

Fecha <b>27.10.2015</b>	Sección <b>Dinero</b>	Página <b>1-5</b>
----------------------------	--------------------------	----------------------

## Usuarios se quejan por cobranza

Durante los primeros nueve meses del año, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**Condusef**) recibió 23 mil 647 quejas relacionadas con las gestiones de cobranza de las instituciones **financieras** que operan en el país.

La principal reclamación, de acuerdo con el organismo, es la gestión de cobranza sin ser el cliente deudor; estas que-

jas representan el 27 por ciento del total de las recibidas hasta el cierre de septiembre.

Por su parte, la gestión de cobranza con malos tratos, que representó 12 por ciento de las reclamaciones, ocupó el segundo lugar de las quejas, seguido de las llamadas fuera del horario permitido, con 11 por ciento.

### QUEJAS RECIBIDAS\*

	Número	Part. %
Banca	18,756	79
<b>Sofomes</b>	4,195	18
Resto	696	3
<b>Total</b>	<b>23,647</b>	<b>100</b>

\* En enero-septiembre

Fuente: Condusef

## DESPACHOS DE COBRANZA

# Cobrones persiguen a quien no les deben

De acuerdo con la **Condusef**, 27% de las reclamaciones que recibió fue por cobranza sin ser el cliente moroso

**POR CAROLINA REYES**  
carolina.reyes@gtmm.com.mx

Durante los primeros nueve meses del año, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**Condusef**) recibió 23 mil 647 quejas relacionadas con las gestiones de cobranza de las instituciones **financieras** que operan en el país.

La principal reclamación, de acuerdo con el organis-

mo que preside Mario Di Costanzo Armenta, es la gestión de cobranza sin ser el cliente deudor; estas quejas representan el 27 por ciento del total de las recibidas hasta el cierre de septiembre.

Por su parte, la gestión de cobranza con malos tratos y ofensas, que representó el 12 por ciento de las reclamaciones, ocupó el segundo lugar de las quejas, seguido de las llamadas fuera del horario permitido, con 11 por ciento.

### QUEJAS POR INSTITUCIÓN

A través de un comunicado la **Condusef** detalló que por tipo de institución, los bancos concentraron el 79 por ciento

de las quejas, seguidos de las **Sofomes** Entidades Reguladas y No Reguladas que ocuparon el 18 por ciento de las reclamaciones; mientras que el tres por ciento restante se distribuyó entre las Socieda-



Fecha <b>27.10.2015</b>	Sección <b>Dinero</b>	Página <b>1-5</b>
----------------------------	--------------------------	----------------------

des Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sofipos, Banca de Desarrollo y Uniones de Crédito.

Detalló que “cuatro instituciones encabezan los reclamos recibidos: Banamex, con cuatro mil 208 quejas; Santander, con tres mil 539; Bancocomer, tres mil 329, y Banorte, con dos mil 163”. Estos bancos concentraron el 56 por ciento de las quejas recibidas.

El organismo detalló que aquellas instituciones que fueron objeto de reclamaciones y que no atendieron las mismas se hicieron acreedores a una sanción que va de

200 a dos mil días de salario mínimo, es decir, de 14 mil 200 pesos a 140 mil 200 pesos.

### MALA ATENCIÓN

La Condusef detalló que de enero a septiembre no se atendieron debidamente mil 838 quejas de los usuarios, de las cuales el 41 por ciento corresponde a instituciones bancarias, 27 por ciento a Sofomes Entidades No Reguladas y 20 por ciento a Sofomes Entidades Reguladas.

Banco Azteca es el banco con la mayor multa por no atender 644 quejas de los clientes; la institución deberá

pagar 9 millones 28 mil 880 pesos, seguido de Banca Afirme que fue multado por 476 mil 680 pesos y Banco del Bajío que fue sancionado por 224 mil 320 pesos.

### LAS REGLAS

En este contexto, la Condusef recordó que los despachos de cobranza de las instituciones financieras del país no deben utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.

Asimismo, los despachos no deben comunicarse fuera del horario de las 7:00 y hasta las 22:00 horas, utili-

zar números de teléfono que aparezcan en el identificador como confidencial, oculto o privado.

Tampoco pueden amenazar, ofender o intimidar al deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda; realizar gestiones de cobro a terceros, incluyendo las referencias personales y beneficiarios; enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales; realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad.

