



# ¿Los despachos de cobranza te

# INTIMIDAN?



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).
- ✓ Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 h.
- ✓ Explicarte tu situación, saldo y negociar el adeudo.
- ✓ Entregarte un convenio firmado, en caso de haber llegado a un acuerdo.

## No deben:

- ✗ Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.
- ✗ Amenazar, ofender, insultar o intimidar al deudor, sus familiares o cualquier otra persona.
- ✗ No pueden realizar el cobro a menores de edad, personas con alguna discapacidad, ni adultos mayores, salvo que se trate del deudor.
- ✗ No pueden amenazarte de embargo o pérdida de libertad.
- ✗ Realizar gestiones de cobro a terceras personas, con excepción de deudores solidarios 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.

## Si te amenazan

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](http://www.gob.mx/condusef) o personalmente en alguna de las oficinas de la Condusef.

### Toma Nota

Si no eres deudor y constantemente te molestan por deudas que no son tuyas, no proporciones ninguna información personal y acércate a la CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS