

"2014, Año de Océano Paz".



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial
Dirección de Energía, Infraestructura y Medio Ambiente

Oficio No. COFEME/14/2899

ACUSE

Asunto: Dictamen Total (No Final) sobre el anteproyecto denominado "Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza".

México, D. F., a 15 de septiembre de 2014

MTRA. EDNA BARBA Y LARA
Vicepresidenta Jurídica
Comisión Nacional para la Protección y Defensa
de los Usuarios de Servicios Financieros
P r e s e n t e

Me refiero al anteproyecto denominado Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza, y su respectivo formulario de manifestación de impacto regulatorio (MIR), ambos instrumentos remitidos la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) el día 28 de agosto de 2014 y recibidos en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), en términos del artículo 30 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA), a través del portal de la de la MIR¹, al día siguiente. Cabe señalar que el anteproyecto y su MIR habían sido remitidos con anterioridad el 18 del mismo mes y año.

Sobre el particular, con fundamento en los artículos 3, fracción II y 4 del Acuerdo de Calidad Regulatoria (ACR), expedido por el Titular del Ejecutivo Federal el 2 de febrero de 2007, se le informa que procede el supuesto de calidad aludido por la CONDUSEF (i.e. la regulación da cumplimiento a una obligación establecida en ley, así como en reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedida por el Titular del Ejecutivo Federal); lo anterior, en razón de que el artículo 17 BIS 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), señala que la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia, podrá emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza. En consecuencia y, en ejercicio de dicha facultad, la Entidad propone la emisión del anteproyecto de mérito con la finalidad de establecer las obligaciones a que deberán sujetarse las Entidades Financieras con relación a los despachos de cobranza que gestionen su cartera.

Asimismo, con fundamento en los artículos 3, fracción V y 4 del ACR, se le informa que procede el supuesto de calidad aludido por la CONDUSEF (i.e. los beneficios aportados por la regulación, en términos de competitividad y funcionamiento eficiente de los mercados, entre otros, son superiores a los costos de cumplimiento por parte de los particulares); ello, en virtud de que el análisis efectuado por la COFEMER al anteproyecto y a la información aportada por ese Organismo en la sección III. Impacto de la regulación del formulario de MIR, permite determinar que la propuesta regulatoria generará mayores beneficios que costos de cumplimiento para los particulares, según se detalla más adelante.

¹ www.cofemermir.gob.mx



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial
Dirección de Energía, Infraestructura y Medio Ambiente

En virtud de lo anterior, se efectuó el proceso de revisión previsto en el Título Tercero A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA), por lo que, en apego a los artículos 69-E, 69-G, 69-H y 69-J de ese ordenamiento legal, la COFEMER emite el siguiente:

Dictamen Total

I. Consideraciones generales.

El 10 de enero de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) 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 (Reforma Financiera), el cual modificó entre otras leyes, la LTOSF, con el objeto de otorgar a la CONDUSEF mayores facultades de supervisión y sanción para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros. En este sentido, se adicionó el artículo 17 bis 4 en dicha Ley, mediante el cual se establece que la citada Comisión podrá emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza; asimismo, se adicionaron los artículos 17 Bis 1, 17 Bis 2, 17 Bis 3, en donde se establecieron diversas obligaciones para las Entidades Financieras, entre ellas, tener a disposición de sus clientes los datos de identificación de los despachos externos que realicen la cobranza de los créditos que otorguen y mantenerlos actualizados; supervisar constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, entre otros.

En ese sentido, la CONSUSEF propone la emisión del presente anteproyecto, con el objeto de homologar la regulación secundaria con las modificaciones realizadas a la LTOSF mediante la Reforma Financiera, y así disminuir las prácticas inadecuadas de los despachos de cobranza que vulneran los derechos del deudor, así como evitar abusos y molestias a los usuarios.

Por su parte, la COFEMER considera benéfica la regulación propuesta, ya que podría disminuir el número de quejas que los particulares han presentado en la CONSUSEF; por ejemplo, de acuerdo a cifras de la citada Comisión se observa que entre enero de 2007 y mayo de 2014, se registraron 188 mil 942 quejas en materia de gestión de cobranza indebida, de las cuales un 65.1%, es decir, 122 mil 990, corresponden a actos de molestia a clientes que no son los deudores del crédito atrasado, otro 18.5%, que son 35 mil 93, se refiere a la gestión de los agentes con maltrato y ofensas para los deudores, en tanto que el 14.1% restante, unos 26 mil 447 se originan porque, a pesar de que las personas ya han pagado el crédito en cuestión, los despachos les siguen llamando de forma reiterada².

Causa de la Queja	Enero 2007 al mayo 2014	(%)
Cobranza con maltrato y ofensas	35,093	18.5
Cobranza en señal de los deudores	122,990	65.1
Cobranza por crédito ya pagado	26,447	14.1
Otras causas relativas a cobranzas indebidas	4,412	2.3
Total cobranza indebida	188,942	100

Fuente CONDUSEF

² <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2014/1065-prepara-condusef-cambios-para-regular-la-gestion-de-los-despachos-de-cobranza>



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial
Dirección de Energía, Infraestructura y Medio Ambiente

Por otro lado, con la expedición del anteproyecto se complementa el marco normativo en materia de despachos de cobranza. Además, de que permitirá a los particulares tener el registro de los despachos de cobranza de manera inmediata, permitiéndoles interponer una queja cuando sean víctimas de malas prácticas.

Por tales motivos y, conforme a la información presentada por la CONDUSEF, se aprecia que los beneficios promovidos por la regulación cumplen con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios sociales superiores a los costos para los particulares.

II. Objetivos regulatorios y problemática.

La CONDUSEF señaló que el objetivo de la regulación consiste en establecer las obligaciones que deberán observar las entidades financieras respecto a los despachos de cobranza que gestionen su cartera con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda; negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos que estas hubieren otorgado a sus clientes, así como establecer la forma en que las entidades financieras remitirán la información necesaria que se alojará en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) que administra la Entidad.

Por ello, el anteproyecto prevé diversas obligaciones para las entidades financieras, relacionadas con lo siguiente:

- Deberán contar con diversa información de los despachos de cobranza; por ejemplo, nombre o denominación o razón social, registro federal de contribuyentes domicilio, correo electrónico, entre otros; así como actualizar dicha información cada tres meses y tenerla a disposición de los clientes.
- Habrán de recibir, registrar, tramitar y responder las quejas que les sean presentadas directamente o mediante la CONDUSEF con la gestión de sus despachos.
- Supervisarán que las actividades de cobranza realizadas por sus despachos se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban; además, de tener dichos contratos a disposición de la autoridad.
- Presentarán ante dicha Comisión un informe trimestral del estatus de las quejas recibidas.
- Tendrán que mantener actualizados los datos de identificación de sus deudores y tenerlos a disposición de esa Comisión.
- Deberán 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.
- Remitirán diversa información para integrar y mantener actualizado el REDECO.

Además, el anteproyecto propone que 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 CONDUSEF; asimismo, establece que el incumplimiento de lo establecido en la presente propuesta regulatoria será sancionado de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la LTOSF.

Lo anterior, a fin de homologar la regulación secundaria con lo señalado en la Reforma Financiera, que establece la obligación para dicha Comisión de emitir, en el ámbito de su competencia, disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.



Aunado lo anterior, esa Comisión señaló que con la expedición del anteproyecto busca disminuir las malas prácticas de cobranza que realizan los despachos de cobranza que contratan las entidades financieras para la gestión de su cartera, a fin de que las actividades de cobranza realizadas en contra de toda 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, se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban con estos.

En tal virtud, esta Comisión considera que la CONDUSEF justificó la problemática de la que surge la necesidad de emitir la regulación propuesta y que esta tiene objetivos que son acordes con los principios de mejora regulatoria plasmados en el Título Tercero A de la LFPA.

III. Alternativas a la regulación.

La CONDUSEF señaló que la propuesta regulatoria es la mejor opción para atender la problemática existente, toda vez proviene de una obligación prevista en el artículo 17 Bis 4 Bis de la LTOSF, y es la mejor alternativa para obligar a las entidades financieras a mantener un control respecto de los despachos de cobranza.

No obstante lo anterior, esa Secretaría señaló diversas alternativas regulatorias y no regulatorias para atender la problemática, las cuales versan sobre lo siguiente:

- A. *Esquemas de autorregulación.*- Esa Comisión señaló que no consideró viable la emisión de esquemas de autorregulación ya que no incorpora un mecanismo de incentivo para que las entidades financieras, al contratar despachos de cobranza para que realicen la gestión de cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos se hagan responsables de la gestión de cobro.
- B. *No emitir regulación.*- La autoridad indicó que no es factible no emitir regulación alguna, en razón de que no se daría solución a la problemática existente relacionada con las malas prácticas de los despachos de cobranza.
- C. *Esquemas voluntarios.*- Esa Comisión señaló que no es óptima esta alternativa, toda vez que dicho esquema no garantizará que las Entidades Financieras se hagan responsables de la gestión de cobranza que realicen los Despachos de Cobranza que gestionen su cartera.
- D. *Incentivos económicos.*- La autoridad no consideró esta opción viable, en razón de la CONDUSEF no dispone de facultades, ni recursos económicos para implementar esquemas basados en incentivos económicos.

En virtud de lo anterior, la COFEMER observa que la CONDUSEF efectivamente analizó las distintas alternativas de política pública que pueden atender a la problemática y objetivos antes descritos, con lo que se garantiza la emisión de regulaciones que generen el máximo beneficio social, en concordancia con el mandato conferido a esta Comisión por el Título Tercero A de la LFPA.



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial
Dirección de Energía, Infraestructura y Medio Ambiente

IV. Impacto de la regulación.

A propósito del análisis costo-beneficio del anteproyecto de mérito, la CONDUSEF señaló en la MIR que la propuesta regulatoria generará diversos efectos favorables para los usuarios de servicios financieros o cualquier persona que se vea afectada por alguna actividad de cobranza; lo anterior, debido a que contarán con información que permitirá una fácil localización e identificación de los despachos de cobranza que utilicen técnicas inadecuadas con tal de recuperar deudas, y así puedan interponer una queja ante la autoridad.

Asimismo, la autoridad tomará las medidas necesarias para que las entidades financieras supervisen el actuar de los despachos de cobranza que cuenten con alguna queja, así como que se apeguen a la normatividad vigente.

Por su parte, la COFEMER considera que una vez que entre en vigor la regulación se podría reducir prácticas inadecuadas de los despachos de cobranza, tanto por lo que se refiere a la propia gestión de cobranza, como a las operaciones de negociación y reestructuración de créditos, y por lo tanto, se disminuirían el número de quejas que se presentan ante la autoridad. Asimismo, se complementa el marco regulatorio en materia de despachos de cobranza generando certidumbre jurídica a las instituciones financieras respecto a las obligaciones que deberá tomar en consideración en la contratación de despachos de cobranza.

En relación a los costos, ese organismo manifestó en la MIR que se generarán para los usuarios de los servicios financieros; sin embargo, este será mínimo, toda vez que las quejas se podrán presentar de forma electrónica.

Adicionalmente, la COFEMER observa que se crea un costo derivado de la recopilación y entrega de información a la autoridad; no obstante lo anterior, se considera necesario a fin de disminuir o darles mejor resolución a las quejas presentadas por los usuarios de los servicios financieros respecto a las malas prácticas que usen los despachos de cobranza.

Por tales motivos, de la valoración efectuada por la COFEMER a la información presentada por la CONDUSEF en la MIR y al propio anteproyecto, se estima que el anteproyecto de referencia cumple con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones.

V. Consulta Pública.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 69-K de la LFPA, este Órgano desconcentrado hizo público el anteproyecto de mérito a través de su portal electrónico desde el día en que lo recibió. Derivado de lo anterior, se le informa que desde el 29 de agosto de 2014 a la fecha, se recibieron comentarios por parte de Unión de Instituciones Financieras Mexicanas A.C. (UNIFIM) e INTERCAM Grupo Financiero, mismos que pueden ser consultados en la dirección electrónica siguiente:

http://207.248.177.30/regulaciones/scd_expediente_3.asp?ID=16/006-I/130814.

"2014, Año de Octavio Paz".



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial
Dirección de Energía, Infraestructura y Medio Ambiente

Ello, con el fin de que la CONDUSEF los valore y, en su caso, efectúe las modificaciones correspondientes al anteproyecto y a su correspondiente MIR o, en su defecto, comunique las razones por las cuales no considera pertinente efectuarlas.

Por lo anteriormente expresado, esta Comisión queda en espera de que la CONDUSEF brinde la respuesta correspondiente al presente Dictamen Total, manifestando su consideración respecto de los comentarios realizados por los particulares y se realicen las modificaciones que correspondan al anteproyecto, o bien, comunique por escrito las razones por las cuales considera pertinente no realizarlas, para los efectos a los que se refiere el artículo 69-J de la LPPA.

Lo anterior, se notifica con fundamento en los preceptos jurídicos mencionados, así como en los artículos 7, fracción I, 9, fracción XI del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, y artículo Segundo, fracción III, del Acuerdo por el que se delegan facultades del Titular de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria a los servidores públicos que se indican, ambos publicados en el DOF el 26 de julio de 2010.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
La Directora

ALMA LIZBETH URBINA BRAVO