

# DECÁLOGO

## AGENCIAS DE SOLUCIONES

1

**Superioridad de los Derechos Humanos y Cobranza Social.** Respetar y promover los Derechos Humanos y el derecho a la Cobranza Social de los derechohabientes y acreditados.

2

**Respeto al Estado de Derecho y Legalidad.** En todas sus actuaciones conducirse conforme a lo que establezcan las leyes, jurisprudencias, reglamentos, contratos, buenas prácticas y todas aquellas disposiciones jurídicas aplicables a su función.

3

**Servicio.** Establecer en todo momento un trato con cordialidad, respeto y compromiso, conductas imprescindibles hacia los derechohabientes, acreditados y público en general.

4

**Buenas prácticas.** Asumir una actitud negociadora para el pago de las deudas y no adoptar una conducta abusiva con intenciones de molestar y/o amenazar a los acreditados o a las personas que atiendan tu llamada telefónica o tu visita. Expresar su compromiso para evitar, combatir y denunciar cualquier acto de corrupción que sea de su conocimiento. Abstenerse de incurrir en malas prácticas ante juzgadores.

5

**Nuevo Modelo de Cobranza.** Ofrecer a los acreditados las distintas soluciones que contempla el Infonavit, así como actualizarse y mantener una formación continua respecto de éstas.

6

**Principios de actuación.** Ejercer sus funciones con dignidad y probidad. Actuar con honradez, rectitud e integridad. Debe brindar representación competente, lo que implica conocimiento legal, minucioso, habilidades y la razonable preparación necesaria para atender los casos. Debe actuar con razonable diligencia y prontitud y no debe descuidar los asuntos que se les hayan confiado. No debe hacer falsas declaraciones de hecho o de derecho a un juzgador o fallar en corregir una falsa declaración realizada anteriormente. Cumplir con las tareas encomendadas por el Instituto en términos de lo pactado en su contrato, demostrando profesionalismo y dominio del tema en el ámbito de su competencia.

7

**Cumplimiento.** Abstenerse de realizar cualquier acto u omisión que contravenga el Esquema de Soluciones Sociales que ofrece el Infonavit a los acreditados.

8

**Código de Ética.** Sujetarse a las conductas éticas establecidas por el Infonavit, en apego a los principios establecidos en el Código de Ética.

9

**Protección de datos personales.** Cumplir con sus obligaciones legales para la protección de los datos personales de los acreditados, entre ellos: resguardarlos y utilizarlos bajo entornos y procedimientos seguros; mantener su confidencialidad, y sólo utilizarlos para las finalidades y bajo las instrucciones señaladas por el Infonavit, por lo que no podrán compartirse ni usarse para fines distintos.

**Fuente:** Convenio CNDH-INFONAVIT/ Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del Infonavit/ Lineamientos de Servicio en Materia de Cobranza de Créditos/ Código de Ética.

**Nota:** Las obligaciones señaladas en este documento son simplemente enunciativas, ya que quedan obligados a cumplir con todas las obligaciones señaladas en todas las normas que resulten aplicables.

