

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.



www.infonavit.org.mx



Infonatel 800 008 3900