

Lineamientos de Servicio en Materia de **Cobranza de Créditos**

El **Infonavit** tiene el derecho y la obligación de recuperar los créditos otorgados, para reintegrar los recursos prestados al Fondo Nacional de la Vivienda, propiedad de los trabajadores derechohabientes.

No obstante, en su carácter de organismo con profunda vocación social, las prácticas de cobranza en el Infonavit deben reconocer en todo momento los derechos fundamentales de los acreditados a quienes debemos proporcionar un trato digno y respetuoso de su valor como personas.

Estos lineamientos establecen las conductas que debemos practicar en el cumplimiento de nuestras responsabilidades de cobranza y en estricto apego al Código de Ética del Infonavit, así como en el Modelo de Cobranza Social del organismo.

Quiénes están obligados a su cumplimiento:

- a. Los trabajadores del Infonavit**, particularmente quienes colaboran directamente en la Cobranza y en la Administración de la Cartera.
- b. Los despachos de cobranza y quienes los integran**, al participar en labores de recuperación de cartera.

Conductas Adecuadas

Formas de contacto

Podrás buscar contacto con el acreditado cualquier día de la semana entre las 7:00 a.m. y las 10.00 p.m., hora local de su domicilio. El contacto cara a cara deberá efectuarse en el domicilio del acreditado o en lugares adecuados para ello, como las oficinas del despacho externo de cobranza o del Infonavit. La gestión de cobro también puede hacerse en lugares como el sitio de trabajo del acreditado, si así lo señala la estrategia.

- 1** No deberás requerir el pago a persona distinta al acreditado, obligado solidario, aval o apoderado. Sólo podrás dejar un recado para provocar un contacto con él. Al establecer comunicación con el deudor, deberás:
 - a. Identificarte plenamente**, indicando tu nombre y, en su caso, el del despacho de cobranza para el cual trabajas, domicilio teléfono y nombre de las personas responsables de la cobranza.
 - b. Utilizar siempre un lenguaje respetuoso**, cordial y sencillo, quedando prohibido el uso de palabras obscenas o altisonantes, así como de tecnicismos administrativos o legales.

- c.** Asumir una actitud negociadora para el pago de las deudas y no adoptar una conducta prepotente con intenciones de molestar y/o amenazar a los acreditados o a las personas que atiendan tu llamada telefónica o tu visita.
 - d.** Hacer todo aquello que puedas por ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera y a cumplir con sus obligaciones, dentro de los márgenes de negociación autorizados por el Infonavit.
- 2** Si encontraras el domicilio de garantía abandonado u ocupado por un tercero, debes agotar las posibilidades para encontrar al titular, pues el acreditado es quien puede responder por el crédito y por lo tanto alcanzar una negociación o una definición sobre lo que ocurrirá con la cuenta en caso de que no cubra la deuda.
- 3** Deberás obtener información confiable en campo, para que el Infonavit pueda construir una memoria del crédito en materia de gestiones de cobranza: quién habita la vivienda [el acreditado o un tercero]; si está rentada; si fue objeto de un traspaso irregular; si está invadida por un tercero, o abandonada.
- 4** Los despachos de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar a los acreditados, la información de que dispongan al momento de hacer la gestión, del contrato motivo de la deuda, monto adeudado y fecha de cálculo.
- 5** En caso de que el acreditado argumente que el crédito está al corriente, los despachos de cobranza deberán recabarlos comprobantes de pago respectivos y realizarla consulta correspondiente al Infonavit a fin de validarlo dicho por el acreditado. Se suspenderán las gestiones de cobro hasta que reciba indicaciones del Instituto.
- 6** Los despachos de cobranza serán receptores de las quejas, comentarios o sugerencias de los acreditados, a efecto de comunicarlas al Infonavit quien las resolverá dentro de los causes legales y administrativos que correspondan. Debe proporcionarse al acreditado el domicilio, correo electrónico y número telefónico de atención de quejas y sugerencias del Instituto .
- 7** Por ningún motivo o medio se deberá contactar a acreditados cuyos asuntos hayan sido retirados de la asignación de los despachos de cobranza.

En caso de no localizar al acreditado:

- 1** Podrás dejarle una carta invitándolo a presentarse en las oficinas de la Delegación correspondiente para encontrar una solución a la situación de su crédito, o pegar el engomado que te proporcione el área de Cobranza en un lugar visible del inmueble objeto del crédito, preferentemente en ventanas, evitando obstruir la entrada del inmueble y el uso de pegamentos que afecten la estructura.

El uso del engomado no constituye un requerimiento de pago, y deberá contar con las siguientes características:

- I.** Número de folio de identificación proporcionado por el Instituto y el generado por la Delegación,
- II.** El área encargada de su seguimiento y control; y
- III.** Comunicar la situación irregular de la vivienda e invitar al acreditado o particular a presentarse ante la Delegación para regularizar su situación.

El uso inadecuado del engomado será sancionado por las leyes aplicables, y se deberá resarcir los daños y perjuicios que esto provoque para el Instituto.

Los despachos de cobranza se abstendrán de realizar cualquier acto u omisión que contravenga el esquema de cobranza social que rige al Infonavit, de los cuales se mencionan entre otros, de manera enunciativa, más no limitativa, el uso de la violencia o la intimidación de forma personal o a través de cualquier medio para requerir el pago.

Así como las conductas típicas establecidas en el art. 284 BIS del Código Penal Federal; dejando a salvo al Instituto de toda responsabilidad en la que pudiera verse involucrado.

- 2** En caso de dejar un recado, proporciona el domicilio o teléfono al que el acreditado debe reportarse y, por tu parte, registra el nombre de la persona a la que dejaste el recado y con qué se identificó.
- 3** El pago sólo se debe requerir al acreditado. El recado es el medio para establecer contacto con él.

Formalización de acuerdos con los acreditados

- 1** No se deberá hacer creer al deudor que podrá gozar de beneficios tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, si no están autorizados por el Infonavit o si estándolo no le resultan aplicables al acreditado.
- 2** No se deberán incrementar las deudas con cargos no autorizados por Infonavit o no previstos en la legislación vigente o en el contrato.
- 3** Cuando como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, deberás guardar registro y dar seguimiento a la promesa de pago, buscando la firma del deudor **3** si se trata de cobranza en el domicilio. Tratándose de cobros en etapa judicial, siempre se deberá ratificar formalmente en los términos de la legislación aplicable.

- 4 Los despachos de cobranza deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos acordados en la negociación, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo cuando se liquide el crédito. Dichos documentos deberán suscribirse por persona facultada por el Infonavit.
- 5 Los despachos de cobranza deberán comunicar invariablemente que el o los pagos sólo podrán realizarse directamente en la cuenta bancaria del Instituto.

Comunicaciones

- 1 Para el caso de estrategias especiales, el Infonavit podrá publicar convocatorias a los acreditados a que asistan a las oficinas de cobranza de la delegación que se trate para analizar la situación financiera del crédito otorgado, siempre en un tono de invitación y búsqueda de soluciones.
- 2 Salvo aquellas comunicaciones autorizadas por el Infonavit en las que se invite a los acreditados a establecer contacto para encontrar una solución a su adeudo, queda prohibido el uso de cualquier tipo de comunicado expuesto en lugares públicos o en el exterior de los domicilios de los acreditados en los que se haga referencia a su adeudo, por ejemplo: cartelones, anuncios].
- 3 No se podrán realizar publicaciones tales como “listas negras de deudores” o registros especiales con el fin de difundir la negativa de pago de los acreditados.
- 4 Los despachos de cobranza y sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia deberán ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad ni como empleados del Instituto.
- 5 Se prohíbe engañar al acreditado con el argumento de que al no pagar su deuda, comete delito [ya sea sancionado o no con privación de la libertad], ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra. De igual modo, deberás abstenerte de entregar cualquier notificación o acuerdo dictado por autoridad jurisdiccional.
- 6 Se prohíbe utilizar formas o papelería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos u ostentar cargos que no tienen.
- 7 No se deberá enviar correspondencia a los acreditados con leyendas exteriores que mencionen expresamente gestiones de cobranza. Los despachos deberán mencionar su nombre o razón social en su calidad de remitentes.

- 8 Debe evitarse cualquier comunicación que contenga amenazas, utilice lenguaje inapropiado o realice manifestaciones contrarias a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres, a la ética profesional y pongan por ello en riesgo la integridad moral o el buen nombre del Infonavit.

Información confidencial

La información sobre los acreditados es personal, por lo tanto tiene el carácter de confidencial. Por ello, se proporciona al personal del Instituto y a los despachos que realizan gestiones de cobranza con el único propósito de ejercer sus funciones. Tienes la obligación de salvaguardar y utilizar esta información en forma responsable y segura.

Violaciones a estos lineamientos de Servicio

Las violaciones a estos Lineamientos serán sancionadas conforme a lo establecido en la normatividad institucional, en los contratos de prestación de servicios profesionales que tienen formalizados los despachos de cobranza con el Infonavit, así como en la legislación aplicable.

Difusión y consulta de los Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos

Este documento se puede consultar en el Sitio de Internet Infonavit, en la Sección “Proveedores Externos”, apartado “Proveedores de Soluciones de Cobranza”.