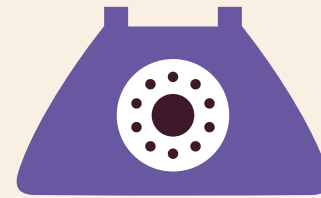




¿Sabes qué es **EL REDECO** y para qué sirve?

¿ALGUNA VEZ HAS RECIBIDO MAL TRATO DE UN DESPACHO DE COBRANZA?

Debes saber que estos son únicamente intermediarios entre las instituciones financieras y las personas deudoras y su objetivo es requerir extrajudicialmente el pago de una deuda, además de negociar o reestructurar el crédito. No obstante, en ocasiones los despachos llegan a excederse cometiendo acciones como:



- Intimidar, ofender o amenazar a la persona deudora, a sus familiares o compañeros de trabajo que no tienen relación con la deuda.

- Presentarse o mostrar documentos utilizando denominaciones o nombres de instituciones públicas sin estar facultados.

- Amenazar con embargos, pese a que esto solo puede ser ordenado por un juez después de un procedimiento del cual debes ser notificado. Además, ninguna persona puede ser encarcelada por una deuda de carácter civil con alguna institución financiera.



Para evitar estos casos de abuso, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) creó el **Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)**, una herramienta electrónica gratuita en la que puedes:

- Conocer cuáles son los despachos de cobranza con los que trabajan las instituciones financieras.
- Encontrar información oficial de los despachos de cobranza, como: denominación o razón social; nombre de las personas que realizan las gestiones; teléfonos, correos y domicilios.
- Presentar una queja en caso de que algún despacho de cobranza no respete tus derechos. Asimismo, podrás recibir respuesta y dar seguimiento a tu inconformidad en el mismo sistema.

¿CÓMO PRESENTAR TU QUEJA?

Si necesitas presentar una queja, la CONDUSEF pone a tu disposición las siguientes modalidades:

1. Por internet: A través del REDECO en el siguiente enlace:

<https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>

2. Presencial: Puedes acudir a cualquiera de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF en todo el país.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS