

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA.

Atención: Alma Lisbeth Urbina Bravo

Hago referencia al expediente número 16/0064/180814, que contiene la MIR ordinaria Condusef/32657 y la Nueva Versión Condusef/32713, referentes a las " DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA" para presentar a su consideración los comentarios y observaciones de nuestros asociados.

Atentamente,

María Eugenia Butler

Oficina: +52 (55) 55204679

Correo electrónico: mebutler@unifim.org.mx

México, D.F. a 04 de septiembre de 2014

Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Boulevard Adolfo López Mateas No. 3025, Piso 8
Colonia San Jerónimo Aculco
10400 México, D. F.

Atención: Alma Lisbeth Urbina Bravo

Re:

ADALBERTO PALMA GÓMEZ en mi carácter de representante legal de la UNIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS MEXICANAS, A.C. (en lo sucesivo "UNIFIM"), personalidad que acredito y solicito me sea reconocida en términos de la copia certificada de la escritura pública que con el presente se exhibe como Anexo Uno, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones o avisos respecto del presente escrito el ubicado en Avenida de las Palmas N° 731 Despacho 1101, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, 11000 México, Distrito Federal, respetuosamente ante ustedes comparezco y expongo:

Los comentarios a la propuesta de la CONDUSEF “Disposiciones de Carácter General aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza”.

Capítulo II, Tercera, I b) vi. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las gestiones de cobranza.

COMENTARIO: Por lo general, es muy alta la rotación de gestores dentro de los despachos. La EF podrá cumplir esta obligación conforme a la información que el Despacho proporcione.

Capítulo II, Tercera, II. Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los incisos a) y b) de la fracción anterior, con base en la información proporcionada por el Despacho de Cobranza, y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos, para que puedan identificar y localizar a los Despachos de Cobranza;

COMENTARIO: La EF recibe dicha información por parte del despacho.

Capítulo II, Tercera, III. Recibir, registrar, tramitar y responder las quejas que les sean presentadas directamente en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios o las que le

remita la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza en un plazo que no exceda de veinte días hábiles a partir de su recepción;

COMENTARIO: Se recomienda que este plazo sea de 30 días, que es el mismo que tiene la UNE para contestar, pues de hecho la mayoría de las quejas se reciben a través de la UNE

Capítulo II, Tercera, IV. Capítulo II, Tercera, III. Supervisar que las actividades de Cobranza realizadas por sus Despachos de Cobranza se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban con éstos

COMENTARIO: ¿Cómo pretende la Condusef que se ACREDITE esta supervisión?

Capítulo II, Tercera, IV.” Rendir a la Comisión, un informe que contenga lo siguiente....”

COMENTARIO: Este informe ya está incluido en el informe trimestral que se envía respecto de UNE; el duplicar este reporte solo se traducirá en una mayor carga administrativa tanto para la EF como para la propia CONDUSEF. Se recomienda que en el informe trimestral que se presenta de UNE se pueda identificar cuántas de esas reclamaciones estuvieron relacionadas con gestiones de los Despachos de Cobranza.

Capítulo II, Tercera, VI. Mantener actualizados los datos de identificación de sus Deudores y tener a disposición de la Comisión Nacional, en tanto se concluyen las acciones de Cobranza, las quejas presentadas y sus respectivas respuestas;

COMENTARIO: Hay necesidad de aclarar ésta cláusula, ya que hay varias interrogantes: ¿Por qué incluir en estas disposiciones una obligación para la EF consistente en tener actualizado los datos de sus Deudores? Esta es una actividad que realiza la EF de manera habitual para la recuperación de su cartera. Las reclamaciones aparecen ya en el Buro o en el mandato de LPDSUF y la disposición del Buró, ¿que alcance tiene la actualización? ¿A qué se refieren con este inciso? ¿A qué quejas se refieren? A las que recibe la UNE? A las que se reciben a través del SIGE?

Capítulo II, Tercera, VII. “Recibir y suscribir los acuerdos de pago.....de los Despachos de Cobranza con los Deudores. “

COMENTARIO: Si el despacho actúa a través de mandato otorgado por la EF, entonces la Entidad ya recibió y suscribió el acuerdo respectivo, pues el despacho actúa como mandatario de la EF, para esto se contrata a los despachos, esto impide delegar la decisión de acuerdo en ellos.

CUARTA, I, b). Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza.

COMENTARIO: La EF ya tiene la obligación de tener los datos de los Despachos en su página de internet, entonces con decir el nombre del despacho debiera ser suficiente

CUARTA, I, f). Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de cobranza.

COMENTARIO: Esta unidad deberá ser la UNE de cada entidad.

CUARTA, IV. “Documentar por escrito con el Deudor los acuerdos de pago... de que se trate.”

COMENTARIO: Esto debe tratarse con sumo cuidado ya que puede causar novación. Todo acuerdo deberá establecer que se lleva a cabo sin modificar las condiciones principales de crédito. Un acuerdo verbal entre las partes es legalmente válido y el mismo se ratifica expresamente cuando hay un cumplimiento por parte del Deudor, lo cual se materializa con el pago hecho por el deudor conforme a los acuerdos alcanzados con el despacho.

CUARTA, VI, f). “Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes,...., de los Deudores”.

COMENTARIO: ¿A qué registro se refiere ésta cláusula?

CUARTA, VI, i). “Realizar las gestiones de cobro, negociación.... al proporcionado por el Deudor, obligado solidario o aval”

COMENTARIO: Si el deudor no cumple con su obligación de actualizar sus datos, y derivado de las gestiones se obtiene el nuevo domicilio del deudor, entonces la Entidad / Despacho debe tener derecho a realizar las gestiones de cobranza en ese nuevo domicilio

SEXTA. Los contratos de cesión o venta de cartera que suscriban las Entidades Financieras con cualquier persona física o moral, salvo las previstas en el artículo 93, párrafo segundo, de la Ley de Instituciones de Crédito, deberán incluir como obligación a cargo de los cesionarios o adquirentes, lo establecido en la Disposición CUARTA, sin que exista responsabilidad para la Entidad Financiera del incumplimiento de la cesionaria o adquirente.

COMENTARIOS: Los contratos de esta naturaleza celebrados con motivo de operaciones estructuradas de valores no pueden estar sujetas a esta disposición.

CAPITULO IV, DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL.

DECIMA SEGUNDA.- La Comisión Nacional notificará a las Entidades Financieras, a través del REDECO, aquellas quejas que se presenten por las actividades que realizan los Despachos de Cobranza, en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de su recepción

COMENTARIO: Se recomienda que estas notificaciones se hagan a través del SIGE. Se trata de una queja en contra de la EF por lo que la misma tendría que poderse tramitar a través de SIGE. Hacerlo de forma distinta solo se traduce en más carga administrativa para la EF y para la Condusef.

CAPITULO V. DE LAS SANCIONES

DECIMA TERCERA.- La Comisión Nacional sancionará a las Entidades Financieras que incumplan con lo establecido en las presentes Disposiciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; en el entendido que los incumplimientos de los Despachos de Cobranza no generarán una sanción para la Entidad Financiera.

COMENTARIO: La EF no puede ser multada por incumplimientos de terceros.

La UNIFIM representa los intereses de 48 instituciones financieras de capital mayoritariamente mexicano, que incluyen Bancos, Casas de Bolsa, Operadoras de Fondos, Afores, Compañías de Seguros y Fianzas, Sofomes no reguladas, Sofomes reguladas, Sofoles, Sofipos, Sincas, Arrendadoras, Empresas de Factoraje Financiero, Almacénadoras y Sociedades de Información Crediticia. Dichas instituciones atienden diferentes y muy variados segmentos de negocio que van desde las finanzas populares, pasando por diferentes modelos de banca universal, hasta operaciones más complejas relacionadas con el mercado de valores, la administración de fondos y operaciones internacionales.

POR LO EXPUESTO:

A usted e. Director General de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, atentamente solicito se sirva tenerme por presentado en términos del presente escrito y sus anexos, formulando a nombre de mi representada las observaciones descritas en el presente curso, respecto de la regulación comentada.

PROTESTO LO NECESARIO
México, D.F. a 04 de septiembre del 2014