

Carta de **derechos** del **acreditado**

Estimado acreditado:

Con el objetivo de mantenerte informado respecto a la evolución, condiciones y alternativas de tu crédito, el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) pone a tu disposición la Carta de Derechos del Acreditado. Pretendemos que ésta se constituya en una herramienta que facilite tu acceso y comunicación en el marco de la Visión, Misión, Objetivos y Valores institucionales.

El principal interés de este documento es asegurar el pleno respeto y goce de los derechos humanos de los acreditados de conformidad a la Constitución y los tratados internacionales de los que México es parte.

Esta carta expresa el compromiso del Instituto contigo y aspira a materializar el esfuerzo de que todos los que formamos la familia Infonavit conozcamos y fomentemos los derechos humanos, promoviendo su plena observancia en cada actuación y área de servicio.

Con el interés de difundir, proteger y respetar tus derechos como acreditado y como persona, a continuación te presentamos la carta de derechos del acreditado.

El acreditado tiene derecho a:

1 Ser tratado bajo principios fundamentales de respeto

El acreditado tiene en todo momento derecho a ser tratado con dignidad, respeto, amabilidad y profesionalismo por los empleados y asesores de cobranza con quienes entablen comunicación. Asimismo, tiene derecho a recibir un trato con apego a la normativa y al Código de Ética institucionales y a que se respeten sus derechos humanos.

2 Identificar a nuestros asesores, gestores y abogados

Tiene derecho a conocer el nombre de la persona que lo asesore. Ésta deberá identificarse al contactar al acreditado y no podrá entablar comunicación con menores de edad ni en horarios inadecuados.

En el caso de las visitas al domicilio, objeto del crédito, los asesores de cobranza también están obligados a identificarse e informar el motivo de su presencia.

3 Recibir información con un lenguaje comprensible y sólo hablar respecto al crédito

En el contacto con empleados del Infonavit o asesores de cobranza, representantes legales de este Instituto, éstos se conducirán en todo momento con amabilidad y evitarán el empleo de palabras ofensivas. Siempre se procurará el uso de términos sencillos y comprensibles.

Las comunicaciones o visitas se limitarán a dar información suficiente para que el acreditado conozca:

- a) Las alternativas de solución derivadas de omisión de pagos o pérdida de la relación laboral.
- b) Los alcances o consecuencias jurídicas que impactarían en su patrimonio en caso de incumplimiento.

4 Obtener gratuidad en el servicio

En el Infonavit los trámites son gratuitos, por tanto el acreditado tiene derecho a reportar toda solicitud de pago o dádiva por parte de los empleados y asesores de cobranza del Instituto. Las conductas contrarias a la naturaleza institucional en que éstos incurran, al ser constitutivas de responsabilidad o de delito, no son toleradas por el Infonavit como respuesta al valor que representa la integridad moral de nuestros acreditados.

5 Recibir información sobre el Esquema de Cobranza Social

En caso de incumplimiento en el pago de un crédito, el trabajador tiene derecho a conocer el programa Esquema de Cobranza Social, destinado a brindar beneficios y soluciones de acuerdo con sus necesidades y posibilidades.

Siempre que manifieste voluntad de pago, el Instituto le ofrecerá al acreditado opciones que le permitan resolver su problemática y le faciliten el pago de su crédito.

Para el Infonavit es importante dar certidumbre y tranquilidad al acreditado para encontrar alternativas de solución que le permitan mantener su patrimonio.

6 Conocer las condiciones de su crédito

El acreditado tiene derecho a recibir información oportuna, precisa y actualizada respecto al estado que guarda su crédito; a que las dudas que tenga sobre su estado de cuenta o sus adeudos se resuelvan con rapidez y diligencia.

El Infonavit se compromete a mantener capacitado a su personal de atención en las diferentes ventanillas para ayudar al acreditado en cada etapa del desarrollo de su crédito.

7 Inconformarse

El acreditado tiene derecho a formular quejas e inconformidades, las cuales deberán ser en todo momento recibidas por el Instituto, sus empleados o asesores de cobranza. El Instituto se compromete a escuchar, atender y proporcionar soluciones y a informar con transparencia.

8 Formalizar una solución

El acercamiento del Infonavit con sus acreditados sólo tiene el objetivo de encontrar solución a su problema de pago; los empleados o asesores de cobranza únicamente podrán estipular en los convenios de pago que se formalicen, los términos y condiciones acordados en la negociación. Es fundamental dar certeza a los acreditados de que las propuestas de solución se formalizarán y respetarán. Honraremos nuestra palabra.

9 Acceder a delegaciones, lugares de atención y pago

El acreditado podrá, en todo momento, acudir a nuestras oficinas y delegaciones para solicitar información, aclaraciones, opciones de pago y orientación sobre cómo llevar a cabo sus trámites.

Ponemos a disposición del acreditado el portal www.infonavit.org.mx y el número de **Infonatel 9171-5050** en la Ciudad de México o el **01-800-008-3900** sin costo desde cualquier parte del país.

En caso de que el acreditado estime necesario contar con asesoría sobre la protección y respeto de sus derechos humanos, se sugiere contactar a la **Comisión Nacional de los Derechos Humanos** al **01-800-715-2000**, o bien al correo@cndh.org.mx

Junio 2017

Síguenos en las redes sociales:

