

Tabla de Sanciones al Promotor de Venta



Conducta	Recurrencia de incumplimiento	Sanción	Nivel de servicio para aplicación de sanción
<ul style="list-style-type: none"> Presentar expedientes mal integrados o que no cumplan con los requisitos para el trámite del crédito 	Tres veces o más en un mes calendario	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Queja de los derechohabientes o de un CESI, respecto a mala asesoría o información incorrecta 	Tres veces o más en un mes calendario	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Denuncia 	Al presentarse	Baja del Sistema de Redes hasta que se solucione o aclare la denuncia. En caso de estar relacionado con un caso de suplantación de identidad, la baja será definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> No cumplir con la ley, los reglamentos, procedimientos, políticas y obligaciones establecidas por el Infonavit para el mejor desempeño de su asesoría 	En el momento en que se detecte el incidente	Baja temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar expedientes a nombre de un asesor no certificado, suspendido o vetado 	En el momento en que se detecte el incidente	Apercibimiento y suspensión por tres meses y en caso de reincidencia baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Cobrar por el trámite de crédito 	En el momento en el que se denuncia	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Presentar expedientes con documentación falsa 	En el momento en el que se notifique	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Inscribir créditos en una Delegación distinta a la cobertura del promotor 	En el momento en el que se detecte	Suspensión de un mes	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Reincidencia en inscripción de créditos en una Delegación distinta a la cobertura del promotor 	Tres veces	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota
<ul style="list-style-type: none"> Inscribir créditos a través de captura remota, sin estar facultado para ello 	En el momento en el que se detecte	Suspensión de tres meses, en caso de reincidencia, suspensión definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Redes y Captura Remota

Control de Cambios	Fecha: octubre 2019	Fecha de actualización: agosto 2021
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al Crédito y Captura Remota		