




**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE
LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL INSTITUTO
DE PREVISIÓN MILITAR**


TEGUCIGALPA, MDC

NOVIEMBRE, 2023

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
I. OBJETIVOS DEL CÓDIGO	6
II. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR.....	6
III. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	7
IV. VALORES INSTITUCIONALES.....	8
V. CULTURA DE PRINCIPIOS DEL I.P.M.	9
VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
VII. DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	10
VIII. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	11
IX. COMPROMISO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	11
X. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES	13
XI. ATRIBUTOS DE LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	16
XII. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LAS PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE BRINDA EL IPM.....	17
XIII. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	22
XIV. CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CÓDIGO	24
XV. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	24
CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS	26

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE RESOLUCIÓN No.6069, EN SESIÓN ORDINARIA No.518 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2023


LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR,

CONSIDERANDO: Que el Instituto de Previsión Militar tiene su origen en el Artículo 291 de la Constitución de la República, para la protección, bienestar y seguridad de todos sus afiliados y el cual será presidido según lo establecido en el referido Artículo y de acuerdo con las disposiciones de su Ley.

CONSIDERANDO: Que el Instituto de Previsión Militar es un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, funcionará con independencia técnica, administrativa y financiera; le corresponde a la Junta Directiva la dirección, orientación y determinación de la política en relación a los recursos propios que administra, producto de las cotizaciones, aportaciones, rendimientos e inversiones, que vienen a fortalecer el régimen financiero y las reservas.

CONSIDERANDO: Que, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Circular CNBS No. 022/2022, de fecha 7 de diciembre de 2022, contentiva de la Resolución GRD No.767/05-12-2022 aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales, políticas, procedimientos y metodologías a ser observados por las Instituciones supervisadas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los usuarios financieros.

CONSIDERANDO: Que, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante Circular CNBS No. 022/2022, de fecha 7 de diciembre de 2022, contentiva de la Resolución GRD No.767/05-12-2022, aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, **mismas que en su artículo 23 numeral 2) establece que el Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros** debe comprender las políticas diseñadas por el Instituto para que los empleados y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

CONSIDERANDO: Que la Junta Directiva es el órgano superior colegiado del Instituto de Previsión Militar a quien corresponde la dirección, orientación y determinación de la política del mismo.

CONSIDERANDO: Que es función de la Junta Directiva, como órgano de administración, elaborar, aprobar y modificar los reglamentos internos, manuales y resoluciones que emita y sean necesarios para promover el adecuado cumplimiento de la Ley.


POR TANTO,

La Junta Directiva, en uso de las facultades de que está investida y en cumplimiento de los Artículos 5, 6, 7 y 11, numerales 2 y 9), de la Ley del Instituto de Previsión Militar y a lo señalado en la Resolución No.767/05-12-2022 emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar las reformas por modificación y adición al presente Código, el cual se leerá de la manera siguiente:

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM**

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


INTRODUCCIÓN

El Instituto de Previsión Militar tiene la obligación de aplicar las disposiciones contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas, con el que pretende establecer un marco de referencia para las relaciones entre los usuarios financieros y el Instituto, fomentando la transparencia de la información suministrada y la atención brindada en relación a las prestaciones y/o servicios que proporciona, estableciendo estándares de buenas prácticas.

La atención y la satisfacción de los Usuarios Financieros (afiliados, pensionados y Beneficiarios) sobre las prestaciones y servicios que ofrecemos es la máxima prioridad de todos los que formamos parte del Instituto de Previsión Militar. Por ello, trabajamos permanentemente en la búsqueda de mejores condiciones para atender oportunamente sus inquietudes y expectativas. Es así como la atención a nuestros usuarios financieros es una pieza fundamental dentro de la cultura organizacional del IPM y se traduce en uno de nuestros valores institucionales.

Considerando que la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades en cuanto a los productos y servicios que ofrece el Instituto y que estos valores constituyen, a la vez, el fundamento de la relación con nuestros usuarios financieros; por ello resulta conveniente establecer sanas prácticas que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo entre los Usuarios Financieros y la institución.

Este código implica el compromiso de todo el personal del Instituto, de cumplir con los lineamientos establecidos en éste y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio de los Usuarios Financieros. Asimismo, se establecen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todo el personal que conforma el Instituto, en las relaciones que establezcan con los usuarios financieros del mismo, así como del cumplimiento de la entrega oportuna de las prestaciones y servicios, como de las consultas, quejas o reclamos que se pudieran presentar.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

I. OBJETIVOS DEL CÓDIGO

A. Objetivo General:

Implementar las políticas para proporcionar de manera eficiente información y atención adecuada a los usuarios financieros del Instituto, de conformidad con lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención del Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

B. Objetivos específicos:

1. Establecer las políticas de conducta ética que deben ser implementadas por el personal de atención al cliente al momento de brindar atención a los Usuarios Financieros del Instituto;
2. Implementar las políticas establecidas para mejorar la transparencia en la información suministrada al Usuario Financiero del Instituto y la calidad del servicio proporcionado;
3. Mantener altos estándares de conducta ética, actuar acorde con lo que decimos, reportar resultados con exactitud y transparencia y dar fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos.


II. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

MISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

“Garantizar a nuestros afiliados un servicio de calidad en el otorgamiento oportuno de sus beneficios en seguridad social”


VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

“Con la guía de Dios, ser una institución líder en seguridad social, garantizando de manera sostenible los beneficios a sus afiliados. Sustentado en una administración transparente, desarrollo tecnológico, solidez financiera y talento humano comprometido.”

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


III. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- A. SOLIDARIDAD:** Cada individuo contribuye económicamente, de acuerdo con sus ingresos, para el disfrute de las prestaciones y servicios; pero la atención es y será igual para todos, no importa que la persona pague más que otros bajo la cobertura de una sola institución que se fundamente en esta Declaración de Principios y Cultura de Valores.
- B. IGUALDAD:** Por un lado, propicia un trato equitativo e igualitario para todos los afiliados sin excepción; por otro, contempla la obligación de que todos colaboren en la medida de sus capacidades contributivas al fortalecimiento de la Institución.
- C. UNIVERSALIDAD:** Garantiza la protección integral a todos los afiliados y sus beneficiarios, sin distinción de ninguna naturaleza, en el otorgamiento de las prestaciones y los servicios.
- D. ESPECIALIZACIÓN:** Este principio reconoce que los recursos pueden y deben ser cuidados y preservados en áreas y entes especializados del medio institucional.
- E. REPRESENTATIVIDAD:** Cada individuo se encuentre debidamente representado para el disfrute de las prestaciones y servicios; y las políticas de la institución dirigidas a lograr el bien común.
- F. RESPONSABILIDAD:** Consecuente con nuestra responsabilidad de contribuir al desarrollo integral de la sociedad en servicios sociales determinados como vivienda, crédito social y otros; o, para que atiendan a sectores específicos de la población.
- G. AUTONOMÍA:** Que permita tomar las decisiones corporativas oportunas y adecuadas orientadas a asegurar los beneficios de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
- H. HONRADEZ:** Garantiza a nuestros afiliados y beneficiarios, gobierno central y entes contralores, la transparencia en la administración de los recursos asignados a la Institución, así como en todas nuestras actuaciones públicas y privadas.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

IV. VALORES INSTITUCIONALES


- A. INNOVACIÓN:** Presentar soluciones innovadoras para enfrentar las demandas de servicio, comunicación y respuesta a problemas. Utilizar la tecnología como una herramienta clave para el proceso de mejora continua de la efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución.
- B. PREVISORES:** El Instituto dedicará esfuerzos a mantener actualizada la información de sus operaciones y toda aquella información relacionada con sus actividades. Esto le permitirá proyectar a futuro y planificar el desarrollo de la institución.
- C. EXCELENCIA:** Todas las actividades y productos del IPM cuentan con un alto nivel de estándares de calidad. Lo que se hará a través de la implementación de la gestión de la calidad y las futuras certificaciones de los procesos institucionales.
- D. COMPROMISO:** Todos los miembros del equipo del IPM están comprometidos con el desarrollo global de la Institución, llevando a cabo sus labores con alto nivel profesional, mejor grado de calidad posible y la eficiencia requerida.
- E. INTEGRACIÓN Y SINERGIA:** Los equipos de las diferentes Divisiones, Departamentos y Unidades Técnicas de la institución cumplen sus funciones en los distintos procesos institucionales de forma cooperativa, para promover el desempeño efectivo de las actividades de la institución, manteniendo canales de comunicación oficiales, abiertos e indicadores de colaboración.
- F. TRANSPARENCIA:** El Instituto está profundamente comprometido a cumplir con todas sus actividades con transparencia, manteniendo los mecanismos de control que se requieran para garantizarla. Con este fin, el IPM desarrollarán los portales de transparencia.
- G. LEALTAD AL BENEFICIARIO:** La estructura organizacional y las operaciones de la institución se basan en otorgar a los beneficiarios la mejor atención y prestación de beneficios, así también manteniendo la máxima discreción en el manejo de información institucional y de la población afiliada.
- H. COMPETENCIA:** La Institución se compromete en cumplir con sus funciones de la forma más competente, efectuando oportunamente todas sus operaciones para obtener los resultados esperados. Así también que los recursos humanos que laboren para la Institución tengan el conocimiento, experiencia y destrezas suficientes para un eficiente desempeño.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

V. CULTURA DE PRINCIPIOS DEL I.P.M.

EL COMPROMISO DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA INSTITUCIÓN

- A. INTEGRIDAD:** Cumplimos siempre con nuestros compromisos, hacemos honor a nuestra palabra.
- B. HONESTIDAD:** Fundamentamos en la verdad y honradez, nuestras actuaciones privadas y públicas.
- C. ESPÍRITU DE SERVICIO:** Servimos con interés humano en la búsqueda de prosperidad integral de nuestros afiliados, beneficiarios y personal de la Organización.
- D. GENEROSIDAD:** Damos lo mejor de nosotros para contribuir al desarrollo y crecimiento de nuestro sistema.
- E. DOMINIO PROPIO:** Nos controlamos en todo pensamiento y palabra hacia el prójimo, deseando todo lo mejor para el mismo.
- F. EQUIDAD:** Actuar con imparcialidad.
- G. EFICACIA:** Capacidad de actuar para el logro de la misión.
- H. EFICIENCIA:** Utilización racional de los recursos asignados.
- I. EXCELENCIA:** Buscamos hacer las cosas de la mejor manera posible. Evitamos la mediocridad y la improvisación y procuramos ser diligentes en todas las acciones que emprendamos y de esta manera asegurar que los resultados a obtener serán los mejores.
- J. COMPETENCIA:** Consiste en tener las aptitudes, conocimiento y experiencia para realizar una tarea. Es saber cómo se hace el trabajo y hacerlo bien. Es asegurarse de entrenar y equipar debidamente a otros.
- K. VALENTÍA:** Consiste en defender nuestras convicciones a pesar de los riesgos y consecuencias. Saber aceptar nuestros errores.
- L. PERSEVERANCIA:** Es seguir adelante a pesar del camino difícil. Es mantener fiel a las propias convicciones.
- M. LEALTAD:** Es establecer el equilibrio entre los principios y valores, la armonía y el respeto hacia terceros.
- N. RESPONSABILIDAD:** Es buscar lo mejor en todas las acciones. Es aceptar las obligaciones y las consecuencias de las mismas.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN


El presente Código de Buenas Prácticas ha sido elaborado con el fin de establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los empleados del Instituto de Previsión Militar y sus Dependencias. Su aplicación es de carácter obligatorio para las autoridades y todo el personal del Instituto, incluso aquellos contratados durante un periodo de tiempo y los que se encuentren prestando sus servicios durante el periodo de prueba y que tienen relación con los usuarios que adquieren los servicios o productos financieros que ofrece el Instituto.

La apropiada aplicación de los principios y valores contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan su contenido. El mismo aplica a todas las prestaciones y servicios que ofrece el Instituto de Previsión Militar, los que se detallan a continuación:

- A. Créditos de Consumo, prendarios e hipotecarios;
- B. Prestaciones Sociales;
- C. Pago de beneficios.

VII. DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- A. Usuario Financiero:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una institución, (Afiliado activo, Afiliado pensionado y Beneficiario);
- B. Reclamo:** Es la petición presentada por el Usuario Financiero de manera escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto o servicio recibido de una institución;
- C. Atención del Reclamo:** Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la Institución, sobre el reclamo realizado por el Usuario Financiero;
- D. Oficial de Atención al Usuario Financiero:** Es el responsable de velar por la implementación, cumplimiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero;
- E. Centro de Atención de Reclamos:** Es un servicio disponible donde se canalizan las consultas que presenten los Usuarios Financieros.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

VIII. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- 1. Información y Transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes aspectos que son de interés para el usuario financiero y que son competencia de nuestra institución;
- 2. Generar opción de consulta:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a conocer las consultas, quejas o reclamos que los usuarios financieros puedan tener en relación con los productos y servicios que ofrecen;
- 3. Amabilidad y buen trato:** Todo el personal de atención al Usuario Financiero Ofrecerá un trato cordial y diligente. El servicio deberá ser proporcionado en igualdad de condiciones a todos los usuarios que lo soliciten, de acuerdo a sus necesidades;
- 4. Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente, logrando que las consultas, quejas o reclamos sean atendidas de manera eficiente y eficaz.


IX. COMPROMISO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

El presente Código implica el compromiso de todo el personal que forma parte del Instituto, de adecuar su conducta a los lineamientos incluidos en éste y cumplir con las obligaciones que aquí se adquieren en beneficio de los usuarios financieros.

Los principios que rigen las relaciones con los usuarios financieros son entre otros: transparencia, diligencia y veracidad.

Se considera que el incumplimiento de estos principios puede afectar la imagen y reputación de la Institución. Por tal motivo, el Instituto asume el compromiso de realizar una adecuada implementación del Código y aplicarlo en el ámbito de todas sus negociaciones apuntando a la calidad de las mismas.

El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que se deberá seguir en la Institución, las que estarán sometidas a revisión periódica y mejoramiento de los niveles del servicio prestado.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Usuario Financiero, haciéndole saber cómo se espera que la Institución actúe en relación con las prestaciones y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar. Para lo cual se estable lo siguiente:

A. El Compromiso del Instituto:

1. Implementar el Código de Buenas Prácticas, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en las operaciones que se realizan en el Instituto;
2. Informar a todo el personal del Instituto sobre la existencia del Código de Buenas Prácticas implementado, así como de sus actualizaciones;
3. Verificar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas; corregir y sancionar las irregularidades que se detecten;
4. Socializar el presente Código y promover su divulgación a través de los canales establecidos por el Instituto para informar a sus Usuarios Financieros.
5. El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los usuarios financieros del Instituto para su consulta en las áreas de atención del reclamo (físico, portal web).
6. Revisar y actualizar el Código de Buenas Prácticas cuando el Instituto realice cambios en las políticas relacionadas con los productos y servicios que ofrece y cuando la CNBS realice modificaciones en las normas emitidas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera, Conducta de Mercado y atención del Usuario Financiero en las instituciones supervisadas.

B. El Compromiso del Instituto con sus usuarios financieros:

1. Velar por los intereses de los usuarios financieros y tratarlos justamente, actuando con integridad;
2. Brindar a los usuarios financieros toda la información necesaria sobre los productos y servicios que brinda el Instituto, de manera clara, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que puedan dar lugar a malos entendidos;

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


3. Toda la información relacionada con las prestaciones y/o servicios que brinda el Instituto deberá estar de manera visible y a disposición de los usuarios financieros en el área de atención al cliente;
4. Ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente en la prestación de los productos y/o servicios que se brindan;
5. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con nuestros usuarios financieros;
6. Recibir y responder oportunamente cualquier consulta, queja o reclamo que nuestros usuarios financieros realicen al Instituto y establecer mecanismos necesarios para su adecuada gestión;
7. Las consultas, quejas y reclamos de los Usuarios Financieros deben ser claramente identificadas por el Oficial de Atención al Usuario Financiero a fin de dar la respuesta más objetiva y que beneficie en todo momento a las partes involucradas;
8. Dar a conocer la existencia de este Código y socializarlo, de manera que todos lo conozcan;
9. Utilizar en los contratos que celebre con nuestros Usuarios Financieros cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes;

X. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES

A. Integridad y Diligencia

El Instituto actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones que realice; siendo la transparencia, la diligencia y la veracidad los principios que regirán las relaciones con nuestros usuarios financieros.

Todo el personal que forma parte del Instituto trabajará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y realizando responsablemente su actividad profesional. Prestará sus servicios con la máxima competencia posible y con la debida atención.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


B. Transparencia en la Información

La transparencia es un mecanismo que permite mejorar el acceso a la información de nuestros usuarios financieros y reducir las irregularidades de información existente, con la finalidad de que estos puedan, de manera responsable, tomar decisiones con relación a las operaciones de los productos y/o servicios que desean contratar.

Para el Instituto de Previsión Militar la transparencia en la relación con sus usuarios financieros constituye un valor fundamental. En tal sentido, todo el personal del Instituto les brindará información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los productos y/o servicios que brinda. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

Al momento de implementar algún cambio en las prestaciones y/o servicios, el Instituto se compromete a cumplir con los aspectos siguientes:

1. Mantener debida y oportunamente informados a sus usuarios financieros sobre las prestaciones y/o servicios que brinda y especialmente informarles sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos y otros, debiendo informarles con anticipación la fecha en que entrará en vigencia el cambio o modificación respectiva;
2. Comunicar a sus usuarios financieros sobre cuáles son los requisitos básicos que el Instituto establece para acceder a las prestaciones y/o servicios, incluyendo el plazo estimado de respuesta al trámite cuando éste sea aprobado;
3. Informar a los usuarios financieros sobre cuál es la documentación necesaria que se requiere para iniciar sus trámites;
4. Informar a sus usuarios financieros sobre canales alternativos de atención previstos para los productos y/o servicios que brinda el Instituto, ya sea: Oficinas Regionales, vía Internet, vía telefónica, etc.
5. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles consultas o reclamos con los usuarios financieros;
6. Mantener en el área de atención al Usuario Financiero, información claramente visible sobre las prestaciones y/o servicios que brinda el Instituto.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

C. Intereses de las partes

En la relación con los usuarios financieros, el Instituto ponderará el interés de éstos, además del suyo propio y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflicto de intereses que puedan afectar la credibilidad en sus operaciones.

D. Confidencialidad


El Instituto se compromete a respetar la confiabilidad en el manejo de los datos personales que los usuarios financieros nos proporcionan al momento de solicitar las prestaciones y/o servicios.

El Instituto adopta la política de confiabilidad y protección de datos, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal obtenida a través de procesos internos, en cuanto al otorgamiento de beneficios y/o servicios que ofrece.

El usuario financiero podrá actualizar su información personal en nuestra base de datos. Utilizamos esta información personal para acceder a consultas efectuadas por los mismos, verificamos cuotas, saldos, montos de mora si la hay, monto cotizado etc.


El Instituto se compromete a realizar lo siguiente:

1. Utilizar la información y la documentación que requiera el usuario financiero solamente para evaluar la relación actual o futura;
2. No divulgar la información, la documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el usuario financiero, con excepción de aquel personal autorizado del Instituto que requiera y necesite contar con dicha información o documentación para poder justificar algún trámite, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información o cuando ésta sea requerida por orden judicial o legal debidamente autorizada;
3. Mantener en estricta confidencialidad los datos personales de los usuarios financieros del Instituto.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

XI. ATRIBUTOS DE LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- A. Confianza y seguridad:** Capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra, garantizando que la atención que se brinde al Usuario Financiero sea segura, exacta y oportuna;
- B. Amabilidad:** Es el comportamiento amable, educado, cortés que aplica el personal del Instituto hacia los usuarios financieros;
- C. Competencia:** Son los conocimientos, habilidades, actitudes personales capacitación y la formación necesaria que posee el personal del Instituto para la realización de sus funciones en cuanto a la prestación del servicio de atención a los usuarios financieros;
- D. Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace;
- E. Accesibilidad:** Facilidad que le brinda el personal del Instituto al usuario financiero para la utilización de las prestaciones y/o servicios en el momento que este lo desee;
- F. Comunicación:** Informar o responder formalmente al usuario financiero con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender;
- G. Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender al usuario financiero en sus diversas actitudes y comportamiento, manteniendo un clima adecuado para proporcionar el servicio;
- H. Debida Diligencia:** Es un proceso de investigación continua por medio del cual el Instituto a través de las unidades organizacionales deben identificar, evaluar, mitigar, prevenir e informar como abordan los impactos negativos, reales y potenciales de sus actividades en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios. Así como en la adquisición de bienes, productos y servicios.
- I. Transparencia en la información:** Proporcionar información confiable y oportuna, de tal forma que no se preste a confusión. Esta estará actualizada y disponible en el momento que el usuario financiero lo requiera;
- J. Responsabilidad en el trámite de quejas:** Atender eficiente y debidamente las quejas o reclamos interpuestos por los usuarios financieros, en los plazos y condiciones establecidas, a fin de diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias y oportunas para garantizar la satisfacción del cliente y el estricto cumplimiento de la normativa que establece la CNBS;

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4


- K. Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Administrar de una manera transparente e imparcial los conflictos que surjan en el desarrollo de sus actividades ante sus propios intereses, velando porque siempre prevalezca el interés de los usuarios financieros;
- L. Educación para el Usuario Financiero:** Desarrollo de programas de promoción de una cultura financiera. Mantendrá a disposición del usuario financiero, como en las áreas de atención al Usuario Financiero, en la página web del Instituto, información relativa a las condiciones generales de los productos y/o servicios que se ofrecen.

XII. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LAS PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE BRINDA EL IPM

A. Compromiso con sus Usuarios Financieros:

El Instituto se compromete a:

1. Velar por los intereses de nuestros usuarios financieros; brindarles un trato justo, actuando con integridad;
2. Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad y lealtad;
3. Todo el personal del Instituto que brinda atención a los usuarios financieros deberán actuar con el máximo grado de competencia, responsabilidad y diligencia, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. La relación con el usuario financiero se desarrollará en un ambiente de cordialidad y armonía;
4. Informar de manera veraz, completa, diligente, oportuna y transparente sobre las prestaciones y/o servicios ofrecidos y/o contratados, para facilitar a nuestros usuarios financieros la elección que se ajuste más a sus necesidades;
5. Informar oportunamente a sus Usuarios Financieros sobre cualquier modificación en los servicios adquiridos o contratados y que sean de interés para ellos;
6. Informar oportunamente a los usuarios sobre los casos en los cuales ciertas prestaciones y/o servicios podrían ser denegados, restringidos, cancelados o renovados por parte del Instituto, conforme a lo establecido en los reglamentos correspondientes;


	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

7. Brindar información confiable y verás a los Usuarios Financieros sobre los beneficios y derechos que han adquirido;
8. Cumplir con los compromisos de pago de los beneficios que brinda el Instituto en forma eficiente, eficaz y oportuna;
9. Mantener actualizado en el sistema una base de datos de toda la información de los usuarios financieros del Instituto;
10. Mantener actualizados y organizados los expedientes de los usuarios financieros del Instituto;
11. Responder y recibir diligentemente cualquier consulta, reclamo y/o queja que los Usuarios Financieros realicen al Instituto mediante el sistema de recepción de quejas o reclamos, y aplicar los mecanismos correctivos para su adecuada gestión;
12. Recibir, revisar, hacer análisis y tramitar las solicitudes de créditos que requieran los afiliados, verificando que cumplan con los requisitos establecidos;
13. En las relaciones contractuales, el Instituto actuará siempre con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad, buscando armonizar adecuadamente los intereses de sus afiliados y el Instituto;
14. Cuando el Usuario Financiero termine de pagar el total del crédito otorgado, el Departamento de Créditos está en la obligación de entregarle el finiquito respectivo.
15. Cuando se celebre un contrato por la prestación de un producto financiero (Créditos), el Instituto deberá entregar siempre una copia del mismo a los usuarios financieros.


B. Servicio y Atención al Usuario Financiero, Seguridad en las Operaciones

El Instituto adoptará las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus usuarios financieros prestaciones y/o servicios de calidad y que cumplan con las expectativas de éstos. Para ello tomará en cuenta los aspectos siguientes:

1. Crear un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cuanto a la atención brindada a sus Usuarios Financieros;

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

2. Proporcionar orientación e información frente a las consultas, quejas o reclamos que realicen sus Usuarios Financieros;
3. Contar con las áreas de atención de reclamos debidamente señalizada, para atender las solicitudes, quejas o reclamos que efectúen sus Usuarios Financieros o beneficiarios, misma que deberá estar ubicada próxima a las áreas que se encuentran relacionadas directamente con los servicios y prestaciones sociales y económicas que el Instituto presta a sus afiliados y beneficiarios;
4. Conocer las inquietudes de nuestros usuarios financieros para satisfacer sus solicitudes y brindarles un servicio eficiente, eficaz y efectivo, el Instituto cuenta con un Oficial de Atención al Usuario Financiero y encargados de atención al usuario financiero de las oficinas regionales quienes serán los, encargados de recibir y tramitar las consultas, quejas o reclamos;
5. El Oficial de Atención al Usuario Financiero y encargados de atención al usuario financiero de las oficinas regionales registraran quejas y reclamos efectuadas por parte de los usuarios financieros a fin de facilitar su respuesta y dar seguimiento a las mismas;
6. El Oficial de Atención al Usuario Financiero y encargados de atención al Usuario Financiero de las oficinas regionales informarán al usuario financiero el plazo estimado de respuesta a sus reclamos, no excediéndose del tiempo establecido para tal efecto;
7. En caso que se necesite ampliar el plazo para dar respuesta a los reclamos efectuadas por los Usuarios Financieros, el Oficial de Atención al Usuario Financiero informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta;
8. Establecer procesos de trabajo eficientes, con el objeto de proporcionar a nuestros Usuarios Financieros productos y servicios de calidad;
9. Los términos y condiciones del crédito deberán quedar establecidos en el contrato que se celebre con nuestros afiliados, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos aprobado por la Junta Directiva del Instituto.;
10. Recibir, revisar, hacer análisis y tramitar las solicitudes de crédito, verificando que cumplan con los requisitos establecidos;


	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

11. Cumplir con los términos establecidos en los contratos suscritos con los usuarios financieros, en cuanto a la prestación de nuestro servicio;
12. Monitorear la calidad del servicio y atención brindada a los Usuarios Financieros, para conocer su grado de satisfacción; a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario realizar para mantener una excelente relación Usuario Financiero-Institución;
13. Otorgar un servicio que permita al Usuario Financiero acceder y formular sus consultas.

C. Buenas Prácticas de Promoción de Servicios Crediticios

En las actividades de promoción de servicios crediticios y/o servicios financieros que ofrece el Instituto, el personal de atención al Usuario Financiero deberá realizar lo siguiente:

1. Solicitar al Usuario Financiero la información mínima requerida para los servicios crediticios y/o servicio al que desea acceder y brindarle todos los datos relevantes que le ayudarán a tomar una decisión;
2. Explicar al Usuario Financiero que, para acceder a determinado producto o servicio, se requiere efectuar un análisis sobre su situación, a efectos de determinar la aprobación de su crédito, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos vigente;
3. Asesorar al Usuario Financiero sobre los servicios crediticios y/o servicios que se adapten mejor a su realidad y disponibilidad de pago, proporcionando el que sea más conveniente a sus intereses;
4. Brindar la información necesaria que el Usuario Financiero solicite en relación con las condiciones de pago, plazos y requisitos para acceder a determinado producto o servicio, etc.;
5. Tomar en cuenta el tiempo del Usuario Financiero de forma tal que no deba sufrir esperas o demoras, tratando de dar respuesta a sus consultas y/o solicitudes;
6. Utilizar un lenguaje apropiado para facilitar una mejor comprensión por parte del Usuario Financiero, de toda la información proporcionada y de las condiciones a que se compromete al elegir las prestaciones y/o servicios que el Instituto le brinda;


	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

7. Asesorar al Usuario Financiero en relación a la documentación a firmar, destacando los aspectos más relevantes, procurando que se lea con atención y comprenda todo lo que se detalla y firme con total conocimiento los compromisos asumidos y las condiciones específicas de nuestros prestaciones y servicios financieros.

D. Buenas Prácticas de Recuperación de Créditos Vencidos

El Departamento de Créditos a través de la Sección de Cartera y Cobros gestiona la recuperación de los créditos vencidos, por lo cual deberá tomar en cuenta los aspectos siguientes:

1. Notificar oportunamente al Usuario Financiero sobre el atraso incurrido una vez cumplida la fecha de vencimiento de pago acordada;
2. Dar prioridad a los medios de comunicación (redes sociales, correo electrónico, vía telefónica, prensa hablada y escrita) que permitan contactar al Usuario Financiero en forma más rápida y directa, procurando en todo momento actuar con reserva;
3. Informar con precisión directamente al Usuario Financiero sobre el monto de la deuda vencida y el porcentaje de mora al que incurre por el atraso en el pago de su cuota mensual;
4. Asesorar al Usuario Financiero sobre los beneficios que recibe al cumplir con los pagos efectuados en la fecha estipulada, tratando de brindarle diferentes opciones para encontrar una solución favorable a los créditos vencidos;
5. Valorar el compromiso y la palabra del Usuario Financiero, reconocer la voluntad de pago, generando vínculos confiables que permitan encontrar en forma conjunta la solución adecuada a sus necesidades;
6. Generar y fomentar el respeto hacia el Usuario Financiero, buscando establecer empatía, sin perjuicio de informarle claramente cuál es su situación con relación a la obligación asumida;
7. Guiar al Usuario Financiero a un comportamiento de pago que genere un beneficio mutuo, tanto para la institución como para el cliente, en cuanto a su historial crediticio;

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

8. La recuperación de los créditos vencidos debe ser realizada con mucha diplomacia, utilizando las reglas de cortesía fundamentales para la consecución del objetivo;
9. Se debe tratar al usuario financiero con amabilidad y cortesía, deben mantenerse relaciones cordiales.
10. Toda comunicación debe ser hecha con moderación y respeto, evitando las advertencias de tipo fuerte.

XIII. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS

A. Atención de Reclamos


El Instituto cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se pueden canalizar los reclamos que presenten los Usuarios Financieros, para lo cual el Oficial de Atención al Usuario Financiero, es el responsable de velar por la implementación, cumplimiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero del IPM. Los reclamos serán atendidos con diligencia y buena disposición, procurando obtener la mayor información posible para poder solucionar sus requerimientos con la mayor prontitud.

Asimismo, informará a sus Usuarios Financieros a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera oportuna, en los términos y plazos establecidos para tal efecto.

B. Resolución de la Reclamación

Una vez recibida y aceptada la reclamación, el Oficial de Atención al Usuario Financiero debe identificar a que Divisiones, Unidades o Departamentos le compete dar respuesta a dicha solicitud de reclamo.

Mediante las reclamaciones se conocerán las inquietudes de los Usuarios Financieros y se identifican las necesidades y expectativas que tienen con relación a los productos y servicios que proporciona el Instituto.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

C. Características y Plazo para la Respuesta a Reclamos


Los reclamos que realicen los Usuarios Financieros al Instituto deberán ser resueltos por escrito, dentro del término de 10 días hábiles, según lo establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en la normativa vigente relativa al Sistema de Atención al Usuario Financiero.

Para tal efecto la respuesta proporcionada debe ser:

- 1. Oportuna:** En el cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Código.
- 2. Integra:** La respuesta se debe orientar de acuerdo a lo solicitado; debe ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en la consulta queja o reclamo.
- 3. Comprensible:** La respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del Usuario Financiero.
- 4. Amplia:** Que detalla todas las condiciones planteadas por el Usuario Financiero y otras que resulten del reclamo;

El Instituto informará a sus usuarios financieros sobre los medios de atención y recepción de reclamos y considerará los aspectos siguientes:

1. Atender los reclamos de nuestros Usuarios Financieros diligentemente, conforme las circunstancias del caso;
2. En caso que nuestros Usuarios Financieros deseen presentar un reclamo, lo podrá realizar por escrito y de forma personal, para lo cual la CNBS ha diseñado una Hoja de Reclamación en la cual podrá plantear sus consultas, quejas o reclamos; la misma le será proporcionada por el Oficial de Atención al Usuario Financiero;
3. El Instituto deberá tener la respuesta final al reclamo efectuado; de no poder dar una respuesta al vencimiento del plazo establecido, se informará por escrito al Usuario Financiero de manera objetiva la ampliación del plazo, el cual podrá ser ampliado hasta 10 días hábiles;
4. El Instituto se compromete a supervisar constantemente el estado y seguimiento de las quejas o reclamos presentados, a fin de asegurar una respuesta oportuna.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

D. Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas

El Instituto tendrá a disposición de los usuarios financieros que lo soliciten, **“Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas”**, las que serán proporcionadas para realizar sus reclamos.

Las Hojas de Reclamación contienen los aspectos siguientes:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente y su tarjeta de identidad;
2. Fecha que interpuso formalmente la consulta, queja y reclamo;
3. Reclamación ante la institución supervisada;
4. Petición que realiza ante la CNBS a través de la Gerencia de Protección al usuario financiero en relación a los hechos;
5. Fecha y firma del reclamante.

XIV. CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CÓDIGO


Todo el personal que forma parte del Instituto actuará eficientemente a fin de cumplir y garantizar que las relaciones con los Usuarios Financieros se ajusten a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el Oficial de Atención al Usuario Financiero comunicará a la Gerencia sobre cualquier inconveniente que se presente con los Usuarios Financieros en relación con las prestaciones y/o servicios proporcionados.

XV. SOCIALIZACIÓN

El presente Código debe ser incorporado en la página web del Instituto; esto con el fin de facilitar la consulta por parte de los Usuarios Financieros que así lo requieran.

En caso de proporcionar a los Usuarios Financieros folletos o trífolios informativos por parte del Instituto, los mismos contendrán información de acuerdo a lo establecido en el presente Código y Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero.

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

SEGUNDO: Las reformas por modificación y adición realizadas al presente Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros del IPM, entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva del IPM.

TERCERO: Instruir al Señor Gerente para la socialización del presente Código;

CUARTO: Informar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su conocimiento.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 29 días del mes de noviembre de 2023.

VICEALMIRANTE

JOSÉ JORGE FORTIN AGUILAR

Presidente Junta Directiva

CORONEL (R), LICENCIADO Y MBA

ALFREDO FABRICIO ERAZO PUERTO

Secretario Junta Directiva

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO CBPAUF-GIPM-2-02
		VERSIÓN No. 4

CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR
22-03-2012	Actualización	01	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.3046 Sesión Ordinaria No378
30-06-2014	Actualización	02	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Gerencia IPM
07-02-2019	Actualización	03	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.4543 Sesión Ordinaria No.460
29-11-2023	Actualización	04	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.6069 Sesión Ordinaria No.518