

QUEJAS COBRANZA

QUEJAS REDECO



Reclamaciones que los usuarios de servicios financieros pueden presentar a través de REDECO de la CONDUSEF, contra entidades financieras o despachos de cobranza por malas prácticas de cobranza.

CANALES PREVENTIVOS

Ayudan a reaccionar a quejas de cobranza antes de convertirse en folios normativos **con las consecuencias que esto implica.**

(LAZ, Redes Sociales, UNE, Sucursal Cercana, entre otros).



En los casos normativos, si no se brinda respuesta en el término establecido y/o existe evidencia de mala práctica por parte del despacho estamos en riesgo de una sanción por parte del regulador.

QUEJAS RBS



Quejas de cobranza en las que se arroba a Ricardo Salinas, auditoría o altos directivos, en las cuales se requiere atención inmediata.

¿CUÁNTO TIEMPO TIENES PARA DAR RESPUESTA?

Casos RBS, REDECO, auditoría o solicitudes especiales se debe dar respuesta inmediata (máximo 2 horas).



En todas las demás solicitudes tienes un máximo de 12 horas para dar respuesta.

Tu respuesta debe estar acompañada de:

- Evidencia.
- Acciones a realizar para evitar una nueva queja.