

10 de junio del 2014

## **Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica Código de Comportamiento de los Intermediarios de Seguros de Costa Rica Afiliados a la CÁMARA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS (CIS).**

---

Los asistentes a la Asamblea General Ordinaria de CIS de Costa Rica 2014, celebrada en San José, Costa Rica el 10 de junio del 2014, teniendo en cuenta:

1. La conveniencia de establecer unas normas universales de Comportamiento para los Intermediarios de Seguros.
2. La función eminentemente internacional de la actividad aseguradora con su diferenciación en razón a usos, costumbres y normas legales

Preámbulo: Estas reglas constituyen la base universal para la actividad profesional de las Agencias y Corredoras de Seguros, emitidas por la CONFEDERACION PANAMERICA DE PRODUCTORES DE SEGUROS (COPAPROSE), las cuales fueron adaptadas a la realidad del mercado de Costa Rica.

### **I. Principios Generales:**

1.1. Los Agentes y Corredores de las Agencias y Corredoras de Seguros son los profesionales, mediadores en el seguro.

Sus principales funciones son:

1. Asesorar a los asegurados para la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos personales y patrimoniales.
2. Facilitar a las Aseguradoras la información precisa para que la estimación, tarificación y asunción de los riesgos se realice correctamente.
3. Colaborar en caso de siniestro con las Aseguradoras y Peritos para una rápida tramitación y justa liquidación, asistiendo con tal motivo a los asegurados y beneficiarios.
4. Promover las medidas de prevención en el ámbito social así como con la capacitación y formación de sus clientes.



5. Cumplir con todas las disposiciones legales emitidas en Costa Rica relativas a la actividad de intermediación de seguros, particularmente las contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No.8653, Ley Reguladora del Contrato de Seguros No.8956, así como cumplir con las conductas y disciplinas de mercado establecidas en la regulación que aplica la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) a través de los reglamentos emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

Los Agentes y Corredores de Las Agencias y Corredoras de Seguros, que realizan la distribución del seguro, aportan una contribución esencial en el ofrecimiento de garantías de servicio a las necesidades del cliente.

1.2. Para el mejor servicio a los asegurados y beneficiarios, a las Aseguradoras y a la Sociedad en general, la intermediación en el Seguro debe ser reservada a quienes reúnan las debidas condiciones de profesionalismo y cuenten con la debida licencia otorgada por la SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS (SUGESE).

1.3. Los Agentes y Corredores de las Agencias y Corredoras de Seguros, realizarán su actividad profesional con el mayor respeto a las normas jurídicas y deontológicas y a la libre decisión de la persona interesada en contratar el seguro y el servicio de intermediación.

1.4. Desarrollarán su actividad con la mayor diligencia, buena fe y sentido de la responsabilidad. Por consiguiente, se considera muy conveniente la contratación de un seguro de responsabilidad civil general y profesional.

1.5. Realizarán sin demora los pagos de dinero y su debida rendición de cuentas derivada de su gestión, conscientes de que custodian fondos ajenos.

1.6. Al anunciar u ofrecer sus servicios, respetarán la dignidad de la profesión, no realizando afirmaciones engañosas o improcedentes sobre sus condiciones profesionales y la naturaleza y alcance de su función. En ningún caso anunciarán u ofrecerán reducciones, bonificaciones u otras ventajas que no respondan a una tarificación correcta o al precio final otorgado por la entidad aseguradora en la póliza de seguro.



1.7. Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos en materia de seguros.

1.8. Las Agencias y las Corredoras velarán estrictamente por el secreto profesional respecto a la información obtenida que deberá ser protegida por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato de seguro.

1.9. Los actores del mercado de seguros están obligados a defender y propugnar los valores humanos y profesionales del presente Código de comportamiento, cuyos principios y normas deben ser pauta en su propia conducta y en la de sus colaboradores, aún después de haber cesado en la actividad profesional.

## II. Normas de conducta comunes para los Agentes y Corredores de las Agencias y Corredoras de Seguros.

### a) Respecto a los asegurados y beneficiarios:

2.1. Los agentes y corredores analizarán a fondo las necesidades de seguro que requieren sus clientes y les recomendarán las medidas de prevención del riesgo oportunas, especialmente si inciden en una tarificación más favorable.

2.2. Explicarán y asesorarán a sus clientes de forma objetiva y veraz sobre las distintas características, derechos, obligaciones y costes relativos de los seguros que, a su entender, puedan ser adecuados a los riesgos que se pretendan cubrir.

2.3. Facilitarán su información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados. Se abstendrán de ofrecer coberturas que no se encuentren expresamente consignadas en la póliza de seguro.

2.4. Pondrán siempre con lealtad los intereses legítimos del cliente por encima de su propio beneficio. La cuantía de la retribución que obtengan por la realización de sus funciones, no deberá incidir en ningún caso en la calidad de sus servicios.



2.5. Trasladarán con toda diligencia a las partes los documentos e informaciones complementarias relativas a la contratación del seguro. De observarse cualquier error u omisión, se procurará subsanarlo inmediatamente. Advertirán al cliente sobre la necesidad de comunicar oportunamente las modificaciones de los riesgos y de poner al día las medidas de prevención y, en función de esta información, aconsejarán la actualización de la póliza de seguro.

2.6. En caso de conocer sobre el siniestro, asesorarán al asegurado o beneficiario desde la formulación del aviso de siniestro, advirtiéndole sobre las consecuencias de consignar datos inexactos u omitir circunstancias que afecten a su valoración y liquidación. En caso que el intermediario se haga cargo de la declaración de siniestro, deberá trasladarla sin demora a la aseguradora; salvo cuando estén autorizados expresamente por la aseguradora para la ejecución de los trámites de reclamos.

2.7. Cuando el agente o corredor cese en su actividad profesional, lo advertirá a sus clientes y adoptará las medidas necesarias para que la atención a los asegurados y beneficiarios se mantenga sin inconveniente alguno para ellos.

#### **b) Respetto a Las Aseguradoras:**

2.8. Las agencias y corredoras de seguros mantendrán una relación gobernada por la ética con las Aseguradoras, conscientes de que sólo con una acción coordinada puede alcanzarse la debida ordenación del Mercado de Seguros.

2.9. Los agentes y corredores en ningún momento difundirán información que contenga datos inexactos, o de comprobada insuficiencia sobre la situación y actuación de las Aseguradoras. Evitarán comparaciones malintencionadas de una Aseguradora respecto de otra, manteniendo siempre el deber de confidencialidad sobre dicha información obtenida sin que pueda ni deba trascender entre las Aseguradoras, solo podrá ser comunicada al interesado en la cobertura del seguro.

2.10. Todas las actuaciones de los Agentes o Corredores de seguros, se basarán en los principios técnicos que rigen la materia y se abstendrán



totalmente de hacer negociaciones que impliquen disminución o compartir comisiones en aras de obtener una cuenta.

### **c) Respecto a sus Colegas y Asociaciones Profesionales:**

2.11. Los Agentes y Corredores desarrollarán su actividad profesional bajo el principio de una competencia leal, absteniéndose de emitir juicios o hacer comentarios que tiendan a desprestigiar a un colega o a poner en duda su capacidad profesional. No deberán, para obtener negocios en competencia con sus colegas, hacer cesión, en todo o en parte, de su justa remuneración, ni otorgar cualquier compensación económica adicional, ya sea en dinero o en especie.

2.12. Formularán las ofertas de seguros o propuestas de seguros, según sea el caso, ya sea la realizada por un corredor de seguros en nombre del cliente a la aseguradora o la que realiza un agente de seguros vinculado a una aseguradora específica, basándose en el estudio de los riesgos y conocimientos propios de la profesión. En caso de gestión mancomunada de una operación de seguro, cumplirán escrupulosamente los pactos que hicieren entre sí para la regulación de esta gestión, de los cuales se sugiere se realicen por escrito para mayor transparencia.

2.13. Denunciarán las actuaciones que supongan una práctica ilegal de la profesión, y colaborarán con sus asociaciones para la mejor defensa de los intereses del gremio. No permitirán que, al amparo de su nombre, se realicen actividades de intermediación por otras personas que no reúnan los requisitos exigidos para el ejercicio profesional.

2.14. Procurarán, en caso de controversia entre ellos, la mediación o conciliación extraprocesal a través de sus asociaciones profesionales, o bien, dirimir los conflictos en una sede reconocida para la resolución alternativa de conflictos, el arbitraje nacional o internacional, según costumbre.

2.15. Los Agentes y Corredores de Seguros, se abstendrán en forma absoluta a compartir comisiones o ingresos con sus clientes o afines, con el único propósito de ganar o mantener una cuenta.

### **d) Respecto a los Organismos Públicos y a la Sociedad en general:**



2.16. Las agencias y corredoras de seguros cooperarán con los organismos públicos para la mejor ordenación del mercado y, respetando y dejando a salvo

el secreto profesional, denunciarán a través de sus asociaciones profesionales las infracciones que observen.

2.17. Velarán por la protección de los intereses del mercado de seguros, procurando generar confianza a la sociedad en general, colaborando en las acciones que se promuevan para destacar la imagen y efectos positivos del seguro.

### III. Normas de Conducta específicas de los Agentes de las Agencias de Seguros Asociadas al CIS.

3.1. El agente de seguros debe tener presente que, sin perjuicio de los vínculos contractuales que le unan a las respectivas agencias de seguros, su función de intermediación ha de realizarse con la debida lealtad al asegurado, actuando como elemento de enlace y equilibrio entre la Aseguradora y sus clientes.

3.2. Guardará fidelidad a la aseguradora con la que se encuentre vinculado la agencia de seguros, con la cual existe el vínculo contractual por parte del agente de seguros. Deberá conocer todas las modalidades de seguro de la aseguradora, para ofrecer a los clientes la cobertura más adecuada.

3.3. Las agencias de seguros informará a la aseguradora sobre las condiciones de mercado y sugerirá a la misma, nuevas fórmulas o modalidades, que permitan una actuación más competitiva.

### IV. Normas de Conducta específicas de los Corredores de Seguros de las Corredoras de Seguros afiliadas a CIS:

4.1. El corredor de seguros es, ante todo, asesor y consejero de su cliente, para la mejor protección y cobertura de su persona, bienes y responsabilidades.

4.2. Deberá conocer ampliamente el mercado de seguros, para que, de forma libre e independiente, esté en condiciones de escoger las aseguradoras y las modalidades de protección y cobertura más



adecuadas en cada caso. Informará oportunamente al cliente, de las aseguradoras seleccionadas para la cobertura del riesgo.

4.3. En calidad de mandatario, representará al cliente, procurando velar por sus intereses durante la gestión intermediadora de seguros.

#### V. Resolución de Controversias:

5.1. Cuando se presente un caso por presunta violación de este Código de Comportamiento, el denunciante deberá presentar, ante CIS por escrito el detalle de los hechos que generan su denuncia, así como las pruebas que la sustentan.

5.2. La Junta Directiva de CIS, nombrará una comisión independiente de tres (3) miembros para el análisis del caso, quienes enviarán al denunciado el detalle de la denuncia presentada y se le otorgará un plazo máximo de diez (10) días hábiles para contestar. Si requiriere más tiempo, deberá solicitar por escrito una única prórroga.

5.3. La comisión de análisis contará con un plazo de diez (10) días hábiles para resolver la controversia y emitir un dictamen a la Junta Directiva de CIS, quien

comunicará a los interesados la resolución, quienes contarán con un plazo de diez (10) días hábiles para presentar cualquier apelación.

5.4. En caso de comprobarse la violación a los principios establecidos en este Código de Comportamiento y dependiendo de la seriedad de la falta, se procederá de la siguiente forma:

1. Llamada de atención escrita al infractor, con copia a todos los firmantes de este acuerdo.
2. Suspensión temporal como miembro de CIS, con comunicación a todos los firmantes de este acuerdo.
3. Expulsión de la CAMARA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS, con comunicación escrita a todos los miembros de CIS y publicación en un medio de prensa nacional.
4. Recomendación de que el asunto se resuelva por un organismo judicial o por medio de un proceso de arbitraje nacional o internacional y dependiendo de su resolución, se aplicarán las disposiciones de este Código.



5.5. La resolución podrá ser apelada ante la Asamblea General de CIS, previa convocatoria a Asamblea Extraordinaria, cuyo único punto será la atención del caso en estudio y su resolución será inapelable.

