



Siete millones de mexicanos viven entre la angustia y el acoso

VIVIR EN CARTEIRA VENCIDA

Por Pedro Díaz G.
pedrodiazg@m-x.com.mx

Ilustración Leticia Barradas

Casi todo mundo la sufre, habla de ella, la “engaña” o trata de evadirla. La angustia de vivir en “cartera vencida”, de no haber pagado las mensualidades de la tarjeta de crédito y estar sometido al acoso de los despachos de cobranza es una experiencia abrumadora. Ninguno de los más de siete millones de mexicanos que han dejado de pagar deudas que en conjunto suman 43 mil millones de pesos la pasa bien. Se vive bajo un estrés inmenso, se reciben llamadas intimidatorias, amenazas de embargo, acoso a deshoras. Se padece insomnio, depresión, crisis nerviosas. Cómo hacer para pagar una deuda que crece y crece, un monstruo que devora la tranquilidad.



Las llamadas son insistentes y persiguen lo mismo:

-Me puede comunicar con el señor Daniel Flores...

-No. Ya no vive aquí. Este es un edificio de departamentos y debió ser un inquilino anterior, pero por favor, llevan mucho tiempo llamando desde muy temprano hasta muy tarde y la verdad esto es muy molesto.

-De acuerdo. Muchas gracias.

Apenas horas después vuelve la insistencia telefónica; otra persona tras el señor moroso. Son varios los despachos que lo buscan también con mensajes intimidatorios por debajo de la puerta.

-He repetido mil veces que ya no vive aquí.

-¿Sabe dónde vive?

-Ah... ¿quiere que haga su chamba?

-Pues si pagara lo que debe, no se le molestaría, señor.

Y cuelga. Pero al otro día:

-¿Me comunica con Daniel?

-No, no vive aquí.

-¿Quién habla?

-Te vale madre: no soy el que buscas.

Otro embate auditivo a deshoras. Otro esgrima verbal. Un nuevo intento por cobrar una deuda de años y uno más por no pagarlas.

-¿Daniel Flores?

-No, no vive aquí. ¿Eres del banco?

-Limitate a contestar lo que se te pregunta...

-No, pues entonces chinga tu madre, mejor.

-A ver si cuando vayamos a embargar te pones así de cabrón...

-O sea, ¿vendrían un chingo? ¿Tú sólo no podrías?

-Ja-ja-ja-ja... te voy a ver llorando, cabrón.

-Va. Pero...chingas a tu madre.

Vendrá otra llamada y otra más... Insistirá el repiqueteo, se multiplicarán las voces... Documentación con amenazas de

juicios o de embargos seguirán apareciendo bajo la puerta...

Esta historia inició el día que a Daniel Flores Hernández, un vendedor de productos milagro, con dirección en la colonia Narvarte, en el sur de la Ciudad de México, le ofrecieron su primera tarjeta de crédito.

No tardaría en aprender que, mal manejada, siempre traerá graves consecuencias.

Vendrían los plásticos. Tendría tarjetas bancarias; departamentales. E inclusive deudas con algunas compañías telefónicas.

Y en verdad: nadie lo ha visto en los últimos meses. Ya no vive aquí.



Todo iba bien.

Pablo Gutiérrez -pongamos que así se llama, pues pide reservar su nombre real por el riesgo de que lo identifiquen, pero su identidad y su historia están plenamente corroboradas- pagaba con toda puntualidad sus compras. En 2004 ganar más de 16 mil pesos al mes era un lujo que debía lucir, al menos, con la Blue, de American Express, el valor de su firma.

Pero hubo recorte. Y sus más de 4 mil pesos semanales (contemos los extras, los vales, los incentivos...) se diluyeron tan súbitamente que la angustia de los próximos meses se mediría en las cada vez más altas cuentas del banco. Comenzaron los aprietos.

Casado, sin hijos, su finiquito le duró exactamente todo el 2005, el sábado que se regaló a sus 43 años. Fue al ingresar a un nuevo empleo, como ejecutivo de una agencia de publicidad, cuando surgieron los primeros desbalances financieros, pues ahora ganaba apenas 7 mil pesos al mes.

Vinieron los gastos de casa, las comidas, algunas reparaciones al auto: Navidad y sus excesos... Y la Blue resistía estoicamente.

Pero en enero de 2007 su deuda con la tarjeta azul ascendía a 30 mil pesos. "Pagaré", se prometió. Pero los meses siguientes el dinero no cayó como él deseaba.

Llegaron los malestares: se le iba el hambre y el desánimo llegaba cada quince días, en la que gran parte de lo obtenido era para pagar la deuda. El doctor le dijo que

era simplemente estrés por el ritmo de vida actual pero la incertidumbre no lo abandonaba ni por la noche: qué desesperación, qué ansiedad: no tenía para pagar sino los mínimos mensuales a la tarjeta. Así no acabaría nunca. Se hice adicto entonces a aportar lo menos posible al banco.

Entonces sus achaques lo llevaron al hospital y durante un par de meses no recibió salario alguno, pero su madre le obsequió sus ahorros: 17 mil pesos. Cuánto le dolió pagárselos a American Express, pero se sentía sofocado, y lo hizo. Su deuda entonces se redujo a 13 mil. Sus finanzas tuvieron un respiro.

andadores de centros comerciales en todo el país; la cruzarás. Te convencerá una sonrisa, unas bellas piernas, o la asombrosa facilidad para adquirirlas.

Pero al día siguiente de incumplir el primer pago comenzarán los sinsabores; tres mensualidades sin pagar trasladarán tu nombre a un listado de cartera vencida, ya en marcha el tenaz intento bancario por recuperar lo que les debes. Tú, deseoso de saldar cuentas, con toda seguridad buscarás ingresos extra, pedirás prestado a tu familia; si tienes otra tarjeta, sacarás de ella para pagar una deuda y obtendrás otra. Sufrirás.

Al día siguiente de incumplir el primer pago comenzarán los sinsabores; tres mensualidades sin pagar trasladarán tu nombre a un listado de cartera vencida, ya en marcha el tenaz intento bancario por recuperar lo que les debes. Buscarás ingresos extra, pedirás prestado a tu familia; si tienes otra tarjeta, sacarás de ella para pagar una deuda y obtendrás otra. Sufrirás.

No sería por mucho tiempo.



Las hay en más de 200 modelos diferentes.

La del Palacio para quedar bien, la de Suburbia para los uniformes, la B-Smart, por inteligente, la Wal-Mart para la despena, y ahí hay dos versiones: la azul y la amarilla, que pertenecen a bancos distintos, y, ya encarrerados, la clásica American Express, la dorada, ¡la platinumium!

Más de 200: desde *lights* hasta corporativas.

En todo el país suman 25 millones 400 mil tarjetas de crédito; de éstas, se utilizan habitualmente 18 millones 760 mil; plásticos crediticios que hacen posible cualquier fantasía, dinero electrónico que se acrecentará a la velocidad de tu firma...

Y la puerta a éste, “un mundo en el que todo funciona” –como anuncia American Express–, se abre para ti a cada paso en los

Esta aflicción la han sentido más de 7 millones de mexicanos que tienen tarjetas: a diciembre de 2007 se dejaron de pagar 43 mil millones de pesos, casi el doble de lo que se registró en 2006, cuando la morosidad fue de 27 mil millones de pesos.

Los propietarios de esas 7.2 millones de tarjetas viven entre la estrechez económica, el temor, la congoja y la ansiedad: dejaron de efectuar los pagos mínimos exigidos por tres meses consecutivos y cayeron en cartera vencida, de acuerdo con datos del Buró de Crédito para el mes de enero de 2008.

El gobierno debe poner atención en los rezagos que generan estos problemas en las carteras bancarias, alertó el senador priísta Carlos Lozano de la Torre. La cartera vencida de crédito al consumo, dijo hace unas semanas en la sede del Senado, “se incrementa de manera constante”.

El senador también indicó que los prin-



cipales bancos extranjeros que operan en México –Citigroup, HSBC, BBVA y Scotiabank– cobran comisiones hasta ocho o 10 veces más elevadas que en sus países de origen.

Y aunque los banqueros y funcionarios bancarios no aceptan que esto sea una señal de alarma, el propio Banco de México demandó que las entidades bancarias operen con una observación cuidadosa de las tarjetas de crédito, cuya expansión va acompañada de un aumento de la morosidad.



Qué sucedió en apenas unos meses: se fue de vacaciones, pagó medicinas; aportó su poca colaboración para la renta... Y pagó comidas y gasolina de su auto con la tarjeta. La deuda creció otra vez.

La esposa de Pablo obtuvo un nuevo empleo y el salario que él percibía apenas alcanzaba para cubrir deudas; así que firmó. Y firmó. Y firmó. Para mayo de 2007 los estados de cuenta mostraban que los 13 mil pesos se habían convertido nuevamente en 30 mil.

Una buena noticia: había cancelado la tarjeta verde, de servicio, con la que obligadamente debía pagar al mes todas sus compras. Pero le aguardaba en el cajón una recién ofrecida tarjeta American Express Gold, aunque sin activar.

Como su esposa tenía mejor historial crediticio, la convenció “para bajarle a la tarjeta”: ella pidió un préstamo a Santander por los 25 mil que tenía como límite.

Con todo el dolor de su corazón, pagó. Ese viernes sacó un cheque de caja de Santander para llevarlo directamente al edificio que todo lo engulle: las oficinas que American Express tiene en avenida Patriotismo.

Casi saldó su deuda. Pero cometió otro error que lamentaría hasta el día de hoy: no rompió su tarjeta. ¡Ya sólo debía 5 mil pesos!

Las cosas, como era de esperarse, no andaban bien en su casa.

La terapeuta lo convencía de que gran parte de los problemas de pareja se debían a la desigualdad económica: “Necesitas trabajar más, pagar tus deudas, salir adelante. Échale ganas, o la pierdes. Y escúchalo bien: nunca voy a comprender cómo fuiste capaz de comprarte una computadora de 30 mil pesos, ¿para qué?”

“Porque nunca quedé a deber nada a nadie. Hasta ahora”, se respondió en silencio.

Cuando salía del consultorio convivían en él la tristeza, la ansiedad y el desconsuelo: las cosas no andaban bien en casa. La especialista decía que estaba tocando fondo.

Pablo se encaminaba hacia los antidepresivos: le esperaba una pastilla diaria de Altruline.



¿De qué estamos hablando?

Para los bancos o cualquier institución de crédito, la cartera vigente se compone de sus clientes (deudores) que se encuentran al corriente en sus pagos.

La cartera vencida es la porción de estos deudores que reporta atraso en el cumplimiento de sus pagos. Generalmente es clasificada en las siguientes categorías: 1) de menor riesgo –una o dos parcialidades vencidas–, 2) litigiosa –que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado–, y 3) la prácticamente incobrable –aquella que, a pesar de las gestiones judiciales, nunca se pudo recuperar y se le considera un quebranto.

Hace unos días, el presidente de la Asociación de Bancos de México, Enrique Castillo Sánchez Mejorada, previno: el sistema bancario enfrentará mayores problemas de cartera vencida en caso de que la inflación rebase el nivel actual de 5.26 por ciento anual.

Y dibujó un panorama más difícil para quienes deben a los bancos: “El aumento en la tasa de interés del Banco de México ha incrementado el costo de la banca, lo que ha llevado a algunas instituciones crediticias a elevar las tasas para las tarjetas de crédito”.

A inicios de julio, por segunda ocasión en el año, el Banco de México aumentó la tasa de interés en 0.25 por ciento, para establecerla en 8.0 por ciento, lo que provocará que el financiamiento en México sea más caro, es decir, los créditos de corto plazo, de tarjetas de crédito y los adquiridos a tasa variable serán los más afectados.

El alza a las tasas de interés se reflejará en mayores cargos a tarjetahabientes e incrementará el índice de morosidad porque tendrán dificultades para cubrir a tiempo sus pagos, explica Erika Donjuan Calle-

jo, investigadora del despacho de Asesoría Económica y Marketing.

El 24 de julio, el Congreso solicitó a la Secretaría de Hacienda y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tomar medidas para reducir las tasas de interés, así como los costos de comisiones en beneficio de los usuarios y de la economía nacional.

Dio un plazo de 30 días para que envíen información sobre los estudios de las tasas de interés, costo de comisiones bancarias y grado de competitividad de las mismas, así como las acciones que realizan o proyecten aplicar para atender el problema de las altas tasas de interés de las tarjetas bancarias.

Aseguró: “Las comisiones bancarias y el cobro exponencial de intereses aumenta-

horas no paga su nombre será publicado en el diario... de circulación nacional”.

Cuenta José Alberto:

“Pagué mientras pude, pero en los últimos meses no me ha ido nada bien. Primero casi todo el dinero que me llegaba lo daba a los bancos, tenía la esperanza de algún día liquidarlo todo, pero ahora, después de tanta insistencia, cambié de parecer.

“Lo más terrible es que no paran de estar chingando. Día y noche. Qué, no se dan cuenta de que nunca les voy a pagar. Antes hablaba gente, personas; se entablaban discusiones. Había insultos. Pero ahora lo hacen automatizado: una grabadora te pide que pagues y la programan para que te llame a deshoras. No, así menos les pago”.

Llegas a casa, tu barrio. Es el círculo en el que te desenvuelves. En uno de los postes de alumbrado, sobre la avenida, sobresale un enorme cartel verde fosforescente con tu nombre. Es tan grande que se puede leer desde los autos. Ya no sólo sabrán de tu morosidad quienes reciben las llamadas a deshoras. Con esta técnica, todos se enteran de tu deuda

ron 300 por ciento en los últimos seis años en materia de tarjetas de crédito”.

Así muy pocos van a poder pagar.



Algunos métodos utilizados para cobrar deudas a morosos.

1.- Le sucede a José Alberto Arias. Es promotor social y aunque nunca gustó de acumular deudas, hoy le debe a Bancomer. Por ello no uno sino varios domingos, su nombre ha emergido del listado de deudores por sus pagos atrasados y recibe antes de las seis de la mañana la llamada reclamando el pago.

Al principio fueron seres humanos quienes le reclamaban. Sin rostro, pero con voces que le quitaban el sueño. Ahora se limitan a una grabación: “Le recordamos que tiene cuotas pendientes de pago. Si en 24

2.- Llegas a casa, tu barrio. Es el círculo en el que te desenvuelves. En uno de los postes de alumbrado, sobre la avenida, sobresale un enorme cartel verde fosforescente con tu nombre. Es tan grande que se puede leer desde los automóviles. Ya no sólo sabrán de tu morosidad quienes reciben las llamadas a deshoras o quienes con cierto respeto todavía le piden al cartero que devuelva los comunicados del despacho.

Con esta técnica, todos se enteran de tu deuda: Se lee: “Señor Daniel Flores, debe pagar y comunicarse al número...”, que resulta, por supuesto, ser el de un cobrador.

3.- Uno de los operadores telefónicos se comunicó con Thalía Cigarroa, una joven del estado de México que al egresar de la universidad tardó meses en encontrar trabajo.

Vivir en cartera vencida



Cuando lo obtuvo, las que llegaron rápido fueron las tarjetas. Las primeras se las ofrecieron en Plaza Aragón.

No fallaba, siempre pagaba aunque fuese el mínimo. Pero un día hubo recorte de personal en la empresa en que trabajaba y comenzaron las fallas.

Le han hablado en innumerables ocasiones durante meses, pues sus pagos a Suburbia se detuvieron sin explicación.

Supo de qué número provenían las llamadas, pero la persona que pretendía cobrarle no se identificaba, “me trataba como criminal, eran de verdad muy pesados. Primero fue conmigo y en ocasiones hasta con mis hermanos o con mi mamá. La voz ve reprendía, me amenazaba, me amedrentaba. Lo peor eran los insultos: desde muerta de hambre, jodida, vende chicles para pagar la cuenta, mejor muérete para que te condonen la deuda, y ¡no cuélgues, pendeja!...”

4.- En los comunicados de los despachos de cobranza se usa un juego de palabras que hacen creer al deudor que ya fue demandado o que irán a su casa agentes judiciales para embargar sus bienes; o bien se incluyen amenazas excesivas que se fundamentan en el engaño y el temor que siembran en los clientes morosos. Por ejemplo, a Eduardo Lozano, un chilango que le debe 3 mil 451 pesos al Banco Azteca y a Grupo Elektra, recibió el 22 de junio una notificación.

Un día las cuentas no le salieron y del bolsillo ya no alcanzó para pagar al banco. Empezaron los sufrimientos y las angustias; las estrategias para no contestar el teléfono y tirar los sobres, sin abrir, a la basura.

“Lo que más me preocupó en un principio –dice– fue el lenguaje en el que estaba redactada. Pero además el escudo del despacho, que se hace llamar Procuraduría de Cobranza Judicial. Tiene en su logotipo una imagen parecidísima a la de la PGJDF. Cuando abres el sobre y ves el símbolo, por supuesto que te entra un miedo enorme...”

“Usted ha hecho caso omiso a nuestras notificaciones anteriores –le escriben– para atender su adeudo y relación mercantil... por lo que le requerimos finiquitar su adeudo y en un plazo no mayor a 24 horas pagar sus cuentas”.

“No deseamos perjudicarle al hacer el cobro de su cuenta de manera obligatoria vía jurídica, mas no podemos seguir pasando por alto su falta de voluntad. Esperamos atienda ya responsablemente este aviso...”

–Esa noche, y las que le han seguido, no he podido ni dormir...”

Sobre todo cuando recuerda que esos comunicados salen con doble copia: a su expediente. Y al Buró de Crédito.

5.- La solución está en tus manos... No dejes pasar más tiempo. Eso decía el cuarto sobre que llegó a casa de Ana Guevara Brera. Ella vive al sur de la ciudad de México y su deuda con una de las tiendas de ropa C&A se ha vuelto insostenible. Como no tiene su teléfono, el único método de cobranza es con cartas al destinatario. En la más reciente, dirigida por el Corporativo Muñoz y Asociados, recibió buenas noticias. “Gran descuento”. Le escribieron: “No permita que su adeudo crezca. ¡Pague de manera inmediata! y evite molestias”.



La democracia es asunto de todos
www.iedf.org.mx

Instituto Electoral del Distrito Federal

3^a Carrera
por la
democracia

Inscripción gratuita ¡Inscríbete ya!

28 de
septiembre
de 2008



“Pero no. No he tenido dinero suficiente para pagarles y creo que no lo haré... Que insistan. No lo haré”.

A lo que sí está dispuesta es a llenar una vez más el formulario, sacarle copia a su credencial de elector y volver a insistir con otro crédito.

–Cuánto apuestas a que me lo dan...

6.- Carlos Valdés trabaja en un gran corporativo de navajas de rasurar; su familia es de abolengo y sus abuelos joyeros le enseñaron que el valor de una persona está en el cabal cumplimiento de sus promesas. “Y las deudas son promesas de pago que no puedo dejar pasar”.

Sin embargo, en alguna ocasión se re-

y abusos en el intento por recuperar su dinero. Para evitarme enojos, pagué lo antes posible”.



El famoso “pago mínimo”: una bola de nieve.

Cuidado: del total de tarjetahabientes, un 60 por ciento acostumbra pagar sólo el mínimo requerido por el banco.

El pago mínimo permite a los usuarios no incurrir en morosidad sin afectar sus finanzas familiares; pero es una salida temporal. Sólo abonando más –al menos el doble requerido–, disminuyen las deudas.

–El hecho de que 7.2 millones de tarjetas estén en cartera vencida, ¿qué significa,

Te vas endeudando cada vez más. Ese mínimo va creciendo en términos monetarios, y la deuda queda eternizada. Al final terminas pagando años. El banco o la tienda departamental no nos lo dicen bien. La tarjeta de crédito no es dinero extra, es una deuda. Es un muy buen instrumento si lo sabemos usar con cuidado

trasó en los pagos de su tarjeta. Una tarde llegó temprano a su casa de la colonia Condesa y coincidió en la puerta con uno de los mensajeros que le llevaba una notificación.

Se trataba de un empleado del despacho Jurídicos Enríquez Gutiérrez. Pero su actitud no era diferente a la de los abogados que le habían llamado por teléfono en las últimas ocasiones.

“Se portó muy prepotente –confía Carlos Valdés–. Pero luego de discutir con él me confesó que esa era una manera de intimidar a los clientes morosos. Y dijo que hasta ellos, los mensajeros que llevan la correspondencia, tienen la indicación de amedrentar, asustar y generar pánico para que la gente pague.

“Este tipo de cobranza es indebido y poco ético, pero la mayoría de los despachos lo practica. Incurren en anomalías, excesos

qué no sabemos cómo utilizarlas?”

Responde Luis Fabre Pruneda, vicepresidente técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef):

–No es dinero extra. Utilízala en eventualidades, quizás para comprar una cosa que con tu sueldo no puedes, un bien durable, un refrigerador, quizás, pero trata de pagar siempre más del mínimo.

Si uno paga el mínimo, nada más cubre intereses, sin amortizar la deuda. Si se paga más del mínimo el plazo será menor y costará menos ese bien que estás comprando a crédito. Y así tu deuda no se alargará eternamente.

La opción del mínimo es algo bueno si se le mira desde esta óptica: un mes tenemos dificultad para pagar más dinero a las tarjetas, porque es el mes de las colegiaturas;

El Centro de las Artes de San Luis Potosí

INFRAESTRUCTURA CULTURAL PARA TU BENEFICIO



**GOBIERNO
FEDERAL**



Centro Nacional
para la
Cultura y las Artes



Conocida también como la "Ciudad de los siete barrios", San Luis Potosí es ahora sede de uno de los centros de arte y cultura que impulsan y contribuyen a la innovación en la formación académica y de los modelos educativos en las artes a nivel nacional.

En el inmueble, utilizado hasta 1999 como centro penitenciario, se realizaron trabajos de restauración, conservación y reconversión arquitectónica, con el propósito de ofrecer a todos los mexicanos un centro cultural de libertad para el desarrollo integral de las diversas expresiones artísticas.

Por sus dimensiones arquitectónicas, así como por sus programas de formación y divulgación, el Centro de las Artes de San Luis Potosí es una de las obras de infraestructura cultural más importantes de todo el país.

www.cnca.gob.mx



Vivir Mejor

entonces sí pago el mínimo. Pero esto sólo debe ser en casos extraordinarios, uno o dos meses a lo más. Si se hace una práctica, es cuando vienen los problemas.

–Comúnmente, pagamos el mínimo.

–Y lo que pasa es que te vas endeudando cada vez más. Ese mínimo va creciendo en términos monetarios, y la deuda queda eternizada. Al final adquieres cosas muy caras y las terminas pagando por años.

–Pero esto no lo sabe la gente.

–Así es. El banco o la tienda departamental no nos lo dicen bien. La tarjeta de crédito no es dinero extra, es una deuda. La tarjeta de crédito es un muy buen instrumento si lo sabemos usar con cuidado.

Ante el endeudamiento de los mexicanos se ha reducido el uso de tarjetas: en los primeros cuatro meses del año ha caído 8.4 por ciento, reporta la Asociación de Bancos de México. No hay más causa: el sobreendeudamiento de las empresas y las familias mexicanas.

En números reales: las operaciones con tarjetas de crédito y débito se redujeron de 115 a 106 millones de operaciones de diciembre a marzo pasados. Por consiguiente, el importe de las operaciones cayó de 99 mil millones a 90 mil millones de pesos.

La cautela, tanto de los intermediarios como de los clientes, ha provocado el menor uso de tarjetas. En el futuro inmediato, pronto se acabarán las promociones de meses sin intereses a los clientes que se encuentran en cartera vencida pues la intención será promover y ofrecer los beneficios sólo a los usuarios cumplidos.



En septiembre de 2007 Pablo dejó de pagar su Blue: debía entonces 13 mil pesos. Y decidió no contestar el teléfono. Mal hecho. No resolvió las cosas: el insomnio no se le fue simplemente porque no contestara las llamadas o rompiera los comunicados de los cobradores sin siquiera abrirlos.

Su deuda crecía, crecía y crecía. Hoy mismo no hay día en que no se sienta agobiado. Sabe que los sobres que llegan al departamento de su ahora ex mujer, insisten en que pague. Le han dicho que cobradores

vestidos de traje rondan su puerta. Hace unos días abrió uno de los comunicados: su deuda creció nuevamente a 30 mil.

Qué fatiga trabajar para pagar a los bancos. Eso es lo que siente Pablo cada vez que recibe su dinero, y dos terceras partes de sus ingresos están destinadas a saldar estados de cuenta.

Como poco sabe de las matemáticas que utilizan los banqueros, ahora resulta que los 25 mil pesos que pidieron a Santander para “bajarle a la Blue” se volvieron 32 mil.

Sí: lleva meses pagando el mínimo. Y cada día su deuda aumenta un poquito más. Eran 25 mil...

Hoy ha recibido más de siete notificaciones en su dirección de la colonia Portales, por lo que decidió cambiarse de casa. Ya no vive con su esposa. No contesta las llamadas a su celular cuyo número desconoce, pero el corazón le da un brinco cuando, por alguna razón alguien del despacho jurídico logra hacer contacto con él.

No se pelea, trata de ser ecuánime. Pero la angustia es demasiada; el acoso no cesa y el dinero no le alcanza para cubrir los gastos más apremiantes. Así que sigue los consejos que le dan sus amigos: “Diles que les vas a pagar, pero que te den un tiempo. No niegues la deuda, pero dales largas”.

Este jueves 28 de agosto debe, en total, 62 mil pesos.

Treinta mil a una Blue de la que no queda sino el recuerdo, y que le reclaman de un despacho con total insistencia; y 32 mil a Santander, a quienes este junio, de plano, no les pagó por vez primera ni el mínimo de 900 pesos.

Debe reponerse: generar dinero, pagar.

Y le duele. Contagió de angustia y de temor a su ex mujer; a su ex suegra. A sus hermanos y a su madre, quienes de cuando en cuando mandan remesas desde Estados Unidos.

No quiere heredarles esa sensación de temor por un embargo, de acoso de los despachos de cobranza. De llamadas telefónicas insistentes. No quiere que sepan lo que es sufrir por dolores de estómago, llanto e impotencia.

–62 mil pesos –dice lamentándose–.

Pues de dónde. ¶

25
SEPT.
AL
04
OCT.
2008



DOCSDF

3^{er} Festival Internacional de
Cine Documental
de la Ciudad de México

¡La fiesta del DOCUMENTAL más GRANDE de nuestra ciudad!



MÁS DE
170
DOCUMENTALES
41 PAÍSES



DOCSFORUM
INVITADOS ESPECIALES
REROSPECTIVA R. GARDNER
JAIMAS DOCSDF

www.docSdf.com



YOUR BANK

1234

5678

PABLO

GUTIERREZ

1234

5678

VALID FROM
08/10





LUIS FABRE PRUNEDA, VICEPRESIDENTE DE LA CONDUSEF

“Nadie puede ir a la cárcel por no pagar su tarjeta”

Por Pedro Díaz G.
pedrodiazg@m-x.com.mx

Fotografía: Eduardo Loza. Fotoarte: Marcos González

—¿Qué decirle a un usuario que vive en cartera vencida?

—Lo más importante que debe saber es que nadie puede ser privado de su libertad por una deuda de este tipo. El segundo punto es muy importante: si ya está metido en un problema de morosidad, le van a estar hablando las agencias de cobranzas, y ese es el momento de acercarse al banco.

—Cosa que la gente por lo general no hace.

—Si ya hizo un mal uso de su crédito o ya cayó en un problema y siente no va a poder pagar, lo mejor es acudir al banco a negociar en lugar de dejar que las deudas crezcan. Como son a tasa variable y los intereses moratorios son muy elevados, si no hago nada, me da miedo, y me quedo pasivo, el problema se va agrandar.

—¿Qué le va a responder el banco?

—Primero, guarda tu tarjeta. Ya no puedes volver a usarla, pero podemos trabajar en alguna solución a tu problema. Existe la reestructuración o los créditos de liquidez. No dejen crecer su problema porque se va a hacer muy grande.

—Crece por los intereses moratorios, multas y comisiones.

—Sí, pero además de crecer, en determinado tiempo se hace exigible todo el capital. Lo que podría pagar en un plazo equis, ahora me lo exigen en un pago inmediato. Por ejemplo, si tengo una deuda de 4 mil pesos y no pago en dos o tres meses, seguramente se convierte en siete mil pesos. Y me los van

a exigir en ese momento. ¿Y qué voy a decir yo? Si mi sueldo es de cinco mil, no puedo pagarte siete mil. Entonces, dirá el banco, vamos a ver en los próximos doce meses, con intereses fijos, cómo me puedes pagar.

En abril, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores lanzó un llamado para que las instituciones apoyen a sus clientes con problemas de sobreendeudamiento.

Los bancos aumentaron los programas para consolidar deudas y reestructuraciones de crédito, y entre otras alternativas están el transferir las deudas de todos los plásticos a una sola cuenta; ello permite ampliar el plazo de pago hasta en 48 meses y aplicar una tasa fija que ronda en 25 por ciento. Este esquema se enfoca principalmente a personas con problemas de pago que buscan respiro.

—Acaso la punta de la madeja sea la facilidad para adquirir una tarjeta de crédito. Las ofrecen a tu paso en los centros comerciales.

—Sí, los bancos o las tiendas deben ser más cuidadosos en la promoción de sus tarjetas de crédito. Porque es muy importante darle la oportunidad a la gente, pero también hay que darle seguimiento.

—¿Qué deben hacer los bancos?

—Monitorear cuidadosamente los historiales de crédito. La supervisión del comportamiento crediticio de las personas es también preventiva, no nada más correctiva. Preventivo debería ser: “Hemos notado

que se está atrasando en los pagos, sabes qué, bájale la línea de crédito. A la mitad”.

—Han comenzado a limitar a sus clientes.

—Sí. Ya no están promoviendo tanto el producto, y están acortando las líneas de crédito. Además, ya no están dejando, en muchos casos, disponer de efectivo en cajeros automáticos. Son medidas preventivas, en función del comportamiento del crédito, de la inflación. Hay que estar cuidadosos.

Cierto: la banca restringe desde inicios de julio el crédito a sus clientes, monitorea de cerca su gasto y se han establecido nuevos mecanismos de control: ya no sólo no les permiten algunas compras, sino que el efectivo con tarjeta se restringió y se canceló el otorgamiento de tarjetas de crédito con promociones o de afinidad, como las que identificaban a alguna línea aérea o a equipos de fútbol, que por el momento ya no se ofrecen.

Santander, por ejemplo, impide a sus clientes retirar dinero en cajeros con tarjetas de crédito. American Express únicamente sí en los últimos ocho meses el cliente no ha tenido un atraso. Bancomer y Banamex lanzaron menos promociones en torno a los Juegos Olímpicos de Pekín y ha cesado la publicidad para comprar entradas para los espectáculos con tarjetas de crédito, como sucedía antes. En algunas tiendas departamentales, dejaron de aprobar compras a tarjeta habientes con crédito aún disponible.

—¿Se vende la cartera vencida?

Responde Fabre:

—Es poco lo que se vende de carteras vencidas. Hay agencias que prestan el servicio de cobranza a las instituciones financieras o las tiendas departamentales. Ofrecen gente especializada para recuperar la cartera y cobran una comisión. No necesariamente se les vende la cartera vencida, pero se les da el acceso a que ellos hagan el servicio de cobranza mediante un contrato.

Lo que es importante es que las instituciones financieras y comerciales contraten con despachos serios y profesionales, porque en nuestro país, como en todo, también agencias de cobranza patito. Agencias irresponsables.

Toda agencia de cobranza que se ostente de ser seria, tiene un código de conducta, un código de ética, incluso tenemos un con-

venio celebrado con la Asociación de Agencias de Cobranza, y lo tenemos en nuestra página de internet, con el propósito de que cualquier persona que se sintiera que está siendo agredida por llamadas de este tipo, nos lo haga saber, para canalizar esas quejas a la propia asociación y en un momento determinado, la propia asociación la puede sacar por ser una institución poco seria.

Algunos puntos del código de ética: no se vale hablar con niños, no se vale hablar a horas indebidas, no se vale amenazar, no se vale hablar con personas de la tercera edad, gente incapacitada. Hay derechos. Y no pueden ser afectados. Los usuarios de tarjetas acosados por los despachos de cobranza pueden acercarse a las autoridades.

Ante el terrorismo financiero, la gente puede acudir al Ministerio Público para denunciar daño moral, ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, ante la Profeco. Quien se sienta agredido por el trato de los despachos jurídicos, puede acudir a la delegación de la Condusef.

Nos preocupa a nivel personal lo que está viviendo la gente. Porque alguien que no cubre sus deudas es una gente que duerme en las noches, que puede tener problemas con su familia, y que ya no está feliz.

—Nadie quisiera vivir en cartera vencida. Del glamour con el que te ofrecen las tarjetas, al trato final con las agencias de cobranza, la diferencia es enorme.

—El trato ya no es tan amigable. Sucede como cuando llegas al restaurante y te atienden muy bien, pero si al final no pagas la cuenta, pues llaman a la policía. Los tratos para el moroso ya no serán iguales.

—Traer acreedores en la espalda es una pesadilla que no acaba nunca.

—Así es. Y todos en algún momento nos hemos visto en esa situación. Y no es la ideal. Por eso ya las instituciones no están otorgando créditos como lo hacían antes, están siendo más cautelosos. Ya existen historiales crediticios de cada persona; ahora las autoridades supervisan mucho más las carteras. No es un problema de bancos. Y no quiere decir que no les afecta, sí les afecta.

Pero mi preocupación es la gente en lo individual. Cuando alguien se vea en un problema, debe acercarse con su banco para encontrar una posibilidad de salida. La va a encontrar.¶