

Infonavit cambia su modelo de cobranza: ahora enviará asesores a domicilio

Por el Staff de El Inversionista

El organismo implementa un nuevo esquema de atención para que los trabajadores puedan regularizar sus financiamientos

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) dejará de recurrir a agencias de cobranza extrajudicial para atender los créditos con problemas de pago. En su lugar, enviará asesores propios al domicilio de los acreditados para evaluar su situación financiera y ofrecer alternativas.

El cambio forma parte del Nuevo Modelo de Recuperación Crediticia, con el que el organismo busca establecer contacto directo con los trabajadores que presentan atrasos en sus mensualidades, sin la intervención de intermediarios. Los Asesores de Recuperación Crediticia serán responsables de revisar las condiciones de cada financiamiento y proponer soluciones personalizadas para regularizar los pagos.

“Con este modelo, el Infonavit consolida una atención humanista, directa y sin intermediarios para proteger la tranquilidad y el patrimonio de las y los trabajadores”, informó el instituto a través de un comunicado.

¿Cuándo podría realizar una visita a domicilio el Infonavit?

Los asesores del Infonavit realizarán visitas domiciliarias de lunes a domingo, en un horario de 8:00 a 19:00 horas, para atender a los acreditados que enfrentan dificultades para cubrir sus mensualidades.

Para evitar confusiones o posibles fraudes, el instituto estableció elementos de identificación que los trabajadores deberán verificar antes de proporcionar información sobre

sus créditos. Los asesores deberán: Portar una camisa blanca institucional y chaleco del Infonavit. Presentar una credencial oficial con fotografía y código QR. La identidad del personal podrá verificarse mediante el escaneo del código o directamente en el portal del instituto, en el apartado Asesores de Recuperación Crediticia. Las visitas forman parte del nuevo esquema de recuperación, pero los asesores no están autorizados para recibir pagos ni solicitar dinero a los acreditados.

“Se reitera que la labor del asesor no consiste en cobrar ni recibir dinero, y que en ningún caso puede solicitar efectivo, hostigar, amenazar o realizar desalojos”.

Los pagos deberán realizarse exclusivamente mediante los canales oficiales del instituto. Cualquier irregularidad o cobro indebido podrá reportarse en Mi Cuenta Infonavit o a través de Infonatel, al 800 008 3900.

Cartera vencida del Infonavit

El cambio en el modelo de cobranza ocurre mientras el Infonavit enfrenta una cartera de crédito con elevados niveles de incumplimiento.

Hasta agosto de 2026, el saldo de su cartera ascendió a 2.2 billones de pesos, de los cuales 27% correspondía a créditos con pagos vencidos, equivalentes a aproximadamente 597,000 millones de pesos.

La administración actual ha indicado que parte de esta problemática está relacionada con los denominados “créditos impagables”, financiamientos otorgados durante administraciones anteriores bajo condiciones que elevaron las obligaciones de pago de los trabajadores.

Para atender esta situación, el

instituto puso en marcha un programa de reestructuración que busca modificar las condiciones financieras de los préstamos.

Soluciones de pago en créditos Infonavit

El director general del Infonavit, Octavio Romero Oropeza, informó recientemente que los 4 millones 856,000 “créditos impagables” identificados al inicio de la actual administración ya fueron reestructurados.

De ese universo, 536,000 financiamientos se encuentran liquidados, mientras que 4 millones 320,000 acreditados recibieron beneficios como reducciones en los montos de deuda, mensualidades fijas y menores tasas de interés. Con el nuevo modelo de atención domiciliaria, el Infonavit busca complementar estas medidas mediante asesoría directa a los trabajadores con atrasos que comprometan su patrimonio.

