Código Deontológico
de la Mediación de Seguros

Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros

(Diciembre 2015)

Elaborado por Vilariño & Sewi s.l.
para el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros

Históricamente los Códigos Deontológicos vienen proporcionando estándares de calidad y servicio a los que aspirar, y erigiéndose como útiles herramientas para mejorar el desempeño profesional.

Los comúnmente conocidos como Códigos de Ética o Códigos Deontológicos no son más que una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales. Un código es una afirmación formal de los principios que definen los estándares del comportamiento específico de una profesión. A pesar de ello, por lo general, los códigos de esta naturaleza no contienen todas las normas implícitas del comportamiento del profesional, porque se da por sentado que toda persona que alcanza ese grado debe contar con la formación y criterio suficientes para discernir sobre lo que se debe o no se debe hacer durante su desempeño. Y ello por el mero hecho de que son modelos de conducta socialmente aceptados en la práctica más convencional.

Por tanto, más allá de las obligaciones impuestas por el marco normativo de aplicación, es conveniente y recomendable tener y aplicar Códigos de Autorregulación con la finalidad de dar a conocer cuáles son las prácticas que se consideran corporativamente aceptables y aquellas que no, con la finalidad de dotar de valores a la actividad profesional y reducir al mínimo la presunción o emisión de juicios ambiguos por quienes la desarrollan.

Pero además, sin lugar a dudas, se precisan de estos códigos para corregir los impactos negativos que pueden generar en el desarrollo de la actividad profesional, y en su prestigio o imagen ante el Mercado y la Sociedad, las agresivas prácticas de negocio que propicia la competencia. Y, desde luego, como una manera de informar a los consumidores sobre los principios y valores añadidos que se siguen en la producción de los servicios que se prestan, mejorando la reputación corporativa y la relación con los clientes, la interlocución con las instituciones o administraciones reguladoras, así como una mejora en la calidad y en la productividad.

La sociedad, cada vez en mayor medida, viene demandando que existan unos estándares de comportamiento más éticos, que haya códigos, que existan compromisos y que estos sean, de alguna manera, concretos y evaluables. Ahí reside, justamente, el principal desafío que plantean estos instrumentos: asegurar una aplicación, verificación y control eficaces sobre esos compromisos.

Pero además, existen normas jurídicas que demandan esa autorregulación deontológica. Las referencias en tal sentido podemos encontrarlas en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, y su norma de trasposición, la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. También lo hace la Ley 25/2009, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que modifica la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales. Normas todas en las que se hace referencia implícita o explícitamente a la adopción de medidas de conducta, mejora del sector, defensa de los intereses profesionales, comunicaciones comerciales ajustadas a la ley, integridad de la profesión, calidad en los servicios, resolución de conflictos, y relaciones con los consumidores y usuarios así como con las administraciones e instituciones públicas. Cuestiones todas importantes y que justifican la necesidad y la relevancia de la elaboración de un nuevo Código Deontológico para el sector de la mediación de seguros que responda a la normativa estatal y europea vigente.

En esa preocupación estaban algunas experiencias anteriores, aunque el único antecedente nacional, concretamente el Código Ético para Mediadores de Seguros Privados, aprobado el 6 de junio de 1997 en el VI Congreso Nacional de Mediadores de Seguros, ha quedado inevitablemente superado por los tiempos. Unos tiempos en que, como bien prevé el Plan Estratégico de la Mediación, la profesión demanda una propuesta de valor clara y comunicada que la diferencie del resto de operadores y la impulse en el mercado como una apuesta fiable, ética y de calidad.

De este modo, y en el marco de actuaciones del 50 Aniversario del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, se ha adoptado esta iniciativa, desarrollada bajo impulso y seguimiento de su Comisión de Ordenación del Mercado y desarrollada por expertos en el ámbito del Consumo y las Relaciones de Mercado, en estrecha colaboración para, a través de un amplio proceso participativo en el que todos los colegios han tenido la oportunidad de aportar su contribución, llegar a una propuesta de documento que, dentro del marco reglamentario y estatutario vigente, ofrezca nuevas respuestas, nuevos valores y nuevas formas de desarrollar la profesión que, más allá del imperativo colegial, supongan un ejercicio de convencida responsabilidad y confianza en su desempeño del profesional.

ÍNDICE

Preámbulo

1. Ámbito de aplicación y principios generales

2. Compromisos éticos de los mediadores colegiados con las entidades aseguradoras, operadores del sector e instituciones corporativas

3. Compromisos éticos de los mediadores colegiados con los usuarios

4. Atención de reclamaciones

5. Supervisión de la aplicación del Código

6. Actualización y modificación del Código

7. Disposiciones transitorias y finales: aprobación y entrada en vigor

PREÁMBULO

El presente Código ha sido elaborado con la participación de todos los Colegios de Mediadores de Seguros de España, como una iniciativa de autorregulación destinada a promover las mejores prácticas en el sector de la mediación.

La autorregulación ético-deontológica en los ámbitos profesionales ha constituido históricamente una práctica habitual y necesaria en aquellos sectores que, por la especial afección de su actividad sobre derechos fundamentales de las personas, requerían y requieren un compromiso personal y corporativo que vaya más allá de los estrictos límites del imperativo legal, cuando no sirva para interpretarlo de forma más extensiva y sensible hacia los derechos y legítimos intereses de los que son titulares los destinatarios de dicha actividad.

En la trayectoria histórica de la mediación del seguro han sido varias las iniciativas que, a diferentes escalas y en distinto ámbitos territoriales han apostado por diseñar un marco ético profesional. Así, han quedado ejemplos de referencia como las Cartas de Buenos Aires (1971) o de Quito (2002), o documentos más ambiciosos como el "Código Universal de Ética Profesional de los Productores de Seguros y Reaseguros" de 1984 -tomado como referente en los vigentes Estatutos del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros- o el "Código Ético para Mediadores de Seguros Privados" aprobado en Salamanca en 1997.

Sin duda, tras más de treinta años desde el Código Universal, y casi dos décadas de ese Código de Salamanca y tras una aplicación desigual de su contenido voluntarista, el mercado del seguro, su marco regulador, los productos, las técnicas comerciales, el entorno de competencia y la propia Sociedad han evolucionado lo suficiente para que resulte necesario plantearse un aggionamiento de esos valores deontológico de referencia, de modo que den respuesta a las nuevas necesidades, demandas y exigencias de quienes ostentan la posición de "stakeholders" o interlocutores o contrapartes sociales y económicas del mediador profesional.

De ahí nace la inquietud por desarrollar un nuevo modelo ético, que recoja el bagaje de la experiencia histórica para adornar nuestra labor de principios y valores que nos diferencien de otros operadores del mercado y nos identifiquen como referentes de calidad y buen hacer en el desempeño comercial y asistencial en el sector asegurador, además de dotar de seguridad jurídica y definición obligaciones tan relevantes de los profesionales que su incumplimiento da lugar a sanción estatutaria, tales como la probidad o la dignidad profesional.

Los profesionales colegiados que asumimos el Código Deontológico de la Mediación de Seguros como norma de conducta y buena práctica, lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir a que la práctica profesional en el sector cuente con unos referentes éticos definidos y claros, desarrollados a lo largo de una extensa experiencia histórica y afianzados al

sistematizarse y plasmarse en un texto de aplicación para todo mediador colegiado.

Dichos principios, servirán para diferenciar al mediador colegiado con un valor añadido de compromiso en su actividad, y sin duda conllevarán a una mayor confianza y transparencia en las relaciones con los diferentes interlocutores institucionales, económicos y sociales, con especial atención a la apuesta por afianzar los derechos del usuario de nuestros servicios acrecentando, al mismo tiempo, la claridad, calidad y objetividad de la información proporcionada a nuestros clientes, la recíproca lealtad como regla en la relación con los proveedores de los servicios que comercializamos y la confianza de la sociedad de mercado a la que los dirigimos.

Este Código es el resultado de un acuerdo de voluntades del sector profesional corporativamente representado por sus colegios profesionales, que reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones profesionalmente mediadas de seguros conllevan un sustrato ético que excede los compromisos formales y legales. Entendemos, también, que las condiciones que brinda una economía de mercado, en la que debe prevalecer la leal competencia sustentada en la posibilidad de cada operador de concertar las relaciones contractuales, comerciales o mercantiles que le sean lícitamente más ventajosas en un contexto de transparencia, información y libertad, es el marco más favorable para que los derechos del cliente –prioritariamente- y el resto de operadores del seguro queden plenamente asegurados.

Así mismo, la adhesión y vinculación al Código de todo mediador colegiado, debe concebirse como un distintivo de calidad diferenciador frente a quienes optan libremente por otro modelo de actividad. Las entidades, empresas y colegiados adheridos tendrán el derecho y la obligación de promocionar su adecuada aplicación y podrán incluir en cualquier medio de difusión los distintivos y mensajes informativos que se establezcan para la difusión del Código.

Se ha previsto que el cumplimiento de este documento sea supervisado de forma permanente tanto por el Consejo General de Mediadores de Seguros, como por los consejos autonómicos y provinciales, a través de un Comité de Ética Profesional, en la que podrán estar representados los intereses afectados por cualquier posible conflicto que demande su aplicación. Para su mayor eficacia, se contempla que los incumplimientos del Código puedan ser calificados de infracciones conforme al marco estatutario, con las consecuencias legales que de ello se deduzcan.

En cualquier caso, este Código se concibe como un instrumento dinámico que se verá enriquecido y complementado por las nuevas demandas que surjan de la experiencia de su aplicación.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

1.1. El Código Deontológico en la Mediación de Seguros (en delante, el "Código") será de carácter vinculante para los mediadores de seguros colegiados. El Código tiene por finalidad establecer un marco ético de referencia para la relación entre el Mediador Colegiado y sus contrapartes en la prestación de sus servicios, con especial incidencia sobre los usuarios finales así definidos por la normativa vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

1.2. La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso del Mediador Colegiado de utilizarlo y aplicarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al usuario y la calidad del servicio de mediación de seguros. De este modo el mediador colegiado podrá emplear en sus comunicaciones comerciales y en el entorno de su actividad los soportes informativos sobre su sometimiento al Código que a tal efecto se determinen por el Consejo General de Colegios de Mediadores de seguros.

1.3. El Código establece un estándar ético-deontológico de carácter general que deberá seguir el Mediador Colegiado más allá del puntual cumplimiento de sus obligaciones legales y nunca en contradicción con las mismas. Ello no obstará la permanente mejora de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover entre sus adheridos, ni limita en modo alguno que los mismos puedan individualmente adoptar en el futuro un nivel de desarrollo superior a los compromisos establecidos en él.

1.4. La vinculación al presente Código implica el compromiso del Mediador Colegiado de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del usuario. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al usuario, haciéndole saber cómo se espera que el Mediador Colegiado actúe en relación con los productos y/o servicios demandados y contratados a través de su intervención, tanto respecto del cumplimiento de sus expectativas como de las reclamaciones o denuncias que se pudieran presentar. Con carácter general, estás reglas conllevan los siguientes deberes generales:

a) Regirse en su actividad profesional por los principios básicos de: cumplimiento de la legalidad vigente, 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.

b) Desempeñar su actividad conforme a los criterios de probidad y dignidad profesional, actuando con 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.

c) Garantizar el respeto al secreto profesional y la confidencialidad en sus operaciones comerciales.

d) Procurar su formación profesional continuada como instrumento fundamental para garantizar la competencia adecuada, preparación y la necesaria actualización de sus conocimientos en la técnica aseguradora.

1.5. La aplicación de este Código procura ser un distintivo de calidad para el Mediador y el usuario debe ser alentado para que verifique si su mediador está colegiado y, por tanto, vinculado al Código, sea que ejerza su labor como profesional individual o a través de una sociedad mercantil.

1.6. La vinculación al presente Código por parte del Mediador Colegiado, a través de su mera colegiación a cualquiera de los colegios de ámbito territorial inferior adscritos al Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, implicará la automática aceptación y sujeción a las reglas deontológicas definidas en virtud de su contenido.

1.7. El Mediador Colegiado arbitrará los medios para que el personal adscrito a su actividad cumpla con lo estipulado en el presente Código.

1.8. El Comité de Ética Profesional, conforme se define y establece en el presente Código, será depositario de la información sobre la relación de Mediadores Colegiados vinculados al Código, y proporcionará dicha información, de carácter público, a quién así lo solicitase por los cauces que el propio Comité establezca.

1.9. Este Código entrará en vigor para el Mediador Colegiado a partir de los tres meses contados desde su aprobación o ratificación por el Colegio profesional al que se encuentre adscrito.

1.10. El Mediador Colegiado que por cualquier motivo cesara en su colegiación se compromete a comunicar el cambio a sus clientes y retirar cualquier mención a su condición de profesional vinculado a este Código, de cualquier medio utilizado para la contratación y/o promoción de sus productos.

2. COMPROMISOS ÉTICOS DE LOS MEDIADORES COLEGIADOS CON LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, OPERADORES DEL SECTOR E INSTITUCIONES CORPORATIVAS

2.1. Como operador en un mercado de libre competencia, el Mediador Colegiado asume compromisos deontológicos frente a sus proveedores y frente a sus compañeros/competidores, que se plasman conforme a los siguientes principios:

2.1.1. En cuanto a los Agentes Colegiados:

a) Garantizarán el respeto al Contrato de Agencia y se orientarán por el principio general de recíproca lealtad, dando cumplimiento a las obligaciones, acordadas por contrato con la entidad aseguradora, con excepción expresa de aquellos casos en que éstas hayan sido unilateral y abusivamente impuestas o exista incumplimiento contractual, legal o deslealtad de la aseguradora.

b) Promoverá la previsión y la seguridad.

c) Aportarán asesoramiento preparatorio e intervendrán en la formalización de los contratos de seguros.

d) Velarán lealmente por la cartera de seguros.

e) Participarán en programas y los procedimientos necesarios para su formación y actualización de conocimientos técnicos.

f) Regirán sus actuaciones comerciales conforme a los valores de la leal competencia frente a otros operadores del mercado, muy especialmente en cuanto se refiere a la veracidad y licitud de la publicidad y la información en sus comunicaciones comerciales, en todos aquellos casos en que sea susceptible de afectar a otros competidores u orientar las decisiones del consumidor en el mercado.

g) Orientarán sus relaciones con las asociaciones y corporaciones profesionales a la dignificación del ejercicio profesional.

h) No realizarán prácticas contrarias a la legalidad, a las normas y usos de la profesión.

i) Colaborarán en la mejora de las condiciones e intereses de la profesión.

j) En caso de desacuerdos o conflictos profesionales, acudirán preferentemente a las instancias y procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje que, en su caso, se hubieran establecido a tales efectos.

k) Acatarán, con carácter vinculante, las resoluciones dictadas por los órganos colegiales competentes en la aplicación de este Código.

2.1.2. En cuanto a los Corredores Colegiados:

a) Establecerán con la Entidad aseguradora autorizada las condiciones que regulan sus relaciones mercantiles bajo criterios de buena fe, equidad y mutua lealtad, garantizando su leal cumplimiento con excepción expresa de aquellos casos en que éstas hayan sido unilateral y abusivamente impuestas o exista incumplimiento contractual, legal o deslealtad de la aseguradora.

b) Garantizarán su independencia y objetividad, procurando que la Carta de Condiciones con la entidad aseguradora no merme tales cualidades en el ejercicio de su asesoramiento técnico imparcial ante el Tomador del seguro y Beneficiarios.

c) En su relación con las Entidades aseguradoras, procurarán los términos que garanticen la dignidad en el ejercicio profesional y la calidad del servicio.

d) Garantizarán el secreto profesional que protege las informaciones recibidas en el ejercicio de la actividad aseguradora.

e) No realizarán prácticas contrarias a la legalidad, a las normas y usos de la profesión, ateniéndose a las normas de la leal competencia muy especialmente en cuanto se refiere a la veracidad y licitud de la publicidad y la información en sus comunicaciones comerciales, en todos aquellos casos en que sea susceptible de afectar a otros competidores u orientar las decisiones del consumidor en el mercado.

f) Colaborarán con las instituciones colegiales en la dignificación y mejora de las condiciones e intereses de la profesión.

g) En caso de desacuerdos o conflictos profesionales, acudirán preferentemente a las instancias y procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje que, en su caso, se hubieran establecido a tales efectos.

h) Acatarán, con carácter vinculante, las resoluciones dictadas por los órganos colegiales competentes en la aplicación de este Código.

2.1.3. En los casos de cambio de mediador por parte del cliente, el mediador receptor deberá cumplir con las siguientes pautas:

a) Comprobar la posible existencia de acuerdos contractuales entre el tomador y el primer mediador que regulen la resolución de sus compromisos, no induciendo directa ni indirectamente a su incumplimiento.

b) Comunicar al mediador afectado el nombramiento que ha recibido en un plazo no superior a diez días hábiles desde dicho nombramiento,

asegurándose de que el mismo ha recibido dicha comunicación de su cliente, incluida la causa de la decisión, sin limitarse a la mera notificación a la aseguradora.

3. COMPROMISOS ÉTICOS DE LOS MEDIADORES COLEGIADOS CON LOS USUARIOS

3.1 Los compromisos que el Mediador Colegiado vinculado a este Código asume con el Usuario que requiere sus servicios en condición de "Tomador de Seguros" son:

3.1.1. Actuar frente al Usuario de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en este Código.

3.1.2. Informar al Usuario de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios de seguros en los que medie, para facilitarle la elección del producto o servicio que se ajuste más a sus necesidades, condiciones y circunstancias, primando sus intereses sobre los propios.

3.1.3. Respetar, en todos los casos, la libertad del Usuario para decidir la contratación de los seguros y elegir asegurador, aportando 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.

3.1.4. Velar por la concordancia entre la solicitud o propuesta de contrato de seguro y el contenido de la póliza, y, informar y asesorar sobre las modificaciones sobrevenidas en las condiciones generales y las condiciones especiales establecidas en la póliza durante el periodo de vigencia del contrato.

3.1.5. Advertir al Usuario sobre las posibles cláusulas que, en los contratos redactados por las compañías para las que medie, puedan resultar limitativas de sus derechos, oscuras en su redacción o declaradas abusivas conforme a la legislación vigente en materia de condiciones generales de la contratación, prestando especial atención y advirtiendo de todas aquellas situaciones en que el riesgo pueda quedar sin cobertura.

3.1.6. Utilizar en los contratos que celebre directamente con sus clientes, para la prestación de servicios profesionales propios, cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos y armonicen y equilibren adecuadamente los intereses de ambas partes.

3.1.7. Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia y lealtad, actuando como intermediario para la resolución de aquellas quejas o reclamaciones que

el Usuario pueda tener contra la compañía aseguradora con ocasión del cumplimiento de los contratos de seguros suscritos bajo su mediación.

3.1.8. Recibir y responder diligentemente cualquier reclamación o queja que el Usuario realice al Mediador Colegiado sobre sus servicios, procurando el cumplimiento de sus legítimos derechos, e informándole de que, de no quedar conforme con su respuesta podrá plantearla ante el Comité de Ética Profesional, sin menoscabo de otras instancias a las que voluntariamente decida acudir.

3.1.9. Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes proporcionando a quien lo requiera el acceso al mismo.

3.2. Los compromisos aquí contenidos se harán extensivos a los Usuarios en su condición de asegurados o "beneficiarios del seguro" en la medida que puedan verse afectados sus derechos y legítimos intereses. En cualquier caso, adicionalmente, el Mediador Colegiado, en relación a las pólizas celebradas con su intermediación, deberá:

3.2.1. Facilitar a asegurados y beneficiarios toda la información sobre las cláusulas de la póliza.

3.2.2. Velar para que los asegurados y beneficiarios no vean perjudicados sus derechos por prácticas abusivas.

3.2.3. Velar por los derechos de asegurados y beneficiarios en materia de prestaciones e indemnizaciones.

3.2.4. Prestarle su asistencia y asesoramiento en caso de siniestro en relación a las condiciones de la póliza e indemnizaciones, tal como hubieran sido definidas en el contrato de seguro.

3.2.5. Asistirles en reclamaciones y comunicaciones con otros expertos y entidades aseguradoras, informándoles sobre los cauces procedimentales administrativos, judiciales o extrajudiciales que puedan servirle para hacer efectivos sus derechos o intereses legítimos lesionados.

3.3. La transparencia en la información debida al Usuario también supone que, en la promoción publicitaria de servicios de mediación de seguros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, el Mediador Colegiado deberá informar con objetividad, precisión y claridad sobre los términos de las ofertas de productos que medie, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados. En ningún caso hurtará información al Usuario, que conforme a su buen criterio profesional, fuera relevante para sus intereses o necesidades.

3.4. Del mismo modo, ese compromiso de transparencia y veracidad conllevará, al momento de mediarse la contratación de un nuevo producto o servicio, que el Mediador Colegiado adopte todas las medidas a su alcance para garantizar:

3.4.1. Proporcionar al Usuario de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se le ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales y relevantes de cada producto o servicio, así como aquellas limitaciones que puedan afectar a las coberturas. En todo caso se ofrecerá al Usuario la posibilidad de acceder al condicionado general y particular de las pólizas a contratar con anterioridad a su suscripción, prestándole asistencia para su adecuada comprensión.

3.4.2. Comunicar al Usuario el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad y datos personales, informándole sobre los derechos que le asisten en materia de protección de datos personales en virtud de la legislación vigente sobre la materia.

3.4.3. Comunicar al Usuario cuáles son los requisitos básicos que la compañía aseguradora establece para acceder al producto o servicio intermediado, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la compañía.

3.4.4. Informar al Usuario sobre los canales alternativos que pone a su disposición para facilitar su información y la gestión de sus servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, etc.).

3.4.5. Informar al Usuario sobre los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratado podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la compañía aseguradora, siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o estuviese contractualmente pactado.

3.5. Para instrumentar el cumplimiento de su compromiso de transparencia los Mediadores Colegiados ofrecerán al usuario servicios de atención al cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar. Esas líneas de ayuda, asesoramiento o información podrán articularse por canales presenciales, escritos, telefónicos o de forma telemática, si este medio estuviera disponible, procurando en todo caso la máxima accesibilidad y su mayor inmediatez. Entre las funciones de los servicios de atención al Usuario se incluirá la de evacuar asesoramiento y resolver cualquier duda que el Usuario pudiera plantear, incluyendo las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.

3.6. En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Usuario, los Mediadores Colegiados tratarán su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, en los términos y con los alcances de secreto establecido en la normativa de aplicación en materia de protección de los datos personales.

3.6.1. La información confidencial sólo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal ineludible para el Mediador Colegiado o si existiera una autorización o petición expresa y por escrito del Usuario. A estos efectos, los proveedores de los servicios de aseguramiento intermediados por el Mediador Colegiado no se considerarán como terceros y estarán obligados a guardar reserva de las informaciones de que tomen conocimiento en los términos de la normativa vigente.

3.6.2. Cuando el contacto con el Cliente sea vía telefónica o cualquier otro medio susceptible de grabación, los Mediadores Colegiados especificarán si la conversación podría estar siendo grabada.

4. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

4.1. Los Mediadores Colegiados informarán sobre todos los canales de atención y recepción de reclamaciones disponibles, tanto sobre la Hoja de Quejas y Reclamaciones prevista por la normativa vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, como sobre la posibilidad de trasladar su reclamación a la figura de Defensor del Asegurado a la que se encuentre acogido y, en todo caso, al Comité de Ética Profesional previsto en este Código.

4.2. Los Mediadores Colegiados atenderán las quejas y reclamaciones de los Usuarios diligentemente, conforme las circunstancias del caso y garantizando la aplicación de la normativa vigente, así como las disposiciones de este Código, bajo criterios de equidad, lealtad y buena fe.

4.3. En el caso que un Usuario desee presentar una queja o reclamación, se le facilitará su presentación, tanto en forma personal, telefónica o por correo. También se podrá realizar a través del sitio de Internet o por correo electrónico, si el Mediador Colegiado hubiera habilitado dichos canal de atención para la recepción de reclamaciones con las adecuadas garantías.

4.4. Los Mediadores Colegiados registrarán las quejas y reclamaciones de los Clientes a fin de facilitar su seguimiento, e informarán al Usuario del código de identificación de dicha reclamación y su fecha de recepción a través del mismo canal por el que se reciba o por aquél otro que el Usuario hubiera determinado expresamente, siempre que permita acreditar su recepción por el usuario.

4.5. En todo caso se respetará el plazo máximo legalmente previsto por las normativas territoriales y sectoriales de aplicación para la contestación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones que se formulen a través de los soportes oficiales, garantizando, en todos los casos, excepto que una norma legal estableciera un plazo más corto, que dentro de los quince días naturales de recibir la reclamación, el Mediador Colegiado ofrecerá su respuesta final a la misma; o, de resultar inviable darle una respuesta final al vencimiento de dicho plazo, le comunicarán de manera fundada la extensión del plazo antes mencionado, el cual no podrá ser mayor de veinte días naturales más. En los casos que la respuesta sea negativa, el Mediador Colegiado lo notificará al Usuario de forma fehaciente. Los plazos antes mencionados no obstarán a que el Mediador Colegiado emita una respuesta final en el menor plazo posible, teniendo en cuenta las posibilidades de comunicación con el Usuario y el lugar de su domicilio.

4.6. Los Mediadores Colegiados se comprometen a ejercer una supervisión eficaz y continua del estado de las reclamaciones presentadas a fin de asegurar una pronta y fundada respuesta, ajustada a la norma, a los vínculos obligacionales asumidos y a los principios que rigen este Código.

5. SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

5.1. Los Mediadores Colegiados asumirán la función de Responsable de Buenas Prácticas dentro de sus corredurías o agencias y les corresponderá supervisar el cumplimiento de este Código dentro de las mismas.

5.1.1. El Mediador Colegiado podrá emitir anualmente una Declaración de Cumplimiento de las mismas, conforme están establecidas en el presente Código.

5.1.2. Dicha declaración, que deberá ser remitida al Comité de Ética Profesional, podrá ser publicada en los locales y medios propios del Mediador Colegiado y en el sitio web del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros.

5.1.3. Los Mediadores Colegiados publicitarán junto con sus servicios su sometimiento a este Código.

5.1.4. Serán también funciones del Mediador Colegiado como Responsable de Buenas Prácticas en su agencia o correduría:

a. Interesar, cuando sean detectadas deficiencias en el cumplimiento de alguna práctica, la implementación de las acciones correctoras o de adecuación pertinentes.

b. Supervisar la implementación de las acciones correctoras y de adecuación. Las acciones correctoras o de adecuación deberán contener la descripción de la práctica, o prácticas mediadoras que no se están ejecutando conforme con lo establecido por este Código y la fecha estimada de implementación para la cual se compromete a tener subsanadas las deficiencias detectadas.

5.2. El cumplimiento de las disposiciones del presente Código también será supervisado de forma externa por el Comité de Ética Profesional.

5.2.1. Los integrantes del Comité de Ética Profesional serán designados por el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros. El número mínimo de integrantes del Comité no podrá ser inferior a tres. Para los casos en que el denunciante sea usuario final conforme al RDL 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, se garantizará que un miembro del Comité de Ética Profesional sea designado entre expertos vinculados a organizaciones de consumidores y usuarios representativas en el ámbito del Estado Español.

5.2.2. Los integrantes no deberán estar en relación de dependencia laboral, jerárquica ni funcional con las entidades colegiales, sin

menoscabo de la retribución profesional o indemnización que pueda percibir por su dedicación a la misma.

5.2.3. El domicilio del Comité de Ética Profesional será el del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, donde serán recibidas todas las notificaciones que se realicen. Dicho domicilio será publicado en los locales de los Mediadores Colegiados.

5.2.4. En su sesión constitutiva, los integrantes del Comité de Ética Profesional deberán aprobar el Reglamento de Funcionamiento del mismo, que deberá cumplir con lo establecido en este Código.

5.2.5. Serán funciones del Comité de Ética Profesional:

a) La emisión de dictamen sobre las reclamaciones sometidas a su conocimiento, con efectos vinculantes para los Mediadores Colegiados.

b) La formulación de denuncia, para su sanción o corrección disciplinaria, ante la Comisión de Deontología Profesional y Colegial competente conforme al art. 155 de los Estatutos del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, cuando se constaten infracciones por quienes están obligados al cumplimiento de este Código, susceptibles de ser calificadas de infracciones conforme al art. 151 de dichos Estatutos.

c) La interpretación y promoción del Código.

d) La promoción y propuesta de modificaciones al Código.

e) El asesoramiento a los colegios de mediadores y a sus miembros sobre las prácticas incluidas en el Código.

5.2.6. A los efectos de tomar conocimiento acerca del grado de cumplimiento por parte de los Mediadores Colegiados y actuar en consecuencia, el Comité de Ética Profesional se nutrirá de la siguiente información:

a) Las Declaraciones de Cumplimiento emitidas por los Mediadores Colegiados.

b) Notificaciones “ad hoc” de los Mediadores Colegiados.

c) La información enviada por los organismos reguladores competentes.

d) La información enviada por organizaciones de consumidores y usuarios.

e) Las denuncias de violación del Código realizadas por Usuarios de los Mediadores Colegiados. A tales efectos, el Comité de Ética Profesional contará con un canal on-line dedicado a recibir denuncias de violación del Código de parte de los Clientes de los Mediadores Colegiados. Para que una denuncia de violación del Código sea tramitada por el Comité de Ética Profesional, el Usuario afectado deberá acreditar haber efectuado previamente la reclamación al Mediador Colegiado involucrado y éste no haber subsanado la mencionada violación en los plazos estipulados para la respuesta de reclamaciones. Las denuncias ante el Comité de Ética Profesional, sólo podrán ser realizadas dentro del año siguiente a la fecha de la reclamación al Mediador Colegiado correspondiente.

5.2.7.el Comité de Ética Profesional podrá solicitar información y/o efectuar los controles que considere adecuados para la supervisión de las prácticas de los Mediadores Colegiados, ya sea para comprobar el grado general de cumplimiento del Código, o para casos específicos originados en algún informe o denuncia referidos a alguna práctica en particular.

5.3. La intervención del Comité de Ética Profesional podrá ser requerida para que emita su dictamen en cuantos conflictos se susciten contra los Mediadores Colegiados sujetos a este Código. Dicho dictamen será vinculante para el Mediador Colegiado en la medida en que el reclamante se adhiera al mismo y su incumplimiento, en tal caso, será considerado como infracción cualificada o muy cualificada a este Código.

5.4. Del mismo modo, el Comité de Ética Profesional conocerá de las violaciones al Código que se le trasladen mediante denuncia, debiendo determinar si los hechos objetos de la misma constituyen una infracción al mismo. A tales efectos:

5.4.1. Constituye un incumplimiento cualquier conducta debidamente acreditada que infrinja una obligación regulada por el Código.

5.4.2. No serán materia de tratamiento por el Comité de Ética Profesional:

a) Las cuestiones que se hallen en trámite en sede judicial, arbitral u otro ámbito administrativo.

b) Las reclamaciones que no pertenezcan ni provengan de la operatividad mediadora en la relación con sus clientes.

c) Las reclamaciones que persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral o generadas por responsabilidad extracontractual.

5.4.3. El procedimiento para el tratamiento de las denuncias por violación de lo previsto en este Código se efectuará por el Comité de Ética Profesional conforme a los siguientes principios:

a) El Comité de Ética Profesional tomará conocimiento de los incumplimientos por los medios establecidos anteriormente en este Capítulo y solicitará al Mediador Colegiado involucrado sus alegaciones y propuesta de pruebas de las que pretenda valerse en su descargo.

b) A partir de ello, si correspondiera, y conforme a lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento, se emitirá dictamen sobre el particular, que, o bien exonerará de toda responsabilidad al Mediador Colegiado, o bien determinará la existencia de infracción contra este Código, en cuyo caso podrá, desde emitir una recomendación o la solicitud de implementación de acciones correctoras o de adecuación a la normativa del Código, hasta proponer su calificación y tratamiento como infracción estatutaria, formulando la correspondiente denuncia ante la Comisión de Deontología Profesional y Colegial competente, al objeto de que se tramite como tal, conforme a los arts. 151 a 155 de los Estatutos, con los efectos sancionadores que procedan.

c) El Comité de Ética Profesional, una vez finalizado el procedimiento, notificará su dictamen al denunciante, al Mediador Colegiado y al Colegio del que el Mediador Colegiado sea miembro.

d) Las decisiones del Comité de Ética Profesional no pueden ser apeladas en tanto, por sus propias características, no se halla prevista una instancia superior, sin menoscabo de las competencias que correspondan a la Comisión de Deontología Profesional y Colegial en la resolución de los expedientes sancionadores a que dé lugar la instrucción y calificación efectuada de las infracciones cometidas y los ulteriores recursos estatutaria y reglamentariamente previstos.

5.4.4. Las infracciones a este Código se califican como:

a) Infracciones muy cualificadas: Se considerarán infracciones muy cualificadas las conductas reincidentes en infracciones cualificadas y la no adopción de las medidas correctoras o reparadoras prescritas sobre las mismas. A los efectos de su denuncia ante la Comisión de Deontología Profesional y Colegial competente, se podrán proponer como infracciones muy graves conforme al art. 151.1.b) por contrarias a la probidad en el desempeño profesional.

b) Infracciones cualificadas: Es toda infracción a las normas y buenas prácticas del Código que conlleven daño patrimonial a

terceros o a la imagen y el prestigio de la profesión. Se considerarán también infracciones cualificadas las conductas reincidentes en infracciones simples, la no adopción de las recomendaciones o medidas correctoras o reparadoras prescritas sobre las mismas y el incumplimiento de los dictámenes emitidos por el Comité de Ética Profesional en las reclamaciones en que haya intervenido. A los efectos de su denuncia ante la Comisión de Deontología Profesional y Colegial competente, se podrán proponer como infracciones graves conforme al art. 151.2.d) por contrarias a la dignidad profesional.

c) Infracciones simples: Es toda infracción a las buenas prácticas previstas por el Código que no conlleven daño patrimonial a terceros ni tengan trascendencia pública afectando al prestigio de la profesión. A los efectos de su denuncia ante la Comisión de Deontología Profesional y Colegial competente, si así se considerara oportuno y necesario, se podrán proponer como faltas leves conforme al art. 151.3.d) de los vigentes Estatutos, siempre que no revistan las condiciones para ser calificadas como graves o muy graves.

5.4.5. A efectos de su calificación se apreciarán como circunstancias agravantes la cuantía del daño patrimonial ocasionado, el grado de trascendencia o afección pública a la imagen y prestigio de la profesión y la reiteración y persistencia en las conductas infractoras.

6. ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO

6.1. Se realizarán revisiones y actualizaciones de oficio del Código con una frecuencia no mayor a los tres años. Las medidas modificativas del mismo deberán ser propuestas por el Comité de Ética Profesional previa aprobación de dos tercios de los componentes de la misma.

6.2. A los efectos de realizar las actualizaciones correspondientes, el Comité de Ética Profesional tendrá en cuenta las sugerencias efectuadas por los Usuarios, los Mediadores Colegiados, los colegios de mediadores y sus consejos autonómicos o general, las asociaciones de consumidores y usuarios, las compañías aseguradoras y su patronal y las instituciones públicas competentes.

6.3. La modificación de este Código conforme a las propuestas del Comité de Ética Profesional se someterá a la aprobación del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, requiriendo para su aprobación la mayoría prevista en sus estatutos.

7. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES: APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

7.1. El presente Código ha sido sometido en su elaboración al trámite de audiencia de los colegios profesionales de mediadores de seguros del territorio del Estado Español.

7.2. El presente Código entrará en vigor al día siguiente al de su aprobación por el Pleno del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros, debiendo quedar ratificado por los Colegios de Mediadores de ámbito territorial inferior en el plazo de tres meses desde la misma.

7.3. El Código resultará de plena aplicación a los Mediadores Colegiados transcurridos tres meses desde la ratificación por el mismo del Colegio territorial al que se encuentre adscrito.

7.4. El Comité de Ética Profesional quedará constituido en el plazo de tres meses desde la aprobación del Código por el Pleno del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros.

Documento para su aprobación
por el Pleno del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros

En Madrid, a 9 de diciembre de 2015