



RAMOS, RIPOLL & SCHUSTER
ABOGADOS



Prácticas Prohibidas a los Despachos de Cobranza // Prohibited Practices to Collection Agencies

Prácticas Prohibidas a los Despachos de Cobranza

El día 7 de enero de 2015 entro en Vigor el comunicado **N.81** emitido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) mediante el cual establece nuevas herramientas para vigilar las sanas prácticas en materia de cobranza por lo que las entidades financieras que incumplan con lo previsto en las disposiciones, podrán ser objeto de sanciones.

El día 07 de Octubre del año 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, por lo que las entidades financieras deberán sujetarse a las nuevas reglas respecto a las prácticas de cobranza realizadas por los despachos que gestionan su cartera de crédito.

Como resultado de la Reforma Financiera, CONDUSEF posee ahora nuevas herramientas para vigilar que, a través de los bancos, sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas y no reguladas, sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras comunitarias, entre otras, se apliquen sanas prácticas en materia de cobranza con anterioridad, a efecto de éstos y su personal de cobranza cumplan, entre otras con las siguientes condiciones o actos:

- Identificarse plenamente;
- Dirigirse al deudor de manera respetuosa;
- Comunicarse o presentarse entre las 7 de la mañana hasta las 22 horas;
- Documentar por escrito con el deudor, obligado

Prohibited Practices to Collection Agencies

On January 7 of 2015, the Notice **No.81**, issued by the National Commission for the Protection and Defense of Financial Services ("CONDUSEF"), entered in to force, this Notice grants new tools to surveil collection practices, so any collection agency which violates these provisions, can be penalized or fined.

On October 07, 2014, the General Provisions applicable to Financial Entities in mater of Collection Agencies were published in the Official Journal of the Federation, and now financial institutions will have to adhere to these new rules in regard to the collection practices performed by the agencies that manage credit portfolios.

As a result of the Financial Reform, CONDUSEF now has more tools to surveil that the banks; financial companies of multiple object, regulated or not regulated; financial popular companies; cooperative companies of saving and lending; financial community companies, among others, apply healthier practices in collection in order to comply with the following conditions or acts

- Be fully identified;
- Address the debtor in a respectful manner;
- Communicate or appear to collect only from 7 a.m. to 10 p.m.;
- Document the payment agreement in writing with the debtor, endorser or joint obligor;
- Use recognizable telephone numbers which are of easy identification by the debtor;
- Refrain to use names or denominations similar to those of public institutions;

- solidario o aval, el acuerdo de pago;
- Utilizar números de teléfono que aparezcan y que posibilite su identificación por parte del deudor;
- No utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las instituciones públicas;
- No amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que tenga relación con la deuda;
- No realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de deudores solidarios o avales;
- No enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales, o se ostente como representante de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- No establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento público la negativa de pago de los Deudores;
- No recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- No 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
- No realizar 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.

Como resultado de la publicación de las disposiciones aquí resumidas, las instituciones financieras tuvieron un periodo de 90 días naturales que hoy vence, debiendo estar y en pleno cumplimiento de las obligaciones establecidas y adaptando sus contratos de prestación de servicios que firmaran con sus oficinas de cobranza, a efectos de que su personal empiece a cumplir con dichas disposiciones.

No solo se impusieron obligaciones a las entidades financieras que incumplan con lo señalado, sino que en caso de que el personal del despacho de cobranza que tengan contratado se aparten de las sanas prácticas de cobranza, podrían ser merecedoras de sanciones económicas. Las multas podrán ser desde 13 mil 458 pesos.

Ha habido un gran aumento en materia de acciones de defensa en materia de cobranza indebida de los cuales desde el periodo de Enero – Agosto del 2014, la CONDUSEF ha iniciado 15 mil 743 acciones de defensa en materia de cobranza indebida de las cuales el 67% s referente a personas que no son clientes deudores, el 14 % son con maltrato y ofensas y el 13.4% son por créditos ya pagados.

A partir del día 7 de Enero del año 2015, se inicia un gran avance otorgando a toda persona que sea objeto de llamadas de intimidación, que reciban llamadas en un

- Refrain from threatening, offending or intimidating the debtor, his relatives, coworkers or any other person who does not have relation with the debt;
- Not to perform collection negotiations with third parties, included personal references and beneficiaries, with exception of joint debtors or endorsers;
- Avoid sending documents appearing to be judicial documents, or pretending to be representatives of judicial departments or authorities;
- Avoid establishing special records, different to those already existing, black lists, or announcements making public the denial of payment by Debtors;
- Avoid receiving by any mean and directly the payment of the debt;
- Not to perform collection proceedings, negotiations or restructuration with minors or elderly adults, unless the latter case are the Debtors, and;
- Not to perform collection proceedings, negotiation or restructuration, of credits, loans or financings, at a domicile, telephone or email different to the one provided to the financial entity by the Debtor, joint obligor or endorser.

As a result of the publication of the above mentioned provisions, the financial institutions had a term of 90 calendar day, which concludes today, to be in complete compliance with the obligations established and to adapt the contracts for the rendering of services that they will have previously signed with their collection offices in order for their personnel to start complying with such provisions.

Not only obligations were imposed to the financial entities that do not comply with the above indicated, but also in case the personnel of the collection offices hired by such institutions do not apply the good practices of collection, they might be subject to economic sanctions. Fines may go from \$13,548.00 pesos.

There has been a considerable increase in matters of actions of defense against improper collection of which from the period from January – August, 14, the CONDUSEF has initiated 15 thousand 743 actions of defense on the subject of improper collection, from which 67% is regarding persons who are not debit clients, 14% in regard to abuse and insults and 13.4% by credits already paid.

From January 07, 2015, a considerable breakthrough initiated giving any person who is the subject of calls of intimidation which receive calls at a time outside of the established (7:00 to 22:00), which does not identify the firm, that threaten or offend relatives and/or coworkers, who displayed banners or ads with the name of the debtor, among other things, has now means of defense

horario fuera de los establecido (7:00 a 22:00), que no identifique el despacho, que amenacen u ofendan a familiares y/o compañeros de trabajo, que exhiben cartelones o anuncios con el nombre del deudor, entre otras cosas, medios de defensa que podrán ejercer en contra de las mismas entidades financieras ante CONDUSEF.

Fuente: www.condusef.gob.mx

which may exercise against such financial entities before CONDUSEF.

Source: www.condusef.gob.mx

Foto: Alan Clark

Para información adicional, o si les interesa promover un juicio sobre alimentos, o recibir asesoría sobre obligaciones alimentarias, puede comunicarse con cualquiera de los miembros de nuestro Equipo de Práctica de Litigio & Solución de Controversias.

For additional information, or if you are interested in constituting a Family's Patrimony or Homestead you may contact any of the members of our Dispute Resolution & Litigation Practice Team

Alejandro Schuster Benítez
aschuster@rrs.com.mx

Diego Alonso Ramos Castillo
dramos@rrs.com.mx

Sofía Mora Hernández
smora@rrs.com.mx

Mauricio Adrian Cuenca Bravo
mcuenca@rrs.com.mx

José Eduardo González Rodríguez
jgonzalez@rrs.com.mx

Diego Alberto Escobedo Chaires
descobedo@rrs.com.mx

NOTA IMPORTANTE: La información aquí contenida es de naturaleza general y de carácter informativo. Por favor considere que lo aquí señalado no aborda las circunstancias de ningún individuo o entidad. Recomendamos no tomar ninguna medida basado en esta información sin la debida asesoría profesional de nuestros abogados en base a su situación particular.

IMPORTANT NOTE: The information here contained is of general nature and for informative purposes only. Please consider that what is here stated does not apply circumstances of any individual or entity. We strongly recommend not performing any activity based on this information without the professional assistance of our lawyers considering your particular circumstances.

Nuestro Equipo de Práctica Litigio & Solución de Controversias con gusto lo puede apoyar en los siguientes temas:

Litigios Civiles	Análisis y revisión del impacto judicial
Litigios Mercantiles	de sus Contratos Civiles, Mercantiles,
Litigios Administrativos	Administrativos, entre otros
Litigio Constitucional (Amparo)	Quejas ante la PROFECO
Concursos Mercantiles	Juicios Sucesorios
Mediaciones	Juicios de Desocupación
Conciliaciones	Oposición, suspensión y nulidad de
Arbitrajes	acuerdos de asamblea de
Negociaciones Extrajudiciales y	accionistas.
Judiciales	Cooperación Internacional Procesal

Our Dispute Resolution and Litigation Practice Team can gladly assist you in the following areas:

Civil Litigation	Analysis and review of Judicial Impact of
Commercial Litigation	Civil, Commercial, Administrative
Administrative Litigation	Agreements, among others
Constitutional Litigation	PROFECO complaints.
Bankruptcy Procedures	Succession Procedures
Mediation	Leasing Procedures
Conciliation	Objection, suspension and nullity of the
Arbitration	resolutions agreed in the shareholders
Extrajudicial and	meetings.
judicial negotiations	Procedural International Cooperation