

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 Impulso al Crédito
<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 Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> Denuncia 	Al presentarse	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<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	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<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 Impulso al Crédito
<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 Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none"> Presentar expedientes con documentación falsa 	En el momento en el que se notifique	Revisión del caso por resolvidor para determinar la sanción. Durante el plazo de análisis del resolvidor, se podrá aplicar una baja temporal y preventiva, en tanto se determina la medida. Dependiendo de la gravedad, se determinará sanción temporal o definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito
<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 Impulso al Crédito

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2019	Fecha de actualización: mayo 2022
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		

Tabla de sanciones al Promotor de Venta



Sistema de
Redes Infonavit
Herramienta Única para usuarios Externos.

<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 Impulso al Crédito
<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 Impulso al Crédito
<ul style="list-style-type: none">Promover y difundir materiales o información de productos y programas de crédito sin la autorización expresa por parte del Infonavit	En el momento en el que se detecte	Baja definitiva	5 días hábiles a partir de la notificación a la Gerencia de Impulso al Crédito

Control de Cambios	Fecha de elaboración: octubre 2019	Fecha de actualización: mayo 2022
Responsable: Gerencia de Difusión, Impulso al crédito y Captura Remota		