

# PRINCIPIOS DE LOS **AGENTES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

**Los Agentes de Cobranza Extrajudicial del Infonavit están obligados a:**

1

Proteger y respetar los **Derechos Humanos** de las personas acreditadas, a través de las acciones que realicen, privilegiando entre algunos: el Derecho Humano a la vivienda, a la protección de su propiedad y sus datos personales.

2

Difundir y respetar los apoyos previstos en el Modelo de **Cobranza Social**.

3

**Respetar las condiciones contractuales** del crédito otorgado por el Infonavit.

4

**Dar atención honesta y legal**, 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.

5

Establecer en todo momento un **trato digno, profesional y respetuoso** con honradez, rectitud, integridad, compromiso, y cordialidad hacia las personas acreditadas.

6

Dar atención con **actitud empática y cercana** a las personas acreditadas del Infonavit. No adoptar conductas abusivas o incurrir en amenazas que causen molestias a las personas acreditadas.

7

Ofrecer a las personas acreditadas **información pertinente, veraz, oficial y actualizada**, la cual, deberá ser proporcionada de manera completa, detallada y comprensible en relación con las distintas soluciones con las que cuenta el Infonavit, para lo que debe estar en formación continua respecto de estas.

8

**Ofrecer servicios gratuitos**, debido a que toda la atención, asesorías y trámites en el Infonavit no tienen costo para las personas acreditadas.

9

Dar a conocer el **Aviso de privacidad** que garantiza la protección de los datos personales de las personas acreditadas y cumplir con las disposiciones legales en materia de protección de los datos personales.

10

Informar a las personas acreditadas que tienen el **derecho de presentar quejas o denuncias** 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:** Estas obligaciones son de carácter enunciativo, más no limitativo.