



## Código Ético para Mediadores de Seguros Privados

---

### I. Exposición de motivos.

El Código Universal de Ética Profesional de los Productores de Seguros y Reaseguros de 1984 definía la base universal para las actividades profesionales de los Agentes y Corredores de Seguros. La rápida evolución de las sociedades actuales, las características y dinámica del mercado así como la plena integración en la Unión Europea, requieren de creciente especialización y competencia profesionales. Los Mediadores del Seguros son conscientes de las responsabilidades y repercusión social de su profesión. En consecuencia, el presente Código ético para Agentes/Agencia y Corredores/Corredurías de Seguros pretende complementar las normas ya establecidas, tanto en la Legislación vigente como en el Código Universal.

El Código ético pretende adaptar los principios generales al contexto determinado, en el cual se realiza el ejercicio profesional de Agentes /Agencia y Corredores/Corredurías. El Código aportará claridad, racionalizando las normas que han de guiar la actuación profesional de los Mediadores de Seguros. Tiene como objetivos específicos:

- expresar los fines y criterios, útiles en el ejercicio de la actividad aseguradora de los Mediadores, como profesión organizada y a niveles adecuados de especialización.
- definir las responsabilidades de los Mediadores del Seguro en sus relaciones con los Tomadores, Asegurados, y Beneficiarios del Seguro, así como con las Entidades aseguradoras.
- contribuir a la transparencia en el ejercicio profesional, a la confianza de consumidores bien informados y, en conjunto, a la calidad del mercado del seguro.

El Código ético se articula en normas de carácter general, para regular la actuación profesional de Agentes/Agencia y Corredores/Correduría del Seguro con respecto a Tomadores, Asegurados, Beneficiarios del Seguro, Mediadores, Asociaciones profesionales y Entidades aseguradoras.

### II. Principios generales.

Los Mediadores del Seguro actúan como órganos de enlace entre usuarios del seguro y las Entidades aseguradoras. La normativa vigente clasifica en dos categorías a los Mediadores, Agentes y Corredores. Las dos categorías, la imputación diferente de responsabilidades administrativas y, en general, las respectivas actividades, son compatibles con normas comunes de conducta profesional.

**2.1.** Las obligaciones comunes para los Mediadores se rigen por los principios básicos de: veracidad en la información, lealtad en las relaciones, dignidad en el ejercicio profesional, equidad en pactos y contratos y transparencia de la actividad asesora y de gestión.

**2.2.** Los valores comunes para los Mediadores son la diligencia, honorabilidad, sentido de la responsabilidad, respeto y buena fe en el ejercicio de sus actividades en relación con los Tomadores, Asegurados y Beneficiarios, Entidades aseguradoras, Instituciones competentes y, en general, ante el conjunto de la sociedad.

**2.3.** El cumplimiento de tales obligaciones se realizará dentro del respeto al secreto profesional de los Mediadores.

**2.4.** La formación profesional continuada es el instrumento fundamental para garantizar la competencia adecuada, preparación y la necesaria actualización de sus conocimientos en la técnica aseguradora.

## **II. Normas para los Agentes/Agencia de Seguros.**

Las normas específicas, que regulan el ejercicio profesional de los Agentes/Agencia de Seguros, se derivan del estatuto de estos Mediadores en la red de distribución. El secreto profesional es de obligación general para las informaciones recibidas en el ejercicio profesional. Dentro de los límites marcados por la legislación, las Normas especifican, en cada caso, las responsabilidades para con Entidades aseguradoras, Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios del Seguro.

## **III. Normas para los Agentes/Agencia de Seguros.**

Las normas específicas, que regulan el ejercicio profesional de los Agentes/Agencia de Seguros, se derivan del estatuto de estos Mediadores en la red de distribución. El secreto profesional es de obligación general para las informaciones recibidas en el ejercicio profesional. Dentro de los límites marcados por la legislación, las Normas especifican, en cada caso, las responsabilidades para con Entidades aseguradoras, Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios del Seguro.

### **3.1. Entidades aseguradoras.**

Los Agentes/Agencia de Seguros ofrecen al consumidor productos de la Entidad autorizada. Las relaciones entre Entidad y Agente/Agencia estarán definidas en el Contrato de Agencia y se orientarán por el principio general de lealtad.

El Agente/Agencia:

- promoverá la previsión y la seguridad.
- dará cumplimiento a las obligaciones, acordadas por contrato con la Entidad, disponiendo del correspondiente mandato.
- aportará asesoramiento preparatorio e intervendrá en la formalización de los contratos de seguro.
- velará por la cartera de seguros.
- participará en programas y los procedimientos necesarios para su formación y actualización de conocimientos técnicos.
- recibirá la adecuada remuneración por su actividad.

### **3.2. Los Tomadores de seguros.**

El Tomador del seguro suscribe un contrato con el asegurador. La ley define las obligaciones que competen a los Tomadores. Las relaciones entre Tomadores y Agentes/Agencia se orientarán por el principio general de veracidad.

El Agente/Agencia de Seguros:

- dispondrá la información veraz y pertinente sobre las disposiciones legales, términos y garantías, con anterioridad a la formalización del contrato por parte del Tomador del seguro.
- respetará, en todos los casos, la libertad del Tomador para decidir la contratación de los seguros y elegir asegurador.
- aportará asesoramiento correcto y adecuado sobre oferta, posibilidades de cobertura de riesgos, requisitos de la póliza, garantías contractuales más amplias, mejor relación garantía/primas, revisión de cláusulas, reclamaciones e indemnizaciones, todo ello en base a su criterio profesional.
- velará por la concordancia entre la solicitud o propuesta de contrato de seguro y el contenido de la póliza.
- durante el periodo de vigencia del contrato, informará y asesorará sobre las modificaciones sobrevenidas en las condiciones generales y las condiciones especiales, establecidas en la póliza.
- deberá ser autorizado por los interesados, en caso de que sea necesario revelar información sujeta al deber del secreto profesional.
- informará al Tomador sobre la gestión de la cartera que afecte a los contratos de seguro suscritos.
- se entenderá que el pago de los recibos de la prima por parte del Tomador al Agente/Agencia se realiza directamente a la Entidad aseguradora.
- tendrán los mismos efectos las comunicaciones que efectúe el Tomador del seguro al Agente/Agencia tendrá que las realizadas de forma directa a la Entidad aseguradora.
- comunicará al Tomador del seguro la extinción de su contrato de agencia y otras circunstancias relativas a los contratos de seguro, celebrados con su intervención.

### **3.3. Asegurados o Beneficiarios.**

El Asegurado es la persona sobre la que recae el seguro y el Beneficiario es persona o personas con derecho a recibir las prestaciones del seguro, según los términos que establecen las condiciones generales y especiales de la póliza. Las relaciones entre Aseguradores, Beneficiarios y Agente/Agencia se orientarán por el principio general de veracidad:

El Agente/Agencia de Seguros:

- velará por los derechos de Asegurados y Beneficiarios en materia de prestaciones e indemnizaciones.
- prestará su asistencia al Asegurado o Beneficiario del seguro.
- informará a Asegurados y Beneficiarios sobre las indemnizaciones previstas en la póliza y garantizadas por la legislación vigente.

### **3.4. Mediadores y Asociaciones profesionales.**

El principio de competencia leal presidirá las relaciones entre los Agentes/Agencia. La relación con las Asociaciones profesionales contribuirá a la dignidad en el ejercicio profesional.

El Agente/Agencia:

- no realizará prácticas contrarias a la legalidad, a las normas y usos de la profesión.
- colaborará en la mejora de las condiciones e intereses de la profesión.

#### **IV. Normas para los Corredores/Correduría de Seguros.**

Las funciones específicas de los Corredores/Corredurías de Seguros se derivan de la independencia en el ejercicio de la actividad mediadora, al no estar vinculados a las Entidades aseguradoras autorizadas y actuar como mandatarios de los Tomadores y Asegurados. El principio de transparencia es norma básica en relaciones y contratos, retribuciones y mandato recibido por los Corredores/Correduría. El deber del secreto profesional protege las informaciones recibidas en el ejercicio de la actividad aseguradora.

Las Normas definen la actividad técnica de promoción, asesoramiento, estudio de riesgos, gestión y asistencia profesional, dirigidas a Tomadores y Beneficiarios del seguro, así como las relaciones con las Entidades. Todo ello se realizará a partir del criterio fundamental de independencia, garantizado por la legislación.

##### **4.1. Los Tomadores de seguros.**

El Tomador del seguro suscribe un contrato con el asegurador, en el que interviene el Corredor/Correduría. Dentro del marco definido por la legislación, el Corredor/Correduría pone a disposición de los Tomadores del seguro su competencia profesional e infraestructura, que garantizan un asesoramiento imparcial.

El Corredor/Correduría:

- actúa de manera independiente y por mandato expreso de los Tomadores del seguro, en lo referente a información, estudio de condiciones, custodia de documentación y gestión de la póliza.
- atenderá a las demandas de los Tomadores de seguros, informando de forma exacta y veraz sobre las condiciones del contrato que resulte más conveniente suscribir y, en general, sobre la situación del mercado del seguro.
- aportará asesoramiento correcto y adecuado sobre oferta, posibilidades de cobertura de riesgos, requisitos de la póliza, garantías contractuales más amplias, mejor relación garantía/primas, revisión de cláusulas, reclamaciones e indemnizaciones, todo ello en base a su criterio profesional.
- respetará la libertad del Tomador del seguro para decidir la contratación de los seguros y elegir asegurador.
- presentará en su caso un Proyecto de póliza, según necesidades definidas por el Tomador del seguro, especificando coberturas, cláusulas y condiciones especiales.
- velará por la concordancia entre la solicitud y/o proposición de contrato de seguro y el contenido de la póliza.
- consignará en la póliza su sello y firma como mandatarios del Tomador del seguro.
- recabará del Tomador del seguro la documentación indicada para cada caso por la normativa vigente.
- gestionará y verificará la redacción de la póliza y sus anexos, el intercambio de documentos y de pólizas.

- adaptará las coberturas del Contrato del seguro a las condiciones reales.
- velará por los derechos, actualización de garantías, etc., tal como hayan sido reconocidos en póliza en beneficio del Tomador.
- durante el tiempo de vigencia del contrato en que haya intervenido, facilitará al Tomador información sobre las cláusulas, modificaciones de la póliza, fechas de vigencia de la póliza, puesta al día de valores asegurados y modificaciones sobrevenidas en cuanto a los riesgos.
- asumirá la representación del Tomador del seguro durante el tiempo de vigencia de la póliza, en cuanto a la gestión de la misma.
- efectuará comunicaciones a la Entidades aseguradora en nombre del Tomador, con los mismos efectos que si los realizase el Tomador, excepto indicación en contra por parte de éste.
- dentro del marco definido por la ley, asistirá al Tomador del seguro en caso de siniestro.
- deberá ser autorizado por los interesados, en caso de que sea necesario revelar información sujeta al deber del secreto profesional.
- informará al Tomador del seguro sobre la cesión de la gestión de cartera que afecte a los contratos de seguro suscritos.
- se entenderá que el pago de los recibos de prima por parte del Tomador no se realiza a la Entidad aseguradora, si no se hace entrega al Tomador del recibo de prima de la Entidad aseguradora.
- se hará responsable ante el Tomador del seguro de la utilización de redes que sean distintas a las suyas.
- en su caso, responderá ante los interesados e instituciones competentes de sus actuaciones irregulares o negligentes.

#### **4.2. Asegurados o Beneficiarios.**

Las relaciones con el Asegurado y Beneficiarios se regirán por los principios de veracidad. El Asegurado es la persona sobre la que recae el seguro y el Beneficiario es persona o personas con derecho a las prestaciones del seguro, en el que interviene el Corredor/Correduría.

El Corredor/Correduría:

- facilitará a Asegurados y Beneficiarios toda la información sobre las cláusulas de la póliza.
- velará para que los Asegurados y Beneficiarios no vean perjudicados sus derechos por prácticas abusivas.
- velará por los derechos de Asegurados y Beneficiarios en materia de prestaciones e indemnizaciones.
- en caso de siniestro, prestará su asistencia y asesoramiento a Asegurados y Beneficiarios sobre las condiciones de la póliza e indemnizaciones, tal como hubieran sido definidas en el contrato de seguro.
- asistirá a Asegurados y Beneficiarios en reclamaciones y comunicaciones con Expertos y Entidades aseguradoras.

- no asumirá la cobertura de ninguna clase de riesgos ni la siniestralidad, objeto del seguro.

#### **4.3. Entidades aseguradoras.**

Las relaciones con las Entidades se regirán por el principio de equidad. El Corredor/Correduría establece con la Entidad aseguradora autorizada las condiciones que regulan sus relaciones mercantiles.

El Corredor/Correduría:

- con la Carta de Condiciones, no perderá su independencia para ejercer asesoramiento técnico imparcial ante el Tomador del seguro y Beneficiarios.
- establecerá con las Entidades los términos que garanticen la dignidad en el ejercicio profesional y la calidad del servicio.
- en su caso, responderá ante los interesados e instituciones competentes de sus actuaciones.

#### **4.4. Mediadores y Asociaciones profesionales.**

El principio de competencia leal presidirá las relaciones entre los Corredores/Corredurías. La relación con las Asociaciones profesionales contribuirá a la dignidad en el ejercicio profesional:

El Corredor/Correduría:

- no realizará prácticas contrarias a la legalidad, a las normas y usos de la profesión.
- colaborará en la mejora de las condiciones e intereses de la profesión.
- en caso de desacuerdos, acudirá a las instancias y procedimientos de conciliación, establecidas a tal efecto.

### **V. Formación.**

La Dirección General de Seguros y las Comunidades Autónomas con competencias reconocidas para ello son las entidades responsables de la expedición del Diploma de Mediador de Seguros Titulado y del Registro de diplomas, según las condiciones establecidas por la Ley.

**5.1.** La normativa establece tanto la homologación de Pruebas selectivas, organizadas por los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados, como la convalidación del Diploma y las condiciones en que podrán ejercer la actividad de Correduría los ciudadanos de otros Estados miembros de la Comunidad europea.

**5.2.** La formación continuada es parte sustancial de los objetivos de los profesionales de la Mediación de seguro, con objeto de ofrecer información y asesoramiento competentes, especializados y adecuados ante la aparición de nuevos productos, las expectativas de los consumidores del seguro, cambios en la legislación, el cálculo de cobertura de riesgos, cambios de los mercados y, en general, las nuevas demandas que las sociedades plantean a la actividad aseguradora.

**5.3.** La cualificación técnica y profesional de los Mediadores contribuye a su nivel y estatuto profesional de asesores especializados. En las sociedades actuales, un alto nivel de información es considerado como un bien. En el complejo mercado del seguro, la información competente y transparencia contribuyen asimismo a la seguridad del uso en las técnicas de los Mediadores y a la mayor confianza de los consumidores.

## **VI. Control de las actividades.**

El control de la actividad profesional de los Corredores/Corredurías corresponde a la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, así como a las Comunidades Autónomas con competencias reconocidas para ello.

**6.1.** La colegiación para los Mediadores del Seguro es compatible con el papel relevante desempeñado y por desempeñar desde los Colegios profesionales y Asociaciones.

**6.2.** Las importantes tareas de formación inicial y continuada, representación, participación en organismos internacionales, organización de actividades, tareas consultivas, así como el control interno de funciones específicas corresponden a los Colegios de Mediadores del Seguro Titulados.

## **VII. Procedimientos para regular conflictos.**

Sin perjuicio de cómo resuelvan los jueces y tribunales competentes y de cómo la normativa vigente regula el Arbitraje, con las debidas garantías para las entidades y personas afectadas por la Mediación del seguro, el presente Código apela a los procedimientos y a las competencias de la Comisión de Conciliación (CEAM), para la regulación y el arbitraje de conflictos entre las partes.

## **VIII. Difusión.**

La información sobre las normas de actuación de los Mediadores de Seguro Titulados redundará en beneficio de la profesión y, ante todo, en beneficio de las relaciones para con los Tomadores, Asegurados, Beneficiarios, Entidades aseguradoras, Asociaciones profesionales e Instituciones. Las normas recogidas en el Código pretenden servir de instrumento válido para perfeccionar y difundir las prácticas y competencias técnicas, puestas al servicio de la sociedad por Agentes/Agencia y Corredores/Corredurías del Seguro. Los Colegios y Asociaciones profesionales velarán por su difusión y cumplimiento.

Aprobado en el VI Congreso Nacional de Mediadores de Seguros, en Salamanca, el día seis de Junio de 1997.