



ASOCIACION DE  
PROFESIONALES EN  
**COBRANZA**  
Y SERVICIOS  
JURIDICOS AC

# CÓDIGO DE ÉTICA

# CÓDIGO DE ÉTICA

Un gran aporte de la APCOB a la industria de cobranza mexicana es el Código de Ética de las Obligaciones para con los Deudores y Pùblico en General, que forma parte de los estatutos de la Asociación y que en esencia constituye los cimientos de la autorregulación que nos ha regido, pues establece el deber ser de la gestión de cobro de las empresas dedicadas a ello, su observancia y cumplimiento es obligatorio para todos los asociados.

La implementación de esta autorregulación ha dado como resultado la firma de convenios de colaboración de la **APCOB** con diversas instituciones tanto públicas como privadas. Estos acuerdos de buena voluntad son:

1. Con La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**)
2. Con la Asociación de Bancos de México (**ABM**)
3. Con la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**)

## CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS OBLIGACIONES PARA CON LOS DEUDORES Y PÙBLICO EN GENERAL

**ARTÍCULO PRIMERO.** Identificarse plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u obtener información sobre la localización del deudor. No se realizará requerimiento de pago con menores de edad o personas de la tercera edad.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Cobrar una deuda es un derecho legítimo, como lo es también el respeto mutuo a la dignidad entre deudores, acreedores y sus representantes.

**ARTÍCULO TERCERO.** No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se consideran adecuadas las comunicaciones que ocurran a partir de las 7:00 a.m. hasta las 10:00 p.m., hora local del domicilio del deudor. (En los casos en que se trate de cobranza para instituciones financieras, se sujetarán a los horarios marcados por la regulación correspondiente).

**ARTÍCULO CUARTO.** En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso de lenguaje obsceno o de palabras altisonantes al establecer comunicación con el deudor, sus familiares, amigos o compañeros de trabajo.

Las comunicaciones telefónicas deberán hacerse con la finalidad de negociar el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los deudores o a las personas que atiendan dichas llamadas.

**ARTÍCULO QUINTO.** No se podrán hacer publicaciones, tales como “lista negra de deudores” y tampoco establecer registros especiales, distintos a los que prescriben las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los deudores.

**ARTÍCULO SEXTO.** Las empresas de cobranza o sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia, deberán ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad, o como parte de un consorcio legal, si no es el caso. 1 El Código de Ética se encuentra inserto en el Capítulo IV de los Estatutos Sociales de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C.,

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** No engañar al deudor con el argumento de que al no pagar su deuda, comete delito sancionado con privación de la libertad, ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra.

**ARTÍCULO OCTAVO.** No se deberán hacer ofrecimientos tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, de no estar debidamente autorizado por el acreedor, o hacerle creer al deudor que podrá gozar de dichos beneficios, de no existir dicha posibilidad.

**ARTÍCULO NOVENO.** En los casos en que, como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, las empresas de cobranza deberán documentar por escrito los compromisos adquiridos, cuando lo requiera el acreedor o lo considere pertinente la empresa, debiendo constar la rúbrica de ambas partes. El representante de la empresa acreditará tal carácter con la documentación en que se le faculte para llevar a cabo la recuperación del adeudo.

**ARTÍCULO DÉCIMO.** Las empresas de cobranza deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos adquiridos en la negociación que se acuerde, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación. Dichos documentos deberán suscribirse por persona facultada por el acreedor.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.** Hacer todo aquello que pueda ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.** No incrementar las deudas con cargos no autorizados por la legislación vigente o por el contrato celebrado entre el deudor, el otorgante de crédito o el acreedor.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.** No utilizar formas o papelería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.** No enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza. Lo anterior no obliga a las empresas a omitir mencionar su nombre o razón social, en su calidad de remitente.

Evitar el envío de cartas o cualquier medio escrito que den motivo a descalificar la actuación de las empresas de cobranza en las que se efectúen manifestaciones que por su contenido, constituyan excesos que no se apeguen a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres o que sean contrarias a la ética profesional.

No utilizar carteles, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se haga referencia a su adeudo.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.** No contactar por cualquier motivo o medio, a deudores cuyos asuntos hayan sido retirados de la asignación de las empresas de cobranza.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.** Las empresas de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar al deudor, de requerirlo, toda la información disponible sobre la integración de su saldo.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.** Las empresas de cobranza deberán ser receptoras de las quejas, comentarios o sugerencias de los deudores. Para tal efecto, dispondrán de los medios necesarios para darles trámite y en su caso, solución, informando del resultado cuando proceda, al interesado.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.** Las empresas de cobranza que sean propietarias de carteras que por su naturaleza, deban reportarse a las Sociedades de Información Crediticia, lo efectuarán conforme a las leyes aplicables a dichas sociedades, con la finalidad de que se actualice la información respecto de los deudores que hayan cumplido con sus pagos.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.** En los casos de procedimientos judiciales en que se hayan embargado bienes y que hayan concluido en pago del adeudo, se deberá dar aviso por los conductos legales correspondientes.

