



¿Te intimidan de un **DESPACHO DE COBRANZA?**

No te asustes, conoce qué pueden y qué no pueden hacer

Si bien es cierto, que las instituciones financieras y los despachos de cobranza están en todo su derecho de cobrarte si tienes una deuda con ellos, también lo es que lo hagan de forma adecuada sin agredir, ni invadir tu privacidad. Por ello, es necesario que sepas, qué deben y qué no deben hacer los despachos de cobranza al momento de cobrar una deuda.

DEBEN:

- ▶ Identificarse (nombre completo, empresa donde labora e institución que representa).
- ▶ Dirigirse de manera respetuosa.
- ▶ Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 hrs.
- ▶ Documentar por escrito el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o *quita*, 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.
- ▶ Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en el "numeral" anterior.

NO DEBEN:

- ▶ Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.
- ▶ Amenazar, ofender, insultar o intimidar al deudor o deudora, sus familiares o cualquier otra persona.
- ▶ Realizar el cobro a menores de edad, personas con alguna discapacidad, ni adultos mayores, salvo que se trate del deudor o la deudora.
- ▶ Amenazarte de embargo o pérdida de libertad.
- ▶ Realizar gestiones de cobro a terceras personas, con excepción de deudores(as) solidarios(as) 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".
- ▶ Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como autoridad.



¿QUÉ HAGO SI UN DESPACHO ME AMENAZA?

Si recibes acoso, amenazas o insultos por parte de un despacho de cobranza, puedes presentar tu queja en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) a través de nuestra página www.gob.mx/condusef. Para cualquier duda o consulta adicional, comunícate a la **CONDUSEF** al teléfono **55 53 400 999**.

