

Periódico: Forbes México

Título: 100% de las dudas sobre Infonavit ahora serán más fáciles de atender

Subtítulo: El Infonavit presentó una plataforma que hablará el mismo lenguaje que el derechohabiente para atender todas sus dudas y combatir el coyotaje

Tema: Vivienda

Subtema: Dudas sobre Infonavit

Referencia: (22 de septiembre de 2021). 100% de las dudas sobre Infonavit ahora serán más fáciles de atender. *Forbes México*. Recuperado de <https://bit.ly/3FfAeQy>

Noticia:

100% de las dudas sobre Infonavit ahora serán más fáciles de atender

Se estima que en la actualidad Infonavit otorga 6 de cada 10 créditos de vivienda en México, por lo que es una de las fuentes principales de financiamiento a nivel nacional. De ahí que también sea importante su habilidad para resolver las dudas de sus derechohabientes.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) justamente acaba de anunciar el lanzamiento de www.infonavitfacil.mx que busca ser la principal fuente de consulta de información de los trabajadores, pues el actual directivo reconoce que en el pasado ha predominado la distancia con los trabajadores, incluso un lenguaje difícil de entender.

“Queremos que todo trabajador desde que tenga su primer trabajo hasta que saque su pensión, se sienta acompañado y podamos informarle oportunamente cómo Infonavit puede ayudarle en la formación de su patrimonio. Sabemos que esto no se estaba cumpliendo, lo cual provocaba frustración, temor y molestia en la derechohabiencia, lo que afectaba la confianza en el Infonavit y creaba el posicionamiento de intermediarios”, dijo Carlos Martínez Velázquez, director general del instituto de vivienda, durante el evento de presentación.

La información del sitio Infonavit Fácil se basó en el análisis de búsquedas de Google y el CRM (Customer Relationship Management por sus siglas en inglés) que gestiona la relación del Infonavit con sus derechohabientes, de modo que está organizada en función de las preguntas más frecuentes hechas en torno al crédito Infonavit y aspectos relacionados.

Esta información podría ser del interés de los más de 60 millones de personas que han cotizado en el instituto y tienen una subcuenta de vivienda. Cabe destacar que en el evento también se señaló que se estima que, hoy por hoy, 70% de consultas no requieren de una transacción, de forma que se pueden resolver con una consulta en el sitio que se acaba de lanzar.

“Atenderá el 100% de las dudas, pero el 70% se va a quedar en el portal con la información disponible ahí; el otro 30% va a migrar a hacer una acción particular, solicitar una cita, acudir a los Centros de Servicio Infonavit (Cesi) o van a entrar a Mi Cuenta Infonavit para hacer alguna transacción particular con el instituto. Queremos estar ahí, antes de que llegue el coyote, el desarrollador, el agente inmobiliario, para compartir a los trabajadores contenido sobre los productos, servicios y beneficios del Infonavit, darles información hecha a su medida”, añadió Carlos Martínez Velázquez.

A partir de ahora, en Infonavit Fácil se resolverán de forma clara y directa las más de 4 millones de consultas y asesorías sobre créditos, trámites y servicios que ya se reciben al año.

Echa un vistazo también aquí: Fraudes a nombre de Infonavit, cómo detectar a los falsos gestores

“Acceder a esa información a través de un boletín digital será uno de los beneficios de lealtad, así como también otras “ventajas tangibles” relacionadas con ser Socio Infonavit (en el que podrás darte de alta a través de Mi Cuenta Infonavit), entre ellas, recompensas y descuentos en productos y servicios, como entretenimiento electrodomésticos, muebles, restaurantes, transporte, vacaciones y clases de idiomas”, agregó Gustavo Rivera Loret de Mola, subdirector general de comunicación del Infonavit.

Cabe destacar que, del 1 de enero de enero al 30 de junio de este año, el instituto recibió 489 denuncias de posibles fraudes, 82 en promedio cada mes, 3 por día. Sin duda, involucrar a terceros para resolver algún trámite con el instituto de vivienda es lo menos conveniente, por lo cual sería bueno que echaras un vistazo a Infonavit Fácil, o bien, nos compartieras tus dudas, ya que en +Dinero también podemos apoyarte. (sic)

Contenido:

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) ha anunciado el lanzamiento de una plataforma que busca brindar respuesta a las dudas de los derechohabientes.

Responsable: Cynthia Guadalupe Hernández Rojas