

# ¿Qué es REDECO?

## Registro de Despachos de Cobranza.

**REDECO:** sistema electrónico administrado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Contiene información de los Despachos de Cobranza, que actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor, que requieren extrajudicialmente el pago de la deuda, negociar y/o reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.



## ¿Para qué sirve?

Permite a los usuarios de servicios financieros conocer información de los despachos de cobranza que las entidades financieras utilizan para gestionar el cobro de deudas.

Facilita la presentación de quejas contra las malas prácticas por parte de estos despachos.



## Artículo 122 Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

- ¿Para quién aplica? Entidades Financieras.
- ¿Qué deben hacer? recibir, registrar y tramitar quejas o las remitidas por CONDUSEF sobre gestiones de Despachos de Cobranza contratados.
- Plazo de respuesta: máximo 10 días hábiles desde la recepción.

## Funcionalidades de REDECO.

- **Conocer los despachos de cobranza.**

Proporciona información como el nombre, domicilio, teléfonos y correos electrónicos de los despachos que trabajan con las entidades financieras.

- **Presentar y dar seguimiento a quejas.**

Los usuarios pueden presentar quejas ante la Condusef a través del REDECO.

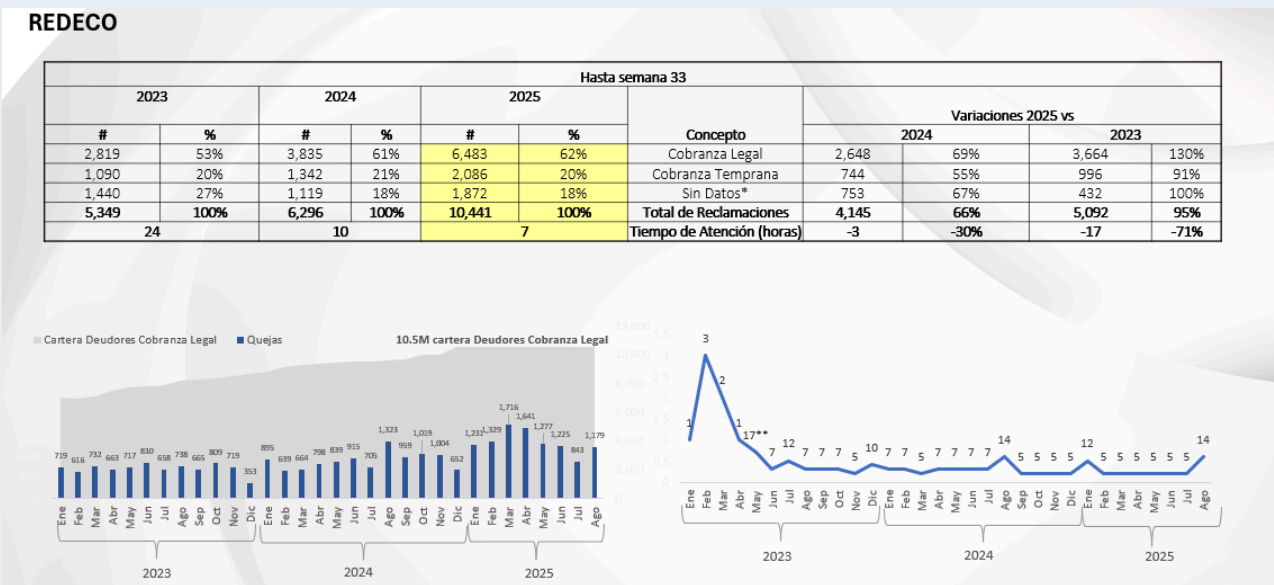
- **Proteger los derechos de los usuarios.**

Busca prevenir abusos y malas prácticas de los despachos de cobranza.

- **Identificar despachos con los que trabaja una entidad financiera.**

Los usuarios pueden verificar si una entidad financiera está trabajando con despachos registrados en el REDECO.

## Histórico Quejas REDECO



En 2025 hay un aumento de quejas REDECO del 66% vs 2024