



## CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL A.N.A.C.S.E.

1. La Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador (ANACSE) ha elaborado el presente manual gremial conteniendo el Código de Ética y Conducta, como un aporte que, consideramos, sumará valor al profesionalismo del corredor de seguros ecuatoriano, quien está a la altura de los estándares internacionales por el nivel demostrado en su participación como asesor en la comercialización de los diferentes productos existentes en la industria aseguradora.
2. La conveniencia de establecer unas normas universales de ética profesional para los Productores de Seguros.
3. Este manual incorpora los criterios de responsabilidad profesional exigibles a las empresas de corretaje de seguros, incluyendo a los directores, gerentes, funcionarios y demás trabajadores, prohibiendo expresamente actividades ilegales o conductas que podrían afectar la reputación del corredor de seguros, basado en los principios que observan el cumplimiento de las obligaciones de contratantes y/o asegurados, así como entre los corredores de seguros, ajustadores de seguros y las empresas de seguros.
4. Este código de ética profesional se ha realizado también con base al Proyecto elaborado por la Comisión Internacional nombrada por la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE), el Bureau International des Producteurs d'Assurances et de Réassurances (BIPAR) y el Colegio Nacional Español, que ha tenido en cuenta los Códigos y Normas de Conducta de 22 Asociaciones de diferentes países, después de su consideración en las Sesiones de Trabajo y la propuesta de la Comisión de Recomendaciones en 1984.

Estas reglas constituyen la base universal para la actividad profesional de los Asesores y Productores de Seguros.



## **A. PRINCIPIOS GENERALES:**

1. Los Asesores y Corredores son profesionales, mediadores en el Seguro. Sus principales funciones son:
  - a. Promover la previsión y seguridad.
  - b. Asesorar a los asegurados para la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos personales y patrimoniales.
  - c. Facilitar a las Aseguradoras la información precisa para que la estimación, tarificación y asunción de los riesgos se realice correctamente.
  - d. 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.
2. Para el mejor servicio a los asegurados y beneficiarios, a las aseguradoras y a la sociedad en general, la mediación en el seguro debe ser reservada a quienes reúnan las debidas condiciones de profesionalidad.
3. Los asesores y corredores realizarán su actividad profesional con el mayor respeto a las normas jurídicas y deontológicas y a la libre decisión de las partes.
4. Desarrollarán su actividad con la mayor diligencia, buena fe y sentido de la responsabilidad. Por consiguiente, es de carácter obligatorio la contratación de un seguro de responsabilidad civil profesional.
5. La publicidad que realicen será moderada y no dará lugar a confusión con otras actividades. Al anunciar y 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 reducciones, bonificaciones u otras ventajas que no respondan a una tarificación correcta y a unas condiciones autorizadas.
6. Harán el trabajo del cliente más sencillo y fácil, asesorándolo en el manejo de sus seguros eficientemente con menos esfuerzo y brindando acceso fácil a la información.
7. Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, capacitándose constantemente en los productos que están intermediando para proveer a los clientes soluciones creativas y novedosas, basadas en los principios básicos del seguro universal.



8. Usarán la tecnología y procesos más modernos que le sean posibles para minimizar errores ante los clientes.
9. Respetarán estrictamente el secreto profesional, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato de seguro.
10. Los asesores y corredores están obligados a defender y propugnar los valores humanos y profesionales del presente Código de Ética, 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.

## **B. NORMAS DE CONDUCTA COMUNES PARA LOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS.**

### **a. Respeto a los asegurados y beneficiarios**

- i. Los asesores y corredores analizarán a fondo las necesidades de seguro de sus clientes, y le recomendarán las medidas de prevención del riesgo aconsejable, especialmente si inciden en una tarificación más favorable.
- ii. Explicarán y asesorarán a sus clientes en 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 pretendan cubrir.
- iii. Facilitarán su información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados. Se abstendrán de ofrecer garantías que no se encuentren expresamente consignadas en la póliza.
- iv. Pondrán siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad al mismo 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.
- v. Trasladarán con toda diligencia a las partes los documentos e informaciones complementarias relativos a la contratación del seguro.



Si observaran cualquier error u omisión, procurarán subsanarlo de inmediato.

Advertirán al cliente de 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.

- vi. En caso de siniestro, asesorarán al asegurado o beneficiario al formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias de entregar datos inexactos u omitir circunstancias que afecten a su valoración y liquidación.

Si se hubieran hecho cargo de la declaración de siniestro, la trasladarán sin demora a la aseguradora; salvo cuando estén facultados por la misma para actuar en forma distinta.

- vii. Cuando el asesor 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.
- viii. Ofrecerán la mejor asesoría técnica posible para que el cliente tome óptimas decisiones.
- ix. Respetarán las decisiones de los clientes, evitando sesgarlas por preferencias y favoritismos.
- x. Se esforzarán por obtener los mejores programas de seguro con respecto a: precio, cobertura y respaldo.
- xi. Buscarán las mejores condiciones al precio más adecuado.
- xii. Superarán las expectativas en el servicio que el cliente espera.

#### **b. Respecto a las aseguradoras**

- i. Los asesores y corredores mantendrán una relación leal con las aseguradoras, conscientes de que solo con una acción coordinada puede alcanzarse la debida ordenación del Mercado de Seguros.



- ii. En ningún momento difundirán información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobados sobre la situación y actuación de las aseguradoras. Evitarán comparaciones mal intencionadas de una aseguradora respecto de otra.

**c. Respecto a sus colegas y asociaciones profesionales:**

- i. Los asesores 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.
- ii. No deberán, para obtener operaciones en competencia con sus colegas, hacer cesión en todo en parte, de su justa remuneración, y abstenerse de entregar beneficios, compensaciones económicas o regalos que se encuentran fuera de nuestra actividad de asesoramiento técnico.
- iii. Formularán sus proposiciones de seguro, basándose en el estudio de los riesgos y conocimientos propios, respetando el derecho de creatividad profesional de sus colegas. En caso de gestión mancomunada de una operación de seguro, cumplirán escrupulosamente los pactos que hicieren entre sí para la regulación de esta gestión.
- iv. Denunciarán la actuación que suponga una práctica ilegal de la profesión, y colaborarán con sus asociaciones para la mejor defensa de la misma. No permitirán que, al amparo de su nombre, se realicen actividades de mediación por otras personas que no reúnan los requisitos exigidos para el ejercicio profesional. Defenderán al sector ante instituciones/personas que traten de desprestigiar sin razón
- v. Procurarán, en caso de controversia entre ellos, la mediación o conciliación de ANACSE, o el arbitraje nacional, según costumbre.

**d. Respecto a los organismos públicos y a la sociedad en general:**

- i. Los asesores y corredores 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.



- ii. Velarán por la protección de los intereses de la sociedad en general, colaborando en las acciones que se promuevan para destacar la imagen y efectos positivos del seguro.

### **C. NORMAS DE CONDUCTA ESPECÍFICAS DE LOS ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS.**

- a. 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.
- b. 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.
- c. En calidad de mandatario representará al cliente, en defensa de sus intereses.
- d. Promoverá el respeto e importancia de la actividad aseguradora entre todos los grupos de interés (stakeholders) con quienes tienen relación, tales como: autoridades, academias, medios de comunicación, organismos internacionales, etc.
- e. Dar ejemplo y testimonio del buen manejo técnico, gerencial y ético.
- f. Sacrificar negocios cuando esto conlleva un demérito para la profesión y una falta a los principios universales del seguro y la ética profesional
- g. Promover institucional y gremialmente el código de ética, impulsando la adhesión voluntaria de un mayor número de empresas del sector.
- h. Promover proyectos conjuntos que intensifiquen la colaboración gremial y la elevación de las normas

Dado en Quito enero de 2022