



ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS AC

REGULACIÓN

ÍNDICE

Introducción	Pág. 3
Antecedentes de la regulación de la industria de la cobranza (Autorregulación APCOB)	Pág. 5
Marco regulatorio	Pág. 9
Regulación comparativa	Pág. 25

INTRODUCCIÓN

El mercado financiero es amplio, complejo y muy dinámico; este dinamismo tiende a trazar su propio camino hacia una interacción más intensa y productiva; la intervención de las autoridades puede transformar este mercado al actuar en la regulación de una de las actividades fundamentales del ciclo económico como es: la gestión de cobro.

Regulaciones como aquella de la que es objeto la industria de la cobranza, pretenden de parte de la autoridad, influir de manera determinante, en la forma en que se realiza el trabajo de cobranza, ajustando esta actividad a las normas que la lleven por el camino de la ética y el profesionalismo con que debe ser ejecutada.

Como hemos sido testigos, en los últimos años, la gestión de cobro en México ha sido sujeta a regulación por las autoridades, teniendo algunas de ellas como objetivo profesionalizar dicha actividad mediante el establecimiento de límites que les eviten incurrir en sanciones, y al mismo tiempo, darle mayor seguridad y protección al consumidor si bien, los actores de la industria pueden autorregular muy bien algunos aspectos de la cobranza; se necesita la intervención de la autoridad para la completa regulación de la actividad y generalizarla.

Desde hace tiempo existe una preocupación, no solo por parte de las autoridades, sino también por parte del mismo gremio para ejercer una cobranza con profesionalismo y apego a las leyes, prueba de ello es el esfuerzo que la **APCOB** ha puesto al ser pionera en el campo regulatorio por medio del esquema surgido a partir de su código de ética

ANTECEDENTES DE LA REGULACIÓN DE LA INDUSTRIA DE COBRANZA (AUTORREGULACIÓN APCOB)

La ética es, aquella instancia desde la cual juzgamos y valoramos la forma como, de hecho, se comporta el hombre y, al mismo tiempo, la instancia desde la cual formulamos principios y criterios acerca de cómo debemos comportarnos y hacia dónde debemos dirigir nuestra acción.

¿Por qué un código de ética?

Nos parece que la respuesta a esta pregunta inicia por entender con claridad lo que significan las palabras “ética y profesión”, como podemos leer en la descripción que antecede, podría decirse que la ética forma parte de la profesionalización, sin embargo es necesario comprender esta por separado.

La palabra se deriva del latín, con la preposición *pro*, que se refiere a: delante de, en presencia de, en público. Otra raíz latina relacionada con el término es el verbo *fateor*, que significa manifestar, declarar, proclamar.

Con base en estos dos vocablos hacemos, referencia a los sustantivos professor, profesor y professio y finalmente profesión, que nos remiten a la persona que se dedica a cultivar un arte o que realiza el acto de saberse expresar ante los demás.

En esta línea es factible señalar que una profesión es beneficiosa para quien la ejerce, pero no debemos olvidar que ésta se ejerce no en un vacío aislado, porque está dirigida a otros, que preferentemente se verán beneficiados. Ejercer una profesión o ser un profesional tiene como finalidad el bien común o el interés público. A mayor abundamiento, nadie es profesional, en primera instancia, para sí mismo, pues toda profesión tiene una dimensión social, de servicio a la comunidad, que se anticipa a la dimensión individual de la profesión, la cual es el beneficio particular que se obtiene de ella.

La cobranza es una actividad realizada por profesionales y con el objetivo de servir a necesidades de terceros (Clientes y Acreditados), por lo que debe llevarse a cabo dentro de un marco de ética, para no transgredir los derechos de las personas que tienen adeudos.

Y es aquí dónde nace la fundamentación de un Código de Ética que funja como marco de referencia a la actividad y que se integre a partir de una serie de normas que requieren supervisión para vigilar su cumplimiento.

La cobranza ejercida por los integrantes de la **APCOB** se autorreguló mediante un Código de Ética que se funda en declaraciones de principios, valores, lineamientos morales y éticos de carácter universal, que sustentan la gestión de cobranza por las instituciones y empresas que llevan a cabo esta labor.

CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO CON LA CONDUSEF EN CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA (ORIGEN DE LA AUTO REGULACIÓN)

Los antecedentes de este acuerdo consideran que gran parte de las Instituciones que otorgan crédito, han integrado a su estrategia operativa la asignación de créditos en mora a empresas externas, con el propósito de que lleven a cabo el proceso de recuperación.

Lo que las instituciones crediticias buscan con la asignación, es que se logren acuerdos de pago bajo diferentes esquemas y el compromiso de mantener su buena imagen.

Considerando que los productos crediticios son de uso común, la recuperación de adeudos provoca malestar a quienes se requiere de pago, particularmente cuando las prácticas para recuperarlo no se apegan a criterios éticos, lo que genera un malestar social evidente.

Otra realidad es que los acreedores disponen de un periodo limitado de tiempo para cobrar sus deudas y un legítimo derecho al cobro de los importes prestados y que su no recuperación o el retraso prolongado en el pago de los mismos genera consecuencias económicas importantes.

Con base en todos estos elementos la **APCOB** determinó que el primer paso sería trabajar en un esquema de autorregulación en el que se puedan conciliar los intereses de los diversos actores del mercado y es así como se establecen las bases para el convenio de colaboración entre **APCOB** y la CONDUSEF.

El Código de Ética se encuentra plasmado en los estatutos que dieron origen a **APCOB** y es un documento en el que se establecen lineamientos claros que señalan pautas de conducta, que deben respetarse. La Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C. y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros firmaron Convenio de Colaboración para la vigencia del Código, en el mes de Noviembre de 2006, dentro del marco de la 2ª Convención Nacional de Profesionales en Cobranza celebrada en la ciudad de México.

El convenio fue ratificado el 29 de mayo de 2008.

El Código de Ética está orientado a las prácticas de las empresas de cobranza y aun cuando la Asociación no agrupa a todas las que operan en México, su observancia seguramente ha fincado un importante precedente, al incorporar los elementos de ética en el marco de la cobranza, resultando como un caso único en su tipo a nivel internacional.

*Para mayor referencia sobre el Código de Ética, consulta el manual de bienvenida donde se reproduce íntegro el contenido del mismo.

MARCO REGULATORIO

Si bien diversas leyes del orden civil y mercantil tocan de manera directa e indirecta el mundo de la cobranza, en este apartado nos referiremos exclusivamente a aquellas que buscan regular de manera puntual las prácticas de cobranza y que afectan de manera sensible la operación.

Las principales regulaciones que deben ser tomadas en cuenta por los profesionales que forman parte de **APCOB** son las siguientes **(las leyes aquí mencionadas son transcritas tal cual han sido publicadas en los medios oficiales)**:

CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE MÉXICO

El 15 de marzo del año 2011 en la Gaceta de Gobierno del estado de México se publica el:

Artículo 268 Ter del código penal que a la letra dice:

A quien por medio de la violencia, amenaza, hostigamiento o intimidación, solicite a otro el pago de una deuda o supuesta deuda, fuera de los procedimientos establecidos en la ley, se le sancionará con una pena de seis meses a tres años de prisión y de ciento ochenta a trescientos sesenta días multa.

CÓDIGO PENAL DEL DISTRITO FEDERAL

El 22 de agosto del año 2014 sale publicado en la Gaceta de Gobierno del Distrito Federal, un decreto en el que se adiciona el artículo 209 Bis del Código Penal del Distrito Federal mediante la creación del tipo penal que sancionaría la actividad misma de la cobranza.

El artículo 209 Bis del Código Penal del Distrito Federal establece: DELITO DE COBRANZA ILEGITIMA

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 e ilegítimos, se valga del engaño, 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.

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

Desde la perspectiva de la autoridad, a pesar de los esfuerzos de entidades como la **APCOB** y la ABM para profesionalizar la actividad de cobranza, seguían existiendo entidades con prácticas indebidas.

El común denominador de dichas prácticas es que era ejercida de manera agresiva, sin ninguna clase de respeto a la privacidad del deudor, con métodos de coacción y amenaza, que algunas empresas de cobranza utilizaban para recuperar sus créditos.

Esos han sido parte de los motivos por los cuales el 18 de octubre en el diario oficial encontramos que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la emisión de estas disposiciones que regulan la actividad de las entidades financieras y su operación con terceros dedicados a gestionar sus carteras de créditos vencidos. A continuación reproducimos lo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

DISPOSICIONES QUE REGULAN LA COBRANZA FINANCIERA CONDUSEF

- 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:

DISPOSICIONES QUE REGULAN

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.

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 estos;
- 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.

DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

SÉPTIMA.- El REDECO estará ubicado en el portal principal de la página de internet 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.

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.

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.

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)

DISPOSICIONES QUE REGULAN LA COBRANZA COMERCIAL PROFECO

DE SU ORIGEN

Se adicionaron los artículos 17 Bis 1 al 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Las Entidades Comerciales deben tener disponibles los datos de identificación de quienes realicen la cobranza.

Tienen la obligación de supervisar a los despachos de cobranza.

Corresponde a la PROFECO emitir disposiciones en materia de despachos de cobranza (Entidades Comerciales).

DE SU CONTENIDO

Las disposiciones son similares a las de CONDUSEF. Sin embargo hay diferencias en el manejo de quejas y obligaciones.

I. Tener a disposición de sus clientes de manera visible los datos de identificación de los despachos de cobranza.

DIFERENCIAS:

CONDUSEF: Se envía la información a CONDUSEF para que la publique en REDECO

PROFECO: Las Entidades Comerciales deben tener esa información a la vista en sus establecimientos y medios electrónicos y actualizarla cada 3 meses.

II. Conservar en sus archivos:

Contrato celebrado y documento en el que conste:

Costo total del crédito

Cantidades pagadas por el cliente (hasta el día en que el despacho tomó el crédito)

Razones que originaron la cobranza.

Suma total motivo del adeudo.

La Entidad Comercial debe notificar al deudor cuando transfiera los derechos y la documentación a un tercero. La documentación debe estar a disposición para los titulares del crédito.

III. Sistema de clientes contra los despachos de cobranza:

Recibir las quejas mediante escrito libre, en sus establecimientos y vía telefónica.

Conservar en sus archivos los contratos.

Remitir el informe a la Subprocuraduría de Servicios y a la Dirección General de Delegaciones.

IV. Diferencias de qué deben hacer y no hacer las empresas de cobranza:

Visitas o llamadas telefónicas al domicilio del deudor.

Sólo de lunes a viernes y en días hábiles.

Una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo y dar de baja del buró de crédito.

Proporcionar a solicitud del deudor, las constancias de

cualquier trámite presencial o telefónico realizado ante el despacho de cobranza.

La omisión de alguna de lo anterior se considera una práctica comercial abusiva y coercitiva.

V. Responsabilidad y procedimientos de quejas y sanciones

Las Entidades Comerciales serán responsables de los actos que realicen los despachos de cobranza contrarios a las presentes disposiciones.

Las personas podrán presentar su queja vía electrónica, telefónica o por escrito ante la Entidad Comercial.

También por vía electrónica ante la Procuraduría, si las Entidades Comerciales están inscritas en “Concilianet” o por escrito ante las delegaciones o subdelegaciones.

La Entidad Comercial tendrá 48hrs. para enviar a la delegación o subdelegación competente la queja, anexando un informe.

Si la queja se presenta ante la Procuraduría se enviará de inmediato a la Entidad Comercial, quien deberá dar cumplimiento a lo establecido.

La delegación o subdelegación competente sustanciarán el procedimiento respectivo, y se iniciará el procedimiento por Infracciones a la Ley de ser necesario.

Si se determina que los despachos de cobranza han infringido las presentes disposiciones, se sancionará a la Entidad Comercial.

Además, las entidades comerciales y los despachos de cobranza serán sancionados por la violación de cualquier disposición.

Las sanciones se podrán aplicar tanto a la Entidad Comercial como a las empresas de cobranza.

Son más rígidas las disposiciones de CONDUSEF en el manejo de documentación y en mayores limitantes de acción a las empresas de cobranza.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE PARTICULARES

La **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP)**, es un cuerpo normativo, aprobado por el Congreso de la Unión el 27 de abril de 2010, mismo que tiene como objetivo regular el derecho a la autodeterminación informativa. Esta Ley fue publicada el 5 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación y entró en vigor el 6 de julio de 2010. Sus disposiciones son aplicables a todas las personas físicas o morales que lleven a cabo el tratamiento de datos personales en el ejercicio de sus actividades, por lo tanto empresas como bancos, aseguradoras, hospitales, escuelas, compañías de telecomunicaciones, asociaciones religiosas, y profesionistas como abogados, médicos, entre otros, se encuentran obligados a cumplir con lo que establece esta ley.

Un dato personal, de acuerdo al artículo 3 fracción V de la Ley, es toda aquella información que permita identificar a una persona.

ASPECTOS RELEVANTES



1. El **aviso de privacidad debe ponerse a disposición de los titulares** a través de formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o cualquier otra tecnología.



2. El Instituto deberá **difundir, actualizar todas las disposiciones oficiales y vigilar su cumplimiento** de acuerdo a las disposiciones autorizadas y publicadas en la Ley.



3. Las Entidades Financieras deben **garantizar la privacidad, protección y uso de datos personales del cliente/deudor**, así como su obtención de acuerdo a lo establecido en la Ley.






4. El Cliente/deudor o el representante legal tendrán acceso a los **datos personales y su cancelación o transferencia** con base en las disposiciones establecidas en la Ley.

COMPARATIVA

Hoy en día, los dedicados a la industria de la cobranza, se ven de cara con la regulación, pero no somos los únicos en trabajar bajo un mercado regulado hay experiencias diversas a lo largo del continente.

Ejemplos los encontramos en países como Chile, Perú, Estados Unidos y Brasil que desde hace años ya trabajan bajo la vigilancia de la autoridad. Las características generales de sus regulaciones se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro comparativo entre países regulados

	 Chile	 Perú	 E.E.U.U.	 Brasil
Año regulación	1997	1991	1978	1990
Autoridad Reguladora	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) Tribunales de Justicia	La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.	La FDCPA bajo la autoridad de la Comisión Federal de Comercio Bajo la autoridad de la nueva Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB).	Sistema Nacional de Protección del Consumidor (SNDC). Procon (Estatales y locales). Ministerios de Gobierno (federal y estatal) La Defensoría Pública. Entidades Civiles

	 Chile	 Perú	 E.E.U.U.	 Brasil
Año regulación	1997	1991	1978	1990
Entidades sujetas a regulación	Todas las entidades que otorguen créditos.	Empresas que realicen gestiones de cobranza de carteras propinas o de terceros	Principalmente empresas de cobro de deudas a terceros. Empresas que compran y acumulan deudas.	Toda la entidad financiera, agencia o empresa que preste o contrate un servicio de cobranza.
Sanciones	Multas económicas elevadas	Según el tipo de infracción: Leve (50 UIT) Grave (150 UIT) Muy grave (450 UIT)	Multas económicas que pueden ascender a millones de dólares	Multas económicas
Organismos que agrupan a la industria	Asociación Gremial de Empresas de Cobranza	Asociación Nacional de Empresas de Cobranza del Perú (ANECOP)	ACA Internacional Inc.	IGEOC ASERC

En **APCOB** queremos decirte que desde la creación del nuestro código de ética nos hemos preparado para trabajar en un mercado regulado y que hoy por hoy la ética y profesionalismo son la bandera que enarbolamos en nuestro actuar.

Como integrante de **APCOB** tienes a tu disposición todas las herramientas para poder operar de manera adecuada en el entorno actual de la cobranza con estricto apego a nuestro código de ética que es el pilar sobre el que se ha erigido la regulación actual.





ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS AC