

# LAS Y LOS ACREDITADOS DEL INFONAVIT TIENEN DERECHO A:

- 

Exigir el respeto a los **Derechos Humanos**, privilegiando entre algunos: el Derecho Humano a la vivienda, a la protección de su propiedad y la de sus datos personales.
- 

El respeto a las condiciones contractuales de su crédito.
- 

Contar con los apoyos del Modelo de Cobranza Social.
- 

Recibir, cada vez que se acerquen al Infonavit, **información pertinente, veraz, oficial y actualizada** en todos los canales de comunicación y atención del Infonavit.
- 

**Conocer de manera oportuna, completa y clara el estado de su crédito** y las opciones de soluciones sociales o reestructuras disponibles ofrecidas por el Infonavit, a través de los canales de atención y/o por la asistencia de los Agentes de Cobranza Extrajudicial.
- 

Contar con los **servicios gratuitos** ofrecidos por el Infonavit, como: atención, asesorías y trámites.
- 

**Recibir trato digno, profesional y respetuoso** con honradez, rectitud, integridad, compromiso y cordialidad por parte de cualquier persona que represente al Infonavit.
- 

**Recibir atención honesta y legal**, por parte de cualquier persona que represente al Infonavit, quien se guiará en apego a los principios establecidos en el **Código de Ética** y los términos contractuales del Infonavit, de acuerdo con las Leyes, Reglamentos y disposiciones jurídicas vigentes.
- 

Conocer el **Aviso de privacidad** que garantiza la protección sus datos personales.
- 

Presentar una **queja o denuncia** 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:** Estos derechos son de carácter enunciativo, más no limitativo.