

SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCIÓN A ACREDITADOS HIPOTECA VERDE



Objetivo:

Este instructivo está elaborado con la intención de brindarte un documento que describa el servicio de atención vía telefónica para el programa Hipoteca Verde, a fin de garantizar y satisfacer las necesidades respecto al conocimiento del programa, descarga de la App Hipoteca Verde y uso de la Tarjeta Virtual.

Teléfono de atención:

(55) 62-66-24-53 - Opción de Menú: 1

Horarios de atención:

Lunes a Domingo de 09:00 a 21:00

Antes de comunicarte a nuestra línea telefónica es importante que cuentes con los siguientes datos a la mano, ya que se te solicitarán durante el transcurso de la llamada:

- Nombre completo del acreditado
- Número de crédito Hipotecario del Infonavit
- Fecha de nacimiento del acreditado
- Teléfono del acreditado
- Correo electrónico del acreditado

La atención telefónica será para brindar asesoría respecto a:

- Dudas generales del programa Hipoteca Verde
- Dudas de la APP Hipoteca Verde
- Activación de Tarjeta Virtual a través de correo de bienvenida
- Activación de la Tarjeta Virtual con el Asesor telefónico (Enrolamiento)
- Comercios participantes del programa Hipoteca Verde
- Productos aplicables al programa Hipoteca Verde
- Consulta de saldos y movimientos de la Tarjeta Virtual Hipoteca Verde
- Vigencia de la Tarjeta Virtual Hipoteca Verde
- Recuperación de contraseña para acceso a la App Hipoteca Verde

En el caso de no poder realizar el **Registro para activación de tu Tarjeta Virtual Hipoteca Verde (Enrolamiento)**, el Asesor telefónico recabará tu información de contacto para hacerte llegar un formato denominado **Carta Responsiva**, el cual deberás enviar firmado y escaneado junto con una copia de tu **identificación oficial vigente** al correo usuarios.hipotecaverde@hverde.com para que el equipo de Soporte te asista con el registro de tu crédito.