DERECHOS DE LAS PERSONAS ACREDITADAS

Las y los acreditados del Infonavit tienen derecho a:

I. Exigir el respeto a los Derechos Humanos, privilegiando de manera enunciativa más no limitativa el Derecho Humano a la vivienda, a la protección de su propiedad y sus datos personales.

II. Contar con los apoyos del Modelo de Cobranza Social y el respeto a las condiciones contractuales de su crédito.

III. Recibir en todo momento que se acerquen al Infonavit: información pertinente, veraz, oficial y actualizada en todos los canales de comunicación y atención por parte del Infonavit.

IV. Conocer de manera oportuna, completa y clara el estado de su crédito y, las opciones de soluciones sociales o reestructuras disponibles ofrecidas por el Infonavit, tanto por medio de sus canales de atención como a través de los Agentes de Cobranza Extrajudicial.

V. Contar con servicios gratuitos. Toda la atención, asesorías y trámites en el Infonavit son gratuitos.

VI. Recibir trato digno, profesional y respetuoso con honradez, rectitud, integridad, compromiso y cordialidad por parte de cualquier persona que se contacte en nombre del Infonavit.

VII. Recibir atención honesta y legal, por parte de cualquier persona que se contacte en nombre del Infonavit, quien se guiará en apego a los principios establecidos en el Código de Ética y términos contractuales del Infonavit, de acuerdo con las Leyes, Reglamentos y disposiciones jurídicas vigentes.

VIII. Conocer el Aviso de privacidad que garantiza la protección sus datos personales.

IX. Presentar una queja o denuncia a través de los canales determinados por el Infonavit.

Fuente: Convenio CNDH-Infonavit /Código de Ética/ Política de Cobranza Social/ Guía de Responsabilidad Social de Proveedores.

Nota: Estos derechos son de carácter enunciativo, más no limitativo.