

**INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR**  
**RÉGIMEN DE RIESGOS ESPECIALES**



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



# INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

## REGIMEN DE RIESGOS ESPECIALES

### JUNTA DIRECTIVA

Apartado Postal No. 885  
Teléfonos: 2239-1441  
2239-1475

#### RESOLUCIÓN ADOPTADA POR LA JUNTA DIRECTIVA DEL I.P.M. EN LA SESIÓN ORDINARIA No. 460 REALIZADA EL 07 DE FEBRERO DE 2019

#### RESOLUCIÓN No. 4543

La Junta Directiva del Instituto de Previsión Militar en el **PUNTO CINCO: ASUNTOS DE LA GERENCIA. 5.16 MANUAL Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO. RESOLVIÓ** de la manera siguiente: **CONSIDERANDO:** Que el Artículo 7 de la Ley del Instituto de Previsión Militar, establece 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 el artículo 11 numeral 2 de la misma Ley, establece como funciones de la Junta Directiva, aprobar y modificar reglamentos, manuales y Resoluciones. **POR TANTO:** La Junta Directiva del Instituto de Previsión Militar en uso de sus facultades de que está investida y con base a los Artículos 5, 6, 7, 11 numerales 9, 17 y 18 de la Ley del Instituto de Previsión Militar; **RESUELVE: a)** Aprobar el Manual y el Código de Buenas Prácticas del Sistema de Atención al Usuario Financiero, según CIRCULAR CNBS No. 140/2012, Capítulo VI, Artículo 19. **b)** Esta resolución es de aplicación inmediata.

SECRETARÍA GENERAL DE INGENIERÍA Y MBA FINANZAS  
  
**JOSE ERNESTO LEVA BULNES**  
SECRETARIO

JELB/\*\*  
cc: Archivo.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
I. OBJETIVOS DEL CÓDIGO .....	5
II. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR.....	6
III. VALORES INSTITUCIONALES .....	7
IV. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	8
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	10
VI. DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	11
VII. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....	12
VIII.COMPROMISO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR.....	13
IX. PRINCIPIOS Y VALORES .....	15
X. ATRIBUTOS DE LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	17
XI. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE BRINDA EL IPM.....	18
XII. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS .....	24
XIII.CUMPLIMIENTO .....	26
XIV.DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.....	26
CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS .....	28

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

**APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE RESOLUCIÓN No.4543, EN SESIÓN ORDINARIA No.460 DEL 07 DE FEBRERO DEL 2019**

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR,**

**CONSIDERANDO:** Que el Instituto de Previsión Militar es un Organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, y que funciona con independencia técnica, administrativa, financiera, con recursos propios independientes de la Hacienda Pública, teniendo como objetivo principal garantizar a sus afiliados y beneficiarios el otorgamiento oportuno de las prestaciones y servicios sociales establecidos en la Ley del IPM.

**CONSIDERANDO:** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución No.1768/12-11-2012 aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y 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 el Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros del IPM comprende las normas y políticas diseñadas para que los empleados y funcionarios, responsables de atender a los usuarios financieros, proporcionen de manera eficiente información veraz, íntegra, confiable y oportuna sobre los beneficios y servicios que el Instituto ofrece.

**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,**

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.1768/12-11-2012 emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar las reformas al presente Código, el cual se leerá de la manera siguiente:

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

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

### **INTRODUCCIÓN**

La atención y la satisfacción de nuestros afiliados sobre los productos 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 afiliado e institución.

Con ese fin, el Instituto adopta 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 los productos y/o servicios que proporciona, estableciendo estándares de buenas prácticas.

Este código implica el compromiso de todo el personal del Instituto, de seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio de nuestros afiliados. 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.

Este código implica el compromiso de todo el personal que forma parte del Instituto de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente con las obligaciones que se contraigan en beneficio de los afiliados del Instituto. Al mismo tiempo brinda una referencia orientadora, haciéndoles saber cómo debe esperar que el Instituto actúe en relación con los productos y/o servicios que le brinda, tanto del cumplimiento de sus prestaciones como de las quejas o reclamos que se pudieran presentar.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

En tal sentido, el presente Código será revisado y actualizado cuando sea necesario, a modo de fomentar la confianza de los usuarios financieros hacia el Instituto.

La aplicación de las disposiciones del presente Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso del Instituto de utilizarlo como un instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada a nuestros usuarios financieros en relación a los productos y servicios que ofrece el Instituto y fijar estándares de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados a todo el personal, así como en la calidad del servicio brindado.

## 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 y Atención del Usuario Financiero en las instituciones supervisadas, emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

### B. Objetivos específicos:

1. Detallar 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. Contar con un documento que sea utilizado como un instrumento destinado a 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.”*

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

### III. 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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

#### IV. 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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

***CULTURA DE PRINCIPIOS DEL I.P.M.  
EL COMPROMISO DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN***

- 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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Buenas Prácticas se aplica con carácter obligatorio a todo el personal que forma parte del Instituto de Previsión Militar, incluso aquellos contratados durante un periodo de tiempo y los que se encuentren prestando sus servicios durante el periodo de prueba. Es necesario respetar y cumplir las disposiciones de éste Código, donde se incluyen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que el Instituto espera de todo su personal.

El presente código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario financiero y el Instituto, en la prestación de los productos y/o servicios financieros que ofrece. A efectos del presente Código, el término **“Usuario Financiero”** se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos financieros.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de todo el personal de utilizarlas como un instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada a los usuarios financieros y la calidad del servicio que se les brinda.

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

- A. Créditos de Consumo, hipotecarios y de vivienda;
- B. Prestaciones Sociales;
- C. Pago de beneficios.

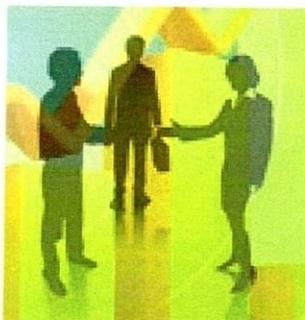
	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

## VI. DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

<b>CLIENTE</b> 	<p>Es toda persona natural o jurídica que contrata productos o servicios financieros de una institución.</p>	<b>USUARIO FINANCIERO</b> 	<p>Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una institución. (Afiliado o Beneficiario)</p>
<p>Es la petición presentada por el cliente o 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.</p>	<b>RECLAMO</b> 	<p>Se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta, por parte de la institución, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario financiero.</p>	<b>ATENCIÓN DEL RECLAMO</b> 
<b>OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO</b> 	<p>Es el responsable de velar por la implementación, cumplimiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero.</p>	<b>CENTRO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS</b> 	<p>Es un servicio disponible donde se canalizan las consultas que presenten los clientes o usuarios financieros.</p>

	CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM	CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02
		EDICIÓN No. 3

## VII. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



- ❖ **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;
- ❖ **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 a los productos y servicios que se ofrecen;
- ❖ **Amabilidad y buen trato:** todo el personal de atención al cliente 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;
- ❖ **Eficiencia y eficacia:** la información deberá ser entregada oportunamente, logrando que las consultas, quejas o reclamos sean atendidas de manera eficiente y eficaz.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

## VIII. 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 las reglas incluidas en él 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.

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

### 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. El Oficial de Atención al Usuario Financiero será el responsable de socializar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes, proporcionando copias a quien lo requiera;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

5. El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los usuarios financieros del Instituto para su consulta en las áreas de atención al cliente;
6. Publicar dicho Código en el sitio web del Instituto, permitiendo el libre acceso a todos los usuarios y consulta del mismo;
7. 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 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;
3. Toda la información relacionada con los productos y/o servicios que brinda el Instituto deberá estar de manera visible y a disposición de todos nuestros 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 solicitudes de los afiliados 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;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

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;

## IX. 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.

### 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 los productos y/o servicios, el Instituto se compromete a cumplir con los aspectos siguientes:

1. El Instituto mantendrá debida y oportunamente informados a sus usuarios financieros sobre los productos 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;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

2. Comunicar a sus usuarios financieros sobre cuáles son los requisitos básicos que el Instituto establece para acceder a un producto y/o servicio, 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 diferencias con los usuarios financieros;
6. Mantener en el área de atención al cliente información claramente visible sobre los productos y/o servicios que brinda el Instituto.

### 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 requerir un producto y/o servicio.

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 a la prestación de los productos 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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

El Instituto se compromete a:

1. Utilizar la información y la documentación que requiera el usuario financiero solamente para evaluar la relación actual o futura;
2. No develar 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. Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que considere confidenciales o de propiedad exclusiva del usuario financiero.

## X. 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 los servicios de atención al cliente 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;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

- 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:** Debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los usuarios financieros, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan con éstos, a fin de satisfacer sus necesidades;
- 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;
- 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 consumidor financiero:** Desarrollo de programas de promoción de una cultura financiera. Mantendrá a disposición del usuario financiero, como en las áreas de atención al cliente, en la página web del Instituto, información relativa a las condiciones generales de los productos y/o servicios que se ofrecen.

## XI. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS 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;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

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 los productos 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 ciertos productos o servicios podrían ser denegados, restringidos, cancelados o renovados por parte del Instituto, conforme a lo establecido en los reglamentos correspondientes;
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. Revalorizar periódicamente las pensiones otorgadas a los retirados y beneficiarios del RRE;
10. Mantener actualizado en el sistema una base de datos de toda la información de los afiliados y beneficiarios del RRE;
11. Mantener actualizados y organizados los expedientes de los afiliados y beneficiarios del RRE;
12. Responder y recibir diligentemente cualquier 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;
13. Recibir, revisar, hacer análisis y tramitar las solicitudes de créditos que requieran los afiliados, verificando que cumplan con los requisitos establecidos;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

14. 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;
15. 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.
16. 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 Cliente, Seguridad en las Operaciones**

El Instituto adoptará las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus usuarios financieros, productos 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;
2. Proporcionar orientación e información frente a las quejas o reclamos que realicen sus usuarios financieros;
3. El Instituto contará con un área 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. Para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios financieros, conocer sus inquietudes y brindarles un servicio eficiente y eficaz, el Instituto cuenta con un Oficial de Atención al Usuario Financiero, quien es el encargado de recibir y tramitar las quejas o reclamos;
5. El Oficial de Atención al Usuario Financiero registrará quejas y reclamos efectuadas por parte de los usuarios financieros a fin de facilitar su respuesta y dar seguimiento a las mismas;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

6. El Oficial de Atención al Usuario Financiero informará 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;
11. Todo crédito otorgado debe ser respaldado mediante un pagaré y demás documentación respectiva, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos vigente;
12. Cumplir con los términos establecidos en los contratos suscritos con los usuarios financieros, en cuanto a la prestación de nuestro servicio;
13. 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;
14. Otorgar un servicio que permita al usuario financiero acceder y formular sus consultas.

### **C. Buenas Prácticas de Promoción**

En las actividades de promoción de los productos y servicios financieros que ofrece el Instituto, el personal de atención al cliente deberá realizar lo siguiente:

1. Solicitar al usuario financiero la información mínima requerida para el producto y/o servicio al que desea acceder y brindarle todos los datos relevantes que le ayudarán a tomar una decisión;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

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 productos 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 los productos y/o servicios que el Instituto le brinda;
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 productos 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 que permitan contactar al usuario financiero en forma más rápida y directa, procurando en todo momento actuar con reserva;

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

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;
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 cliente con amabilidad y cortesía, deben mantenerse relaciones cordiales. El hecho de que un cliente se atrase en sus pagos, no significa que deba recibir mal trato del personal del Instituto. Se debe mostrar firmeza en la gestión, pero nunca se debe herir o agraviar al prestatario;
10. Toda comunicación debe ser hecha con moderación y respeto, incluso las advertencias de tipo fuerte. Un cobro mal dirigido provoca irremediablemente un atraso prolongado en el pago y en ocasiones hasta la pérdida del cliente y sus buenas referencias institucionales (dañar a la imagen institucional).

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

## **XII. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS**

### **A. Atención de Reclamos**

Se debe tener presente que, al recibir un reclamo, esto no debe tomarse como algo personal, sino como una gran oportunidad para demostrarles a nuestros usuarios financieros cuán importante es conocer su opinión sobre los productos y servicios que se le brindan.

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 los atenderá 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 deberá 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.

### **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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

Para tal efecto la respuesta proporcionada debe ser:



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.

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

#### **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 División de Protección al usuario financiero en relación a los hechos;
5. Fecha y firma del reclamante.

### **XIII. CUMPLIMIENTO**

Todo el personal que forma parte del Instituto actuará eficientemente a fin de 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 la prestación de los productos y/o servicios proporcionados.

### **XIV. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

El presente Código deberá 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.

Las modificaciones que se realicen al presente Código se darán a conocer a todo el personal del Instituto.

En caso de proporcionar a los usuarios financieros folletos o trifolios informativos por parte del Instituto, los mismos contendrán información de acuerdo a lo

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

establecido en el presente Código y Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero.

**SEGUNDO:** Las reformas realizadas de acuerdo a la normativa vigente de la CNBS 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:** Remitir copia del presente Código a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su conocimiento.

Dado en la Sala de Juntas del Instituto de Previsión Militar a los 07 días del mes de febrero de 2019.

  
**GENERAL DE DIVISIÓN**  
 PRESIDENTE  
 JUNTA DIRECTIVA  
**RENÉ ORLANDO PONCE FONSECA**  
 Presidente Junta Directiva

  
**GENERAL DE BRIGADA**  
 SECRETARIO  
 JUNTA  
 DIRECTIVA  
**JOSE ERNESTO LEVA BULNES**  
 Secretario Junta Directiva

	<b>CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL IPM</b>	<b>CÓDIGO GIPM- CBPAUF-2-02</b>
		<b>EDICIÓN No. 3</b>

### CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR
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 del 07 de febrero de 2019