- III. Que los artículos 17 Bis 1 a 17 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros obligan a las Entidades Financieras a supervisar de manera constante las actividades de los despachos externos, incluyendo a terceros o representantes que realizan la cobranza, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan, así como a tener a disposición de sus clientes los datos suficientes y actualizados de identificación de los mismos.
- IV. Que el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que en el ámbito de su competencia, emita Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.
- V. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dada la relevancia que tiene emitir una normativa de alcance general que permita identificar plenamente a los despachos de cobranza y regular sus actividades a través de las Entidades Financieras en beneficio de los usuarios de servicios financieros, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.
- VI. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/91/08 del 25 de septiembre de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la emisión de Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

#### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las presentes Disposiciones tienen por objeto establecer las obligaciones a que deberán sujetarse las Entidades Financieras con relación a los Despachos de Cobranza que gestionen su cartera.

**SEGUNDA.-** Para efectos de las presentes Disposiciones, se entenderá por:

- I. **Clave Institucional:** Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional, para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO;
- II. **Cobranza:** A las actividades que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago al Deudor de los créditos, préstamos o financiamientos que le hayan sido otorgados por las referidas Entidades Financieras, mediante el uso de Contratos de Adhesión, o de llevar a cabo operaciones de negociación y reestructuración de los mismos;
- III. **Contratos de Adhesión:** Al 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 pasivas, activas o de servicios que lleven a cabo con los Usuarios;
- IV. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- V. **Despacho de Cobranza:** En singular o plural, a la persona física o moral que actúa como prestador de servicios de la Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos, que éstas hubieren otorgado a sus clientes;
- VI. **Deudor:** En singular o plural, a la 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;
- VII. **Entidad Financiera:** En singular o plural, a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y a las uniones de crédito, y
- VIII. **REDECO:** Al Registro de Despachos de Cobranza que administra la Comisión Nacional.

## CAPÍTULO II

### DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

**TERCERA.-** Las Entidades Financieras tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Contar con la siguiente información de los Despachos de Cobranza:
  - a) Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la Cobranza:
    - i. Nombre;
    - ii. Registro Federal de Contribuyentes;
    - iii. Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones, y
    - iv. Correo electrónico.
  - b) Tratándose de personas morales encargadas de realizar la Cobranza:
    - i. Denominación o razón social;
    - ii. Registro Federal de Contribuyentes;
    - iii. Domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones;
    - iv. Correo electrónico y en su caso, página electrónica;
    - v. Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y
    - vi. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.
- II. Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los incisos a) y b) de la fracción anterior, y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos, para que puedan identificar y localizar a los Despachos de Cobranza;
- III. Recibir, registrar, tramitar y responder las quejas que les sean presentadas directamente o las que le remita la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza en un plazo que no exceda de treinta días hábiles a partir de su recepción;

- IV. Supervisar que las actividades de Cobranza realizadas por sus Despachos de Cobranza se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban con éstos;
- V. Rendir a la Comisión Nacional trimestralmente, un informe que contenga lo siguiente:
  - a) Número de quejas recibidas directamente o remitidas a través de la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza, con sus respectivos folios;
  - b) Motivos de las quejas;
  - c) Estatus en que se encuentran las quejas;
  - d) Respuesta que se dio a las quejas, y
  - e) Penalizaciones impuestas.
- VI. Tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos y tener a disposición de la Comisión Nacional, en tanto se concluyen las acciones de Cobranza, las quejas presentadas y sus respectivas respuestas;
- VII. Mantener a disposición de la Comisión Nacional los contratos de prestación de servicios que suscriban con sus Despachos de Cobranza a efecto de supervisar que éstos cumplan con lo previsto en la Disposición CUARTA, y
- 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.

**CUARTA.-** Las Entidades Financieras al contratar Despachos de Cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a las siguientes condiciones:

- I. Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.
- II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:
  - a) Nombre, denominación o razón social del Despacho de Cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;
  - b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza;
  - c) Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;
  - d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;
  - e) Monto del adeudo y fecha de cálculo;
  - f) Condiciones para liquidar el adeudo;
  - g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de Cobranza, y
  - h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento.
- III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;
- IV. 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;
- V. Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como 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, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, 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;
- VI. Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;
- VII. Abstenerse de llevar a cabo los siguientes actos:
  - a) Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;
  - b) 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;

- c) Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;
- d) Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales;
- e) Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- f) 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;
- g) Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- h) 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, y
- i) 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.

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

Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en la presente disposición, deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las Entidades Financieras suscriban con los Despachos de Cobranza.

**QUINTA.-** Cuando las Entidades Financieras realicen gestiones de Cobranza a través de sus unidades administrativas, procurarán sujetarse en lo aplicable a lo establecido en la CUARTA de las presentes Disposiciones.

**SEXTA.-** Los contratos de cesión o venta de cartera que suscriban las Entidades Financieras con cualquier persona física o moral, salvo las previstas en el artículo 93, párrafo segundo, de la Ley de Instituciones de Crédito, deberán incluir como obligación a cargo de los cesionarios o adquirentes, lo establecido en la Disposición CUARTA, sin que exista responsabilidad para la Entidad Financiera del incumplimiento de la cesionaria o adquirente.

Asimismo, en la cesión o venta de cartera se deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y, en su caso la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

### CAPÍTULO III

#### DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

**SÉPTIMA.-** El REDECO estará ubicado en el portal principal de la página de internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) y se integrará con la información prevista en las fracciones I, y V, de la Disposición TERCERA. Dicha información deberá ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del mismo REDECO, utilizando la Clave Institucional.

Para hacer constar la recepción y envío de la información proporcionada a través del REDECO, la Comisión Nacional generará un acuse de recibo electrónico.

**OCTAVA.-** Las Entidades Financieras deberán:

- I. Obtener su alta en el REDECO ante la Comisión Nacional, y
- II. Actualizar la información que se encuentra en el REDECO.

**NOVENA.-** Las Entidades Financieras actualizarán en el REDECO la información a que se refieren las fracciones I y V, de la Disposición TERCERA, en los primeros cinco días hábiles de cada trimestre, de conformidad con el calendario siguiente:

TRIMESTRE	PERIODO A REPORTAR	FECHA DE ENTREGA
PRIMERO	Enero – Marzo	Primeros 5 días hábiles de abril
SEGUNDO	Abril – Junio	Primeros 5 días hábiles de julio
TERCERO	Julio – Septiembre	Primeros 5 días hábiles de octubre
CUARTO	Octubre – Diciembre	Primeros 5 días hábiles de enero del siguiente año.

En el supuesto de que las Entidades Financieras identifiquen algún dato erróneo en la información contenida en el REDECO, lo harán del conocimiento de la Comisión Nacional, a través del propio REDECO, anexando la documentación comprobatoria. La Comisión Nacional realizará las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los tres días hábiles siguientes, si resulta procedente.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS**

#### **ANTE LA COMISIÓN NACIONAL**

**DÉCIMA.-** Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, podrán presentar su queja vía electrónica en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, o bien, personalmente o por escrito, en cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional.

En caso de que las quejas sean por el indebido tratamiento de datos personales, se podrán presentar ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

**DÉCIMA PRIMERA.-** 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.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** La Comisión Nacional 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.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DE LAS SANCIONES**

**DÉCIMA TERCERA.-** La Comisión Nacional sancionará a las Entidades Financieras que incumplan con lo establecido en las presentes Disposiciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

#### **CAPÍTULO VI**

#### **DE LAS CONSULTAS**

**DÉCIMA CUARTA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

#### **TRANSITORIAS**

**PRIMERA.** Las presentes Disposiciones de carácter general entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDA.** Las Entidades Financieras tendrán un plazo de 90 días, contado a partir de la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en las mismas.

Las Entidades Financieras tendrán el mismo plazo para adecuar los contratos de prestación de servicios que hubieren suscrito con sus Despachos de Cobranza, con anterioridad a la entrada en vigor a las presentes Disposiciones.

Atentamente,

México, D.F., a 1 de octubre de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

**(R.- 398617)**