

# Obligaciones Despachos de cobranza

## Lo que está obligado a hacer cada asesor:

- 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,
    - \* Jaime Balmes No.8 Int Local 10, Colonia Polanco I Sección, Miguel Hidalgo, CDMX
    - \* Teléfono: 55-1828-1565
    - \* correo: [une@boldmoves.mx](mailto:une@boldmoves.mx)
  - 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.

## Lo que está Prohibido:

- I. 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.