

De: Cesar Andres Buitron Gonzalez <cbuitrong@bancoazteca.com.mx>
Enviado el: viernes, 24 de junio de 2022 05:39 p. m.
Para: Contacto CONAMER
CC: Jorge Mauricio Di Sciullo Ursini; Sergio Alberto Zepeda Galvez
Asunto: Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, Expediente 16/0006/270522, CONDUSEF 27/05/2022
Datos adjuntos: Respuesta BAZ CONAMER CONDUSEF.docx

Comentarios emitidos por Banco Azteca, respecto a la **Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF**, con número de expediente **16/0006/270522**, emitida por la Dependencia CONDUSEF – Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicada el 27 de mayo de 2022, cuya liga copiamos a continuación para su identificación:

<https://cofemersimir.gob.mx/portales/resumen/53619#>

Al respecto manifestamos lo siguiente:

El Título Noveno, referente al "Registro de Despachos de Cobranza", en su Capítulo III el cual regula "Las **Prohibiciones en la Gestión de Cobranza Extrajudicial**", en el artículo 132 fracción XXI, se establece que para efectos de la presente disposición se debe **considerar como una mala práctica de Cobranza**, el "uso de grabaciones de forma no personalizada":

Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes:

I – XX ...

XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada; y

Al respecto, en el proceso de gestión de cobranza, se utilizan nuevas tecnologías que permiten tener mejor comunicación con los clientes, y uno de ellos es el uso del BLASTER, consistente en la programación automatizada de llamadas con el uso de grabaciones para invitar a los clientes con adeudos a realizar su respectivo pago.

Consideramos que el programar llamadas automatizadas tratando de personalizarlas, pone en riesgo los datos personales de clientes y usuarios y también **violenta el secreto bancario** en virtud del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito. Hoy en día, la tecnología todavía no puede identificar quien responde una llamada, y un mensaje personalizado puede ser recibido por terceras personas, e incluso por un menor de edad.

Considerando que parte de la mejora regulatoria consiste también en la implementación de nuevas tecnologías, el prohibir el envío de grabaciones no personalizadas, inhibe el uso de las nuevas tecnologías.

Por todo lo antes expuesto deseamos proponer dos opciones:

OPCIÓN A.- Eliminar la fracción XXI del artículo 132.

OPCIÓN B.- Mejorar su redacción quedando de la siguiente forma:

Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes:

I – XX ...

XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones que omitan el nombre de la institución financiera que otorgó el crédito; y

Esta segunda opción es acorde con el mismo artículo 132 fracción I, al señalar que es una "mala práctica de cobranza omitir el nombre de la institución financiera que otorgó el crédito".

Por lo tanto, permitiendo el uso de grabaciones que señalen el nombre de la institución, no violenta el secreto bancario.



Sin más que agregar esperamos que la CONDUSEF considere nuestras observaciones.

César Andrés Buitrón González
Director de Enlace Legislativo de Cobranza Legal
Dirección General de Cobranza, Crédito y Comercio
Banco Azteca
Tel. 5515207000 extensión 73120.
Cel. 5579759405



César Andrés
Buitrón González

Dirección de Enlace Legislativo

-  (55) 79759405
(55) 17207000 ext 7312
-  cbuitrong@bancoazteca
-  Cesar Buitron
-  www.bancoazteca.com.mx

Comentarios emitidos por **Banco Azteca**, respecto a la **Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF**, con **número de expediente 16/0006/270522**, emitida por la Dependencia CONDUSEF – Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicada el 27 de mayo del 2022, cuya liga copiamos a continuación para su identificación: <https://cofemersimir.gob.mx/portales/resumen/53619#>

Al respecto manifestamos lo siguiente:

El Título Noveno, referente al “Registro de Despachos de Cobranza”, en su Capítulo III el cual regula “**Las Prohibiciones en la Gestión de Cobranza Extrajudicial**”, en el **artículo 132 fracción XXI**, se establece que para efectos de la presente disposición se debe **considerar como una mala práctica de Cobranza**, el “**uso de grabaciones de forma no personalizada**”:

Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes:

I – XX ...

XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada; y

Al respecto, en el proceso de gestión de cobranza, se utilizan nuevas tecnologías que permiten tener mejor comunicación con los clientes, y uno de ellos es el uso del BLASTER, consistente en la programación automatizada de llamadas con el uso de grabaciones para invitar a los clientes con adeudos a realizar su respectivo pago.

Consideramos que el programar llamadas automatizadas tratando de personalizarlas, pone en riesgo los datos personales de clientes y usuarios y también **violenta el secreto bancario** en virtud del artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito. Hoy en día, la tecnología todavía no puede identificar quien responde una llamada, y un mensaje personalizado puede ser recibido por terceras personas, e incluso por un menor de edad.

Considerando que parte de la mejora regulatoria consiste también en la implementación de nuevas tecnologías, el prohibir el envío de grabaciones no personalizadas, inhibe el uso de las nuevas tecnologías.

Por todo lo antes expuesto deseamos proponer dos opciones:

OPCIÓN A.- Eliminar la fracción XXI del artículo 132.

OPCIÓN B.- Mejorar su redacción quedando de la siguiente forma:

Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes:

I – XX ...

XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones que omitan el nombre de la institución financiera que otorgó el crédito; y

Esta segunda opción es acorde con el mismo artículo 132 fracción I, al señalar que es una “**mala práctica de cobranza omitir el nombre de la institución financiera que otorgó el crédito**”.

Por lo tanto, permitiendo el uso de grabaciones que señalen el nombre de la institución, no violenta el secreto bancario.

Sin más que agregar esperamos que la CONDUSEF considere nuestras observaciones.