

Fecha <b>08.10.2014</b>	Sección <b>Dinero</b>	Página <b>2</b>
----------------------------	--------------------------	--------------------



**JOSÉ  
YUSTE**

**Activo  
empresarial**

dinero@gimm.com.mx

## *Freno al abuso de cobranza bancaria*

■ *La Condusef recibió 15 mil 800 acciones de defensa que iniciaron las personas por cobranza indebida, 67% fue presentada por quienes no tenían adeudos.*

**N**i siquiera se necesita ser un deudor bancario. Basta con ser alguien a quien confundan, porque quizá el anterior dueño de ese teléfono o de la casa era un deudor bancario. Y entonces venía la pesadilla: los despachos de cobranza de los bancos, que hablaban a las 2:00 de la mañana utilizaban judiciales para espantar, insultaban, amedrentaban con años de cárcel. Esa pesadilla puede llegar a su fin con las reglas de operación de los despachos que la Condusef acaba de publicar en el *Diario Oficial*.

### **67% de clientes, ni siquiera debían**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, presidida por **Mario Di Costanzo**, se empleó a fondo contra los abusos de los despachos de cobranza de los bancos, que en varios años representaron las principales quejas de los usuarios financieros.

Incluso **Di Costanzo** recordaba que durante agosto pasado, la Condusef recibió 15 mil 800 acciones de defensa que iniciaron las personas por cobranza indebida.

Asómbrese, de ese monto de quejas, la mayoría, es decir 67%, fue presentada por personas sin adeudos. El otro 14% por malos

tratos en las cobranzas, y 13% por clientes que habían pagado su deuda y aun así les seguían cobrando.

### **Identificarse, sin amenazas ni engaños**

Las reglas de la Condusef publicadas en el *Diario Oficial* son básicas.

Los despachos de cobranza no podrán usar el oscurantismo. Cuando hablen a las casas u oficinas deberán dejar identificados sus teléfonos. Resulta que en el identificador de llamadas aparecían las clásicas leyendas de oculto, privado o confidencial.

Los despachos de cobranzas ya no podrán amedrentar a las personas. No podrán amenazar, intimidar u ofender al deudor y menos a sus familiares o compañeros de trabajo, tal y como los *angelitos* lo venían haciendo.

Varias veces los despachos de cobranza confundían a la persona al utilizar denominaciones parecidas a las instituciones públicas, como por ejemplo, decían que pertenecían a Hacienda o algún cobro de impuestos que se estaba complicando por no pagar sus deudas.

### **Bancos deberán dar nombre de sus cobradores**

Los despachos de cobranza deberán hacer lo básico: presentarse con nombre, razón social o denominación, a las personas que les van a cobrar.

Y serán los mismos bancos, u otras instituciones financieras, las que pongan a disposición de los clientes los nombres de sus despachos de cobranza.

Existirá un Registro de Despacho de Cobranza, donde las personas o empresas podrán quejarse en el banco del maltrato de ese servicio.

### **90 días para mejorar la cobranza**

Los límites a los cobradores, que utilizaban métodos arcaicos, sólo similares a un sabueso tras su presa, eran indispensables. Los bancos y otras instituciones financieras tendrán 90 días para adecuar sus despachos de cobranza a las nuevas reglas. Desde luego esto no quiere decir que no se actúe en contra de los deudores morosos, pero para ello hay garantías de los créditos que vienen con la Reforma Financiera. Una cosa es deber y otra que debas soportar amenazas. Esperemos que estas reglas pongan fin a una práctica deleznable.

### **Slim: venta de activos en todo el país**



Fecha <b>08.10.2014</b>	Sección <b>Dinero</b>	Página <b>2</b>
----------------------------	--------------------------	--------------------

El empresario mexicano dio una entrevista a Bloomberg, en la que platicó sobre sus fines filantrópicos (en salud, educación y en una alianza que hará con **Mark Zuckerberg** de Facebook). En negocios fue interesante saber que **Carlos Slim** sí negocia la venta de activos, no sólo en la costa este sino en todo el país y más allá de la frontera.

Recordemos: el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** sólo le quitará a **América Móvil** la posición de agente preponderante si reduce su participación de mercado a menos de 51% del mercado. Pero la reducción de activos tiene que ser de tal manera que permita la competencia equilibrada del sector. Por eso el **IFT** debe aprobar el plan de desincorporación.

Aun así, la estrategia de **Slim** es interesante. Las acciones de su compañía han venido subiendo en Bolsa. Y para el empresario dicha alza accionaria no es otra cosa más que la recuperación del valor que tenían. Como sea, la desincorporación de activos va en camino. Todo hace indicar que sí se negocia con quien fuera su socio, AT&T. Pero

el plan deberá pasar el filtro del **IFT** tanto para reducir la participación del mercado, así como para permitir a los demás competidores ejercer presión en el mercado a favor del consumidor.

#### Más conflictos de **Germán Larrea**

A **Germán Larrea** se le siguen complicando las cosas. El fondo inglés, Infund, que había pagado 75 millones de dólares por 8% de las acciones de Grupo México, había realizado una demanda, que con base en una medida cautelar, ha congelado dichas acciones. Infund señala que **Larrea** no le quiere dar las acciones por las cuales ya pagó. La situación se acaba de complicar para el presidente de GMéxico. Resulta que **Larrea** no asistió a las audiencias programadas en su contra. En otras palabras: el presidente de GMéxico está en problemas y los abogados de Infund señalan que hasta podría ponerse en riesgo el control de su conglomerado. Quizá no llegue a tanto, pero de que está en temas de posible desacato y en riesgo de perder 8% de las acciones, no hay duda.

**La Condusef se empleó a fondo contra los abusos de los despachos de cobranza de los bancos.**