

ATN'

Miguel Ángel León

Director general de Grupo la Silla Rota

Publicaciones Comunitarias S.A. de C.V.

Estimado Miguel Ángel, a nombre de Baubap, el staff que conforma esta empresa tecnológica de micro financiamiento y sus más de 400 mil clientes, en apego a nuestro derecho de réplica, estipulado en el artículo 6 de la Constitución, deseamos hacer una serie de aclaraciones con respecto a la nota publicada en La Silla Rota Veracruz, el pasado miércoles 13 de julio por el periodista Carlos Caicerós, con el título “‘Utilizaron a mis nietos para cobrar’, Denis fue extorsionada por 800 pesos”, en la que se hacen menciones directas a Baubap.

Es importante aclarar a su apreciable audiencia que **en Baubap mantenemos prácticas que parten de la ética, la responsabilidad y la transparencia**, por ello nos deslindamos completamente de cualquiera de estas acciones que buscan abusar de la confianza y los datos personales de los usuarios.

Reconocemos que **el problema de los montadeudas es real y peligroso**, sobre todo en un contexto de proliferación de apps que facilitan el acceso a recursos financieros, ya que son organizaciones, incluso algunas de ellas fuera del país, que **usan aplicaciones y redes sociales, para convencer a las personas de dar acceso a sus datos y después hacer un mal uso de ellos**.

Celebramos que su medio tenga la apertura para tratar este delicado tema y, de hecho, **deseamos sumarnos a una campaña informativa en la que podamos agregar recomendaciones de utilidad y apoyo para denunciar estas malas prácticas**. Sin embargo, al vincular a Baubap con estas organizaciones criminales nos vemos en la necesidad de aclarar, sobre su nota que:

En las alusiones que se hacen a nuestra empresa, y cito:

“Denis, (...), pidió 800 pesos prestados en una aplicación llamada Baubap. Jamás se imaginó que por dicho crédito criminales tendrían acceso a las fotos de su celular y que ellos intentarían extorsionarla ofertando sexo con imágenes de sus nietos.”; “(...) llegó a contar hasta 80 llamadas al día de distintas financieras para cobrar diversos montos a los que no se comprometió. Algunos números se encuentran registrados en prisiones de otras entidades del país”; “(...) En entrevista recuerda que solo bajó la aplicación de Baubap en su celular e ingresó sus datos personales y bancarios, pidiendo por primera vez 300 pesos, que pagó en tiempo y forma sin ninguna complicación.”; “(...) acudió hasta las instalaciones de la Fiscalía General del Estado (FGE) donde si bien es cierto que le tomaron su declaración y fue abierta una carpeta de investigación, su caso prácticamente llegó a engrosar la pila de denuncias que ya se tenían por casos como el suyo”.

Ante estas aseveraciones y en beneficio de la veracidad para los respetables lectores de su medio, me permito aclarar que:

1. En Baubap tenemos alrededor de 400 mil clientes y más de un millón y medio de créditos otorgados con éxito y satisfacción de nuestros usuarios, mismos que respaldan nuestras buenas prácticas; **no contamos con personal de cobranza que pueda hacer llamadas a estos clientes**, si alguna persona, ostentando ser personal de Baubap se ha comunicado con usuarios para hacer un cobro, aseguramos que se trata de una estafa o una suplantación de nuestra identidad y debe ser denunciada. **Nuestros procesos de cobro son**

totalmente automatizados y operan de forma ética y respetuosa al cliente. Rechazamos y combatimos tajantemente estas prácticas.

2. En Baubap **usamos un sistema automatizado para todo el seguimiento a pagos**, el cual se realiza en respeto a los derechos del consumidor y solo por medio de mensajes SMS, notificaciones push en nuestra app, correos electrónicos y llamadas robóticas, mismas que nunca superan dos en un día; ello **solo con el acreditado; jamás a referencias o contactos del mismo.**

3. **Nuestro sistema solo permite ofrecer préstamos que van de los \$500 hasta \$5,000**, por lo que aumenta la probabilidad de que la aludida “Denis”, haya sido víctima de una suplantación de identidad de Baubap desde un inicio, lamentablemente, **hace algunos meses fuimos víctimas de aplicaciones que usaron parcialmente nuestro nombre de forma ilegal como “PrestamosBaubap” y “BaubapTePresta”**, estas aplicaciones ya fueron dadas de baja en tiendas de apps, tras realizar la denuncia siguiendo los procesos habilitados por Google para dicho propósito y dando soporte documental.

4. En Baubap **no hemos recibido notificación alguna sobre esta o cualquier otra denuncia**, por parte de ninguna autoridad, pero investigaremos para obtener más información ya que estamos abiertos a escuchar cualquier queja o comentario que nos permita mejorar, además de que nos mantendremos siempre abiertos a escuchar a los clientes y atender cualquier acercamiento de la autoridad.

5. **Baubap cuenta con herramientas tecnológicas de punta, basadas en algoritmos de inteligencia artificial, que le permiten realizar, de forma acelerada, un análisis de riesgos para el otorgamiento de créditos** y programas de educación financiera, así como de descuentos en intereses y otras medidas que buscan cambiar la forma en que nos relacionamos con una persona que pide un préstamo, motivando a que lo use con responsabilidad y vaya creando un historial que le permita, en el futuro, acceder a más productos financieros. Por ello no vemos la necesidad de establecer personal de cobranza para nuestra empresa.

El modelo de préstamos inmediatos es útil y necesario, pues se encarga de prestar un servicio seguro y accesible a un amplio segmento de la población que carece de acceso a servicios de bancarización, pero este servicio debe ser prestado siempre en estricto apego al derecho de uso de datos personales y la ética, incluyendo el uso encriptado de los datos, es decir, no deberían estar accesibles o reconocibles para el ojo humano.

Aprovechamos el espacio para hacer un llamado a sus lectores para que, en el caso de que así sea, denuncien a las personas que, usurpando la identidad de Baubap, les contacten para cobrar un crédito o cualquier tema en particular. Para ello **hemos habilitado el sitio sos.baubap.com**, donde los afectados por estas personas, puedan contar su experiencia y dejar evidencia para que nuestro equipo pueda apoyarles a presentar las denuncias necesarias. También **hacemos un atento llamado a las autoridades a mejorar la regulación en este tema, siempre tomando al usuario como centro y con información certera de las empresas que operamos de forma ética y responsable.**

Sin otro particular, agradeceré sea publicada íntegra esta aclaratoria en su portal, y se considere la baja o modificación de su nota actual.

Atentamente
Roberto Salcedo
CEO y cofundador en Baubap