

# CODI DEONTOLÒGIC DE LA MEDIACIÓ D'ASSEGURANCES

---

Desembre 2015

Històricament els codis deontològics venen proporcionant estàndards de qualitat i servei als que aspirar, i erigint-se com útils eines per millorar l'exercici professional.

Els comunament coneguts com codis d'ètica o codis deontològics no són més que una compilació de les normes i regles que determinen el comportament ideal o més apropiat per a un grup específic de professionals. Un codi és una afirmació formal dels principis que defineixen els estàndards del comportament específic d'una professió. A tot i això, en general, els codis d'aquesta naturalesa no contenen totes les normes implícites del comportament del professional, perquè es dona per fet que tota persona que arriba aquest grau ha de comptar amb la formació i criteri suficients per discernir sobre el que es deu o no s'ha de fer durant l'exercici. I això pel simple fet que són models de conducta socialment acceptats en la pràctica més convencional.

Per tant, més enllà de les obligacions imposades pel marc normatiu d'aplicació, és convenient i recomanable tenir i aplicar Codis d'autoregulació amb la finalitat de donar a conèixer quines són les pràctiques que es consideren corporativament acceptables i aquelles que no, amb la finalitat de dotar de valors a l'activitat professional i reduir al mínim la presumpció o emissió de judicis ambigus pels que la desenvolupen.

Però a més, sense cap dubte, es necessiten d'aquests codis per corregir els impactes negatius que poden generar en el desenvolupament de l'activitat professional, i en el seu prestigi o imatge davant el Mercat i la societat, les agressives pràctiques de negoci que propicia la competència. I, per descomptat, com una manera d'informar els consumidors sobre els principis i valors afegits que se segueixen en la producció dels serveis que es presten, millorant la reputació corporativa i la relació amb els clients, la interlocució amb les institucions o administracions reguladores, així com una millora en la qualitat i en la productivitat.

La societat, cada vegada en major mesura, ve demandant que hi hagi uns estàndards de comportament més ètics, que hi hagi codis, que hi hagi compromisos i que aquests siguin, d'alguna manera, concrets i avaluables. Aquí consisteix, justament, el principal desafiament que plantegen aquests instruments: assegurar una aplicació, verificació i control eficaços sobre aquests compromisos.

Però a més, hi ha normes jurídiques que demanen aquesta autoregulació deontològica. Les referències en aquest sentit podem trobar-les en la Directiva 2006/123 / CE del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior, i la seva norma de transposició, la Llei 17/2009, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici. També ho fa la Llei 25/2009, de modificació de diverses lleis per a la seva adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, que

modifica la Llei 2/1974, de 13 de febrer, sobre col·legis professionals. Normes totes en les que es fa referència implícita o explícita a l'adopció de mesures de conducta, millora del sector, defensa dels interessos professionals, comunicacions comercials ajustades a la llei, integritat de la professió, qualitat en els serveis, resolució de conflictes, i relacions amb els consumidors i usuaris així com amb les administracions i institucions públiques. Qüestions totes importants i que justifiquen la necessitat i la rellevància de l'elaboració d'un nou Codi Deontològic per al sector de la mediació d'assegurances que respongui a la normativa estatal i europea vigent.

En aquesta preocupació estaven algunes experiències anteriors, tot i que l'únic precedent nacional, concretament el Codi Ètic per a mediadors d'assegurances privades, aprovat el 6 de juny de 1997 al VI Congrés Nacional de Mediadors d'Assegurances, ha quedat inevitablement superat pels temps. Uns temps en què, com bé preveu el Pla Estratègic de la Mediació, la professió demana una proposta de valor clara i comunicada que la diferenciï de la resta d'operadors i la impulsi en el mercat com una aposta fiable, ètica i de qualitat.

D'aquesta manera, i en el marc d'actuacions del 50 aniversari del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, s'ha adoptat aquesta iniciativa, desenvolupada sota impuls i seguiment de la seva Comissió d'Ordenació del Mercat i desenvolupada per experts en l'àmbit del consum i les relacions de mercat, en estreta col·laboració per, a través d'un ampli procés participatiu en el qual tots els col·legis han tingut l'oportunitat d'aportar la seva contribució, arribar a una proposta de document que, dins el marc reglamentari i estatutari vigent, ofereixi noves respostes, nous valors i noves formes de desenvolupar la professió que, més enllà de l'imperatiu col·legial, suposin un exercici de convençuda responsabilitat i confiança en el seu exercici professional.

# ÍNDEX

---

## **Preàmbul**

**1. Àmbit d'aplicació i principis generals.**

**2. Compromisos ètics dels mediadors col·legiats amb les entitats asseguradores, operador del sector i institucions corporatives.**

**3. Compromisos ètics dels mediadors col·legiats amb els usuaris.**

**4. Atenció de reclamacions.**

**5. Supervisió de l'aplicació del Codi.**

**6. Actualització i modificació del Codi.**

**7. Disposicions transitòries i finals: aprovació i entrada en vigor.**

## Preàmbul

El present Codi ha estat elaborat amb la participació de tots els col·legis de mediadors d'assegurances d'Espanya, com una iniciativa d'autoregulació destinada a promoure les millors pràctiques en el sector de la mediació.

L'autoregulació ètica- deontològica en els àmbits professionals ha constituït històricament una pràctica habitual i necessària en aquells sectors que, per l'especial afecció de la seva activitat sobre drets fonamentals de les persones, requereixen i requereixen un compromís personal i corporatiu que vagi més enllà dels estrictes límits de l'imperatiu legal, quan no serveixi per interpretar de manera més extensiva i sensible cap als drets i legítims interessos dels quals són titulars els destinataris d'aquesta activitat.

A la trajectòria històrica de la mediació de l'assegurança han estat diverses les iniciatives que, a diferents escales i en diferents àmbits territorials han apostat per dissenyar un marc ètic professional. Així, han quedat exemples de referència com les Cartes de Buenos Aires (1971) o de Quito (2002), o documents més ambiciosos com el "Codi universal d'ètica professional dels productors d'assegurances i reassurances" de 1984 -pres com a referent en els vigents estatuts del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances- o el "Codi ètic per a mediadors d'assegurances privades" aprovat a Salamanca en 1997.

Sens dubte, després de més de trenta anys des del Codi Universal, i gairebé dos dècades d'aquest Codi de Salamanca i després d'una aplicació desigual del seu contingut voluntarista, el mercat de l'assegurança, el seu marc regulador, els productes, les tècniques comercials, l'entorn de competència i la pròpia societat han evolucionat prou perquè resulti necessari plantejar-se un "aggiornamento" d'aquests valors deontològics de referència, de manera que donin resposta a les noves necessitats, demandes i exigències de qui ostenten la posició de "stakeholders" o interlocutors o contraparts socials i econòmiques del mediador professional.

D'aquí neix la inquietud per desenvolupar un nou model ètic, que reculli el bagatge de l'experiència històrica per adornar la nostra tasca de principis i valors que ens diferenciïn d'altres operadors del mercat i ens identifiquin com a referents de qualitat i bon fer en l'exercici comercial i assistencial en el sector assegurador, a més de dotar de seguretat jurídica i definició d'obligacions tan rellevants dels professionals que el seu incompliment dóna lloc a sanció estatutària, com ara la probitat o la dignitat professional.

Els professionals col·legiats que assumim el Codi deontològic de la mediació d'assegurances com a norma de conducta i bona pràctica, ho fem en la convicció que la seva adopció haurà de contribuir al fet que la pràctica professional en el sector compti amb uns referents ètics definits i clars, desenvolupats al llarg d'una extensa experiència històrica i afermats al sistematitzar i plasmar-ne en un text d'aplicació per a tot mediador col·legiat.

Aquests principis, serviran per diferenciar el mediador col·legiat amb un valor afegit de compromís en la seva activitat, i sens dubte comportaran a una major confiança i transparència en les relacions amb els diferents interlocutors institucionals, econòmics i socials, amb especial atenció a l'aposta per garantir els drets de l'usuari dels nostres serveis

fent créixer, al mateix temps, la claredat, qualitat i objectivitat de la informació proporcionada als nostres clients, la lleialtat recíproca com a regla en la relació amb els proveïdors dels serveis que comercialitzem i la confiança de la societat de mercat a la qual els dirigim.

Aquest Codi és el resultat d'un acord de voluntats del sector professional corporativament representat pels seus col·legis professionals, que reconeix que les relacions que neixen amb la celebració de contractes i operacions professionalment intervingudes d'assegurances comporten un substrat ètic que excedeix els compromisos formals i legals. Entenem, també, que les condicions que ofereix una economia de mercat, en la qual ha de prevaler la lleial competència sustentada en la possibilitat de cada operador de concertar les relacions contractuals, comercials o mercantils que li siguin lícitament més avantatjoses en un context de transparència, informació i llibertat, és el marc més favorable perquè els drets del client - prioritàriament- i la resta d'operadors de l'assegurança quedin plenament assegurats.

Així mateix, l'adhesió i vinculació al Codi de tot mediador col·legiat, s'ha de concebre com un distintiu de qualitat diferenciador davant dels que opten lliurement per un altre model d'activitat. Les entitats, empreses i col·legiats adherits tindran el dret i l'obligació de promocionar la seva adequada aplicació i podran incloure en qualsevol mitjà de difusió els distintius i missatges informatius que s'estableixin per a la difusió del Codi.

S'ha previst que el compliment d'aquest document sigui supervisat de forma permanent tant pel Consell General de Mediadors d'Assegurances, com pels consells autonòmics i provincials, a través d'un comitè d'ètica professional, en el qual podran estar representats els interessos afectats per qualsevol possible conflicte que demani la seva aplicació. Per a la seva major eficàcia, es preveu que els incompliments del Codi puguin ser qualificats d'infraccions d'acord al marc estatutari, amb les conseqüències legals que d'això es dedueixin.

En qualsevol cas, aquest Codi s'atorga com un instrument dinàmic que es veurà enriquit i complementat per les noves demandes que sorgeixen de l'experiència de la seva aplicació.

## 1. Àmbit d'aplicació i principis generals

1.1. El Codi deontològic en la mediació d'assegurances (en davant, el "Codi") serà de caràcter vinculant per als mediadors d'assegurances col·legiats. El Codi té per finalitat establir un marc ètic de referència per a la relació entre el mediador col·legiat i els seus contraparts en la prestació dels seus serveis, amb especial incidència sobre els usuaris finals així definits per la normativa vigent en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris.

1.2. L'aplicació de les disposicions del Codi es realitzarà tenint en compte el compromís del mediador col·legiat d'utilitzar-lo i aplicar-lo com instrument destinat a millorar la transparència i veracitat en la informació subministrada a l'usuari i la qualitat del servei de mediació d'assegurances. D'aquesta manera el mediador col·legiat podrà usar en les seves comunicacions comercials i en l'entorn de la seva activitat els suports informatius sobre la seva submissió al Codi que a aquest efecte es determinin pel Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances.

1.3. El Codi estableix un estàndard ètic -deontològic de caràcter general que haurà de seguir el mediador col·legiat més enllà del puntual compliment de les seves obligacions legals i mai en contradicció amb les mateixes. Això no impedirà la permanent millora dels nivells de transparència i qualitat dels serveis que aquest Codi intenta promoure entre els seus adherits, ni limita de cap manera que els mateixos puguin individualment adoptar en el futur un nivell de desenvolupament superior als compromisos establerts en ell.

1.4. La vinculació al present Codi implica el compromís del mediador col·legiat d'adequar la seva conducta a les regles incloses en ell i complir fidel i lleialment les obligacions que aquí es contrauen en benefici de l'usuari. Així mateix, el Codi intenta brindar una referència orientadora a l'usuari, fent-li saber com s'espera que el mediador col·legiat actuï en relació amb els productes i/o serveis demandats i contractats a través de la seva intervenció, tant respecte del compliment de les expectatives com de les reclamacions o denúncies que es puguin presentar. Amb caràcter general, aquestes regles comporten els deures generals següents:

a) Es regirà en la seva activitat professional pels principis bàsics de: compliment de la legalitat vigent, veracitat en la informació, lleialtat en les relacions, dignitat en l'exercici professional, equitat en pactes i contractes i transparència de l'activitat assessora i de gestió.

b) Exercir la seva activitat d'acord amb els criteris de honradesa i dignitat professional, actuant amb diligència, honorabilitat, sentit de la responsabilitat, respecte i bona fe en l'exercici de les seves activitats en relació amb els prenedors, assegurats i beneficiaris, entitats asseguradores, institucions competents i, en general, davant el conjunt de la societat.

c) Garantir el respecte al secret professional i la confidencialitat en les seves operacions comercials.

d) Procurar la seva formació professional continuada com a instrument fonamental per garantir la competència adequada, preparació i la necessària actualització dels seus coneixements en la tècnica asseguradora.

1.5. L'aplicació d'aquest Codi procura ser un distintiu de qualitat per al mediador i l'usuari ha de ser encoratjat perquè verifiqui si el seu mediador està col·legiat i, per tant, vinculat al Codi, sigui que exerceixi la seva tasca com a professional individual o a través d'una societat mercantil.

1.6. La vinculació al present Codi per part del mediador col·legiat, a través de la seva simple col·legiació a qualsevol dels col·legis d'àmbit territorial inferior adscrits al Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, implicarà l'automàtica acceptació i subjecció a les regles deontològiques definides en virtut del seu contingut.

1.7. El mediador col·legiat arbitrarà els mitjans perquè el personal adscrit a la seva activitat compleixi amb el que estipula el present Codi.

1.8. El comitè d'ètica professional, conforme es defineix i estableix en el present Codi, serà dipositari de la informació sobre la relació de mediadors col·legiats vinculats al Codi, i proporcionarà aquesta informació, de caràcter públic, a qui així ho sol·licités per les vies que el propi comitè estableixi.

1.9. Aquest Codi entrarà en vigor per al mediador col·legiat a partir dels tres mesos comptats des de la seva aprovació o ratificació pel col·legi professional al que es trobi adscrit.

1.10. El mediador col·legiat que per qualsevol motiu cessés en la seva col·legiació es compromet a comunicar el canvi als seus clients i retirar qualsevol esment a la seva condició de professional vinculat a aquest Codi, de qualsevol mitjà utilitzat per a la contractació i/o promoció dels seus productes.

## 2. Compromisos ètics dels mediadors col·legiats amb les entitats asseguradores, operadors del sector i institucions corporatives

2.1. Com a operador en un mercat de lliure competència, el mediador col·legiat assumeix compromisos deontològics enfront dels seus proveïdors i enfront dels seus companys/competidors, que es plasmen d'acord als principis següents:

2.1.1. Quant als agents col·legiats:

a) Han de garantir el respecte al contracte d'agència i s'orientaran pel principi general de recíproca lleialtat, donant compliment a les obligacions, acordades per contracte amb l'entitat asseguradora, amb excepció expressa d'aquells casos en què aquestes hagin estat unilateral i abusivament imposades o existeixi incompliment contractual, legal o deslleialtat de l'asseguradora.

b) Ha de promoure la previsió i la seguretat.

c) Aportaran assessorament preparatori i intervindran en la formalització dels contractes d'assegurances.

d) Han de vetllar lleialment per la cartera d'assegurances.

e) Participaran en programes i els procediments necessaris per a la seva formació i actualització de coneixements tècnics.

f) Regiran les seves actuacions comercials d'acord amb els valors de la lleial competència enfront d'altres operadors del mercat, molt especialment pel que fa a la veracitat i licitud de la publicitat i la informació en les seves comunicacions comercials, en tots aquells casos en què sigui susceptible d'afectar altres competidors o orientar les decisions del consumidor en el mercat.

g) Orientaran les seves relacions amb les associacions i corporacions professionals a la dignificació de l'exercici professional.

h) No realitzaran pràctiques contràries a la legalitat, a les normes i usos de la professió.

i) Col·laboraran en la millora de les condicions i interessos de la professió.

j) En cas de desacords o conflictes professionals, acudirán preferentment a les instàncies i procediments de conciliació, mediació o arbitratge que, si escau, s'haguessin establert a aquest efecte.

k) Acataran, amb caràcter vinculant, les resolucions dictades pels òrgans col·legials competents en l'aplicació d'aquest Codi.



### 2.1.2. Quant als corredors col·legiats:

- a) Han d'establir amb l'entitat asseguradora autoritzada les condicions que regulen les seves relacions mercantils sota criteris de bona fe, equitat i mútua lleialtat, garantint el seu lleial compliment amb excepció expressa d'aquells casos en què aquestes hagin estat unilateral i abusivament imposades o existeixi incompliment contractual, legal o deslleialtat de l'asseguradora.
- b) Han de garantir la seva independència i objectivitat, procurant que la carta de condicions amb l'entitat asseguradora no minvi tals qualitats en l'exercici del seu assessorament tècnic imparcial davant el prenedor de l'assegurança i beneficiaris.
- c) En la seva relació amb les entitats asseguradores, han de procurar els termes que garanteixin la dignitat en l'exercici professional i la qualitat del servei.
- d) Han de garantir el secret professional que protegeix les informacions rebudes en l'exercici de l'activitat asseguradora.
- e) No realitzaran pràctiques contràries a la legalitat, a les normes i usos de la professió, atenint-se a les normes de la lleial competència molt especialment pel que fa a la veracitat i licitud de la publicitat i la informació en les seves comunicacions comercials, en tots aquells casos en què sigui susceptible d'afectar a altres competidors o orientar les decisions dels consumidor en el mercat.
- f) Han de col·laborar amb les institucions col·legials en la dignificació i millora de les condicions i interessos de la professió.
- g) En cas de desacords o conflictes professionals, recorreran preferentment a les instàncies i procediments de conciliació, mediació o arbitratge que, si escau, s'haguessin establert a aquests efectes.
- h) Acataran, amb caràcter vinculant, les resolucions dictades pels òrgans col·legials competents en l'aplicació d'aquest Codi.

### 2.1.3. En els casos de canvi de mediador per part del client, el mediador receptor ha de complir les pautes següents:

- a) Comprovar la possible existència d'acords contractuals entre el prenedor i el primer mediador que regulin la resolució dels seus compromisos, no induint directament ni indirectament al seu incompliment.
- b) Comunicar al mediador afectat el nomenament que ha rebut en un termini no superior a deu dies hàbils des de l'esmentat nomenament, assegurant-se que el mateix ha rebut aquesta comunicació del seu client, inclosa la causa de la decisió, sense limitar-se a la mera notificació a l'asseguradora.

### 3. Compromisos ètics dels mediadors col·legiats amb els usuaris.

3.1 Els compromisos que el mediador col·legiat vinculat a aquest Codi assumeix amb l'usuari que requereix els seus serveis en condició de "Prenedor d'assegurances" són:

3.1.1. Actuar enfront de l'usuari de manera lleial, diligent, justa i transparent en relació amb els productes i serveis oferts i/o contractats, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries aplicables, així com amb els principis establerts en aquest Codi.

3.1.2. Informar a l'usuari de manera veraç, objectiva, adequada, completa i precisa sobre el funcionament dels productes i serveis d'assegurances en els quals hi hagi, per facilitar l'elecció del producte o servei que s'ajusti més a les seves necessitats, condicions i circumstàncies, predominant els seus interessos sobre els propis.

3.1.3. Respectar, en tots els casos, la llibertat de l'usuari per decidir la contractació de les assegurances i escollir assegurador, aportant assessorament correcte i adequat sobre oferta, possibilitats de cobertura de riscos, requisits de la pòlissa, garanties contractuals més àmplies, millor relació garantia/primes, revisió de clàusules, reclamacions i indemnitzacions, tot això en base al seu criteri professional.

3.1.4. Vetllar per la concordança entre la sol·licitud o proposta de contracte d'assegurança i el contingut de la pòlissa, i, informar i assessorar sobre les modificacions sobrevingudes en les condicions generals i les condicions especials establertes en la pòlissa durant el període de vigència del contracte.

3.1.5. Advertir a l'usuari sobre les possibles clàusules que, en els contractes redactats per les companyies per a les que mitjanci, puguin resultar limitadores dels seus drets, fosques en la seva redacció o declarades abusives d'acord amb la legislació vigent en matèria de condicions generals de la contractació, prestant especial atenció i advertint de totes aquelles situacions en què el risc pugui quedar sense cobertura.

3.1.6. Utilitzar en els contractes que celebri directament amb els seus clients, per a la prestació de serveis professionals propis, clàusules redactades en forma clara i accessible, de manera que facilitin l'execució i interpretació dels mateixos i harmonitzin i equilibrin adequadament els interessos d'ambdues parts.

3.1.7. Executar els compromisos assumits en els contractes amb professionalitat, bona fe, diligència i lleialtat, actuant com a intermediari per a la resolució d'aquelles queixes o reclamacions que l'usuari pugui tenir contra la companyia asseguradora amb ocasió del compliment dels contractes d'assegurances subscrits sota la seva mediació.

3.1.8. Rebre i respondre diligentment qualsevol reclamació o queixa que l'usuari realitzi al mediador col·legiat sobre els seus serveis, procurant el compliment dels seus legítims drets, i informant que, de no quedar conforme amb la seva resposta podrà plantejar davant el Comitè d'Ètica Professional, sense detriment d'altres instàncies a les que voluntàriament decideixi acudir.

3.1.9. Publicitat de l'existència d'aquest Codi i promoure la seva divulgació en les comunicacions amb els seus clients proporcionant a qui ho requereixi l'accés al mateix.

3.2. Els compromisos inclosos aquí es faran extensius als usuaris en la seva condició d'assegurats o "beneficiaris de l'assegurança" en la mesura que es puguin veure afectats els seus drets i legítims interessos. En qualsevol cas, addicionalment, el mediador col·legiat, en relació a les pòlisses celebrades amb la seva intermediació, ha de:

3.2.1. Facilitar a assegurats i beneficiaris tota la informació sobre les clàusules de la pòlissa.

3.2.2. Vetllar perquè els assegurats i beneficiaris no vegin perjudicats els seus drets per pràctiques abusives.

3.2.3. Vetllar pels drets d'assegurats i beneficiaris en matèria de prestacions i indemnitzacions.

3.2.4. Prestar la seva assistència i assessorament en cas de sinistre en relació a les condicions de la pòlissa i indemnitzacions, tal com haguessin estat definides en el contracte d'assegurança.

3.2.5. Assistir-los en reclamacions i comunicacions amb altres experts i entitats asseguradores, informant-los sobre les vies procedimentals administratius, judicials o extrajudicials que li puguin servir per fer efectius els seus drets o interessos legítims lesionats.

3.3. La transparència en la informació deguda a l'usuari també suposa que, en la promoció publicitària de serveis de mediació d'assegurances que s'efectuïn mitjançant comunicacions o ofertes dirigides al públic en general, el mediador col·legiat haurà d'informar amb objectivitat, precisió i claredat sobre els termes de les ofertes de productes que hi hagi, així com també les seves modalitats, condicions o limitacions i qualsevol altra dada que pugui resultar necessària per a una millor comprensió per part dels interessats. En cap cas robarà informació a l'usuari, que d'acord amb el seu bon criteri professional, fóra rellevant per als seus interessos o necessitats.

3.4. De la mateixa manera, aquest compromís de transparència i veracitat comportarà, al moment mitjançar la contractació d'un nou producte o servei, que el mediador col·legiat adopti totes les mesures al seu abast per garantir:

3.4.1. Proporcionar a l'usuari de manera transparent, informació clara i suficient, sobre els productes o serveis que se li ofereixen. La informació oferta haurà de contenir les característiques essencials i rellevants de cada producte o servei, així com aquelles limitacions que puguin afectar a les cobertures. En tot cas s'oferirà a l'usuari la possibilitat d'accedir al condicionat general i particular de les pòlisses a contractar amb anterioritat a la seva subscripció, prestant-li assistència per a la seva adequada comprensió.

3.4.2. Comunicar a l'usuari el tipus d'informació i documentació necessària per poder verificar la seva identitat i dades personals, informant sobre els drets que l'assisteixen en matèria de protecció de dades personals en virtut de la legislació vigent sobre la matèria.

3.4.3. Comunicar a l'usuari quins són els requisits bàsics que la companyia asseguradora estableix per accedir al producte o servei mitjançat, incloent el termini estimat de resposta quan l'aprovació queda subjecta a l'acceptació de la companyia.

3.4.4. Informar a l'usuari sobre els canals alternatius que posa a la seva disposició per facilitar-ne la informació i la gestió dels seus serveis (Per exemple: Internet, telèfon, sucursals, etc.).

3.4.5. Informar a l'usuari sobre els casos en els quals certes prestacions del producte o servei originàriament contractat podrien ser disminuïdes, restringides, cancel·lades o no renovades, per part de la companyia asseguradora, sempre que això estigués fonamentat en una disposició legal o estigués contractualment pactat.

3.5. Per instrumentar el compliment del seu compromís de transparència els mediadors col·legiats oferiran a l'usuari serveis d'atenció al client per a qualsevol consulta que aquests desitgin efectuar. Aquestes línies d'ajuda, assessorament o informació podran articular-se per canals presencials, escrits, telefònics o de forma telemàtica, si aquest mitjà estigués disponible, procurant en tot cas la màxima accessibilitat i la seva major immediatesa. Entre les funcions dels serveis d'atenció a l'usuari s'inclourà la d'evacuar assessorament i resoldre qualsevol dubte que l'usuari pogués plantejar, incloent les qüestions relatives al previst sota el present Codi.

3.6. En tot moment, tot i que hagi cessat la relació amb l'usuari, els mediadors col·legiats tractaran la seva informació personal amb la major prudència i confidencialitat, en els termes i amb l'abast de secret establert a la normativa aplicable en matèria de protecció de les dades personals.

3.6.1. La informació confidencial només es donarà a conèixer a tercers si existeix una obligació legal ineludible per al mediador col·legiat o si existís una autorització o petició expressa i per escrit de l'usuari. A aquests efectes, els proveïdors dels serveis d'assegurament mitjançats pel mediador col·legiat no es consideraran com a tercers i estaran obligats a guardar reserva de les informacions que prenguin coneixement en els termes de la normativa vigent.

3.6.2. Quan el contacte amb el client sigui via telefònica o qualsevol altre mitjà susceptible d'enregistrament, els mediadors col·legiats especificaran si la conversa podria estar sent gravada.

## 4. Atenció de reclamacions

4.1. Els mediadors col·legiats informaran sobre tots els canals d'atenció i recepció de reclamacions disponibles, tant sobre la fulla de queixes i reclamacions prevista per la normativa vigent en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris, com sobre la possibilitat de traslladar la seva reclamació a la figura de Defensor de l'Assegurat a la qual es trobi acollit i, en tot cas, al Comitè d'Ètica Professional previst en aquest Codi.

4.2. Els mediadors col·legiats atendran les queixes i reclamacions dels usuaris diligentment, conforme les circumstàncies del cas i garantint l'aplicació de la normativa vigent, així com les disposicions d'aquest Codi, sota criteris d'equitat, lleialtat i bona fe.

4.3. En el cas que un usuari desitgi presentar una queixa o reclamació, se li facilitarà la seva presentació, tant en forma personal, telefònica o per correu. També es podrà realitzar a través del lloc d'Internet o per correu electrònic, si el mediador col·legiat hagués habilitat aquests canals d'atenció per a la recepció de reclamacions amb les adequades garanties.

4.4. Els mediadors col·legiats registraran les queixes i reclamacions dels clients a fi de facilitar el seu seguiment, i informaran a l'usuari del codi d'identificació d'aquesta reclamació i la data de recepció a través del mateix canal pel qual es rebí o per aquell altre que l'usuari hagués determinat expressament, sempre que permeti acreditar la recepció per l'usuari.

4.5. En tot cas es respectarà el termini màxim legalment previst per les normatives territorials i sectorials d'aplicació per a la contestació de les fulles de queixes i reclamacions que es formulin a través dels suports oficials, garantint, en tots els casos, excepte que una norma legal establís un termini més curt, que dins dels quinze dies naturals de rebre la reclamació, el mediador col·legiat oferirà la seva resposta final a la mateixa; o, de resultar inviable donar-li una resposta final al venciment d'aquest termini, li comunicaran de manera fundada l'extensió del termini abans esmentat, el qual no podrà ser major de vint dies naturals més. En els casos que la resposta sigui negativa, el mediador col·legiat ho notificarà a l'usuari de forma fefaent. Els terminis abans esmentats no s'oposaran al fet que el mediador col·legiat emeti una resposta final al menor termini possible, tenint en compte les possibilitats de comunicació amb l'usuari i el lloc del seu domicili.

4.6. Els mediadors col·legiats es comprometen a exercir una supervisió eficaç i contínua de l'estat de les reclamacions presentades a fi d'assegurar una ràpida i fundada resposta, ajustada a la norma, als vincles de caràcter obligatori assumits i als principis que regeixen aquest Codi.

## 5. Supervisió de l'aplicació del Codi.

5.1. Els mediadors col·legiats assumiran la funció de responsable de bones pràctiques dins de les seves corredories o agències i els correspondrà supervisar el compliment d'aquest Codi dins de les mateixes.

5.1.1. El mediador col·legiat podrà emetre anualment una declaració de compliment de les mateixes, conforme estan establertes en el present Codi.

5.1.2. L'esmentada declaració, que haurà de ser remesa al Comitè d'Ètica Professional, podrà ser publicada en els locals i mitjans propis del mediador col·legiat i en el lloc web del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances.

5.1.3. Els mediadors col·legiats faran publicitat juntament amb els seus serveis la seva submissió a aquest Codi.

5.1.4. Seran també funcions del mediador col·legiat com a responsable de bones pràctiques en la seva agència o corredoria:

a. Interessar, quan siguin detectades deficiències en el compliment d'alguna pràctica, la implementació de les accions correctores o d'adequació pertinents.

b. Supervisar la implementació de les accions correctores i d'adequació. Les accions correctores o d'adequació hauran de contenir la descripció de la pràctica, o pràctiques mediadores que no s'estan executant conforme amb l'establert per aquest Codi i la data aproximada d'implementació per la qual es compromet a tenir esmenades les deficiències detectades.

5.2. El compliment de les disposicions del present Codi també serà supervisat de forma externa pel Comitè d'Ètica Professional.

5.2.1. Els integrants del Comitè d'Ètica Professional seran designats pel Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances. El nombre mínim d'integrants del Comitè no podrà ser inferior a tres. Per als casos en què el denunciant sigui usuari final conforme al RDL 1/2007 pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, es garantirà que un membre del Comitè d'Ètica Professional sigui designat entre experts vinculats a organitzacions de consumidors i usuaris representatives en l'àmbit de l'estat espanyol.

5.2.2. Els integrants no hauran d'estar en relació de dependència laboral, jeràrquica ni funcional amb les entitats col·legials, sense detriment de la retribució professional o indemnització que pugui percebre per la seva dedicació a la mateixa.

5.2.3. El domicili del Comitè d'Ètica Professional serà el del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, on seran rebudes totes les notificacions que es realitzin. Aquest domicili serà publicat en els locals dels mediadors col·legiats.

5.2.4. En la seva sessió constitutiva, els integrants del Comitè d'Ètica Professional hauran d'aprovar el reglament de funcionament del mateix, que haurà de complir amb l'establert en aquest Codi.

5.2.5. Seran funcions del Comitè d'Ètica Professional:

- a) L'emissió de dictamen sobre les reclamacions sotmeses al seu coneixement, amb efectes vinculants per als mediadors col·legiats.
- b) La formulació de denúncia, per a la seva sanció o correcció disciplinària, davant la comissió de Deontologia Professional i Col·legial competent conforme a l'art. 155 dels Estatuts del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, quan es constatin infraccions pels qui estan obligats al compliment d'aquest Codi, susceptibles de ser qualificades d'infraccions conforme a l'art. 151 d'aquests Estatuts.
- c) La interpretació i promoció del Codi.
- d) La promoció i proposta de modificacions al Codi.
- e) L'assessorament als col·legis de mediadors i als seus membres sobre les pràctiques incloses en el Codi.

5.2.6. A l'efecte de prendre coneixement sobre el grau de compliment per part dels mediadors col·legiats i actuar en conseqüència, el Comitè d'Ètica Professional es nodrirà de la informació següent:

- a) Les declaracions de compliment emeses pels mediadors col·legiats.
- b) Notificacions "ad hoc" dels mediadors col·legiats.
- c) La informació enviada pels organismes reguladors competents.
- d) La informació enviada per organitzacions de consumidors i usuaris.
- e) Les denúncies de violació del Codi realitzades per usuaris dels mediadors col·legiats. A aquests efectes, el Comitè d'Ètica Professional comptarà amb un canal online dedicat a rebre denúncies de violació del Codi de part dels clients dels mediadors col·legiats. Perquè una denúncia de violació del Codi sigui tramitada pel Comitè d'Ètica Professional, l'usuari afectat haurà d'acreditar haver efectuat prèviament la reclamació al mediador col·legiat involucrat i aquest no haver esmenat l'esmentada violació en els terminis estipulats per a la resposta de reclamacions. Les denúncies davant el Comitè d'Ètica Professional, només podran ser realitzades dins de l'any següent a la data de la reclamació al mediador col·legiat corresponent.

5.2.7. El Comitè d'Ètica Professional podrà sol·licitar informació i/o efectuar els controls que consideri adequats per a la supervisió de les pràctiques dels mediadors col·legiats, ja sigui per comprovar el grau general de compliment del Codi, o per a

casos específics originats en algun informe o denúncia referits a alguna pràctica en particular.

5.3. La intervenció del Comitè d'Ètica Professional podrà ser requerida perquè emeti el seu dictamen en quants conflictes se suscitin contra els mediadors col·legiats subjectes a aquest Codi. Aquest dictamen serà vinculant per al mediador col·legiat en la mesura en què el reclamant s'adhereixi al mateix i el seu incompliment, en aquest cas, serà considerat com a infracció qualificada o molt qualificada a aquest Codi.

5.4. De la mateixa manera, el Comitè d'Ètica Professional coneixerà de les violacions al Codi que se li traslladin mitjançant denúncia, i ha de determinar si els fets objectes de la mateixa constitueixen una infracció a aquest. A tals efectes:

5.4.1. Constitueix un incompliment qualsevol conducta degudament acreditada que infringeixi una obligació regulada pel Codi.

5.4.2. No seran matèria de tractament pel Comitè d'Ètica Professional:

a) Les qüestions que es trobin en tràmit en seu judicial, arbitral o un altre àmbit administratiu.

b) Les reclamacions que no pertanyin ni provinguin de l'operativitat mediatora en la relació amb els seus clients.

c) Les reclamacions que persegueixin indemnitzacions per lucre cessant, dany moral o generades per responsabilitat extra contractual.

5.4.3. El procediment per al tractament de les denúncies per violació del previst en aquest Codi s'efectuarà pel Comitè d'Ètica Professional d'acord amb els principis següents:

a) El Comitè d'Ètica Professional prendrà coneixement dels incompliments pels mitjans establerts anteriorment en aquest capítol i sol·licitarà al mediador col·legiat involucrat les seves al·legacions i proposta de proves de les que pretengui valer-se en el seu descàrrec.

b) A partir d'això, si correspongués, i d'acord amb el que estableix el reglament de funcionament, s'emetrà dictamen sobre el particular, que, o bé exonera de tota responsabilitat el mediador col·legiat, o bé determinarà l'existència d'infracció contra aquest Codi, en aquest cas podrà, des d'emetre una recomanació o la sol·licitud d'implementació d'accions correctores o d'adequació a la normativa del Codi, fins a proposar la seva qualificació i tractament com a infracció estatutària, formulant la corresponent denúncia davant la Comissió de Deontologia Professional i Col·legial competent, a fi que es tramiti com a tal, d'acord amb els arts. 151-155 dels Estatuts, amb els efectes sancionadors que procedeixin.



c) El Comitè d'Ètica Professional, un cop finalitzat el procediment, notificarà el seu dictamen al denunciador, al mediador col·legiat i al col·legi del que el mediador col·legiat sigui membre.

d) Les decisions del Comitè d'Ètica Professional no poden ser apel·lades en tant, per les seves pròpies característiques, no es troba prevista una instància superior, sense detriment de les competències que corresponguin a la Comissió de Deontologia Professional i Col·legial en la resolució dels expedients sancionadors a què doni lloc la instrucció i qualificació efectuada de les infraccions comeses i els ulteriors recursos estatutària i reglamentàriament previstos.

#### 5.4.4. Les infraccions a aquest Codi es qualifiquen com:

a) Infraccions molt qualificades: Es consideraran infraccions molt qualificades les conductes reincidents en infraccions qualificades i la no adopció de les mesures correctores o reparadores prescrites sobre les mateixes. A l'efecte de la seva denúncia davant la Comissió de Deontologia Professional i Col·legial competent, es poden proposar com a infraccions molt greus d'acord amb l'art. 151.1.b) per contràries a la probitat en l'exercici professional.

b) Infraccions qualificades: És tota infracció a les normes i bones pràctiques del Codi que comportin dany patrimonial a tercers o a la imatge i el prestigi de la professió. Es consideraran també infraccions qualificades les conductes reincidents en infraccions simples, la no adopció de les recomanacions o mesures correctores o reparadores prescrites sobre les mateixes i el incompliment dels dictàmens emesos pel Comitè d'Ètica Professional en les reclamacions en què hagi intervingut. A l'efecte de la seva denúncia davant la Comissió de Deontologia Professional i col·legial competent, es poden proposar com a infraccions greus d'acord amb l'art. 151.2.d) per contràries a la dignitat professional.

c) Infraccions simples: És tota infracció a les bones pràctiques previstes pel Codi que no comportin dany patrimonial a tercers ni tinguin transcendència pública afectant al prestigi de la professió. A l'efecte de la seva denúncia davant la Comissió de Deontologia Professional i Col·legial competent, si així es considerés oportú i necessari, es poden proposar com a faltes lleus d'acord amb l'art. 151.3.d) dels vigents Estatuts, sempre que no suposin les condicions per ser qualificades com a greus o molt greus.

5.4.5. A efectes de la seva qualificació es podran aprofitar com a circumstàncies agreujants la quantia del dany patrimonial ocasionat, el grau de transcendència o afecció pública a la imatge i prestigi de la professió i la reiteració i persistència en les conductes infractores.

## **6. Actualització i modificació del Codi.**

6.1. Es realitzaran revisions i actualitzacions d'ofici del Codi amb una freqüència no major als tres anys. Les mesures modificatives del mateix hauran de ser proposades pel Comitè d'Ètica Professional prèvia aprovació de dos terços dels components del mateix.

6.2. A l'efecte de realitzar les actualitzacions corresponents, el Comitè d'Ètica Professional tindrà en compte els suggeriments efectuats pels usuaris, els mediadors col·legiats, els col·legis de mediadors i els seus consells autonòmics o general, les associacions de consumidors i usuaris, les companyies asseguradores i la seva patronal i les institucions públiques competents.

6.3. La modificació d'aquest Codi d'acord amb les propostes del Comitè d'Ètica Professional se sotmetrà a l'aprovació del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, requerint per la seva aprovació la majoria prevista en els seus estatuts.

## **7. Disposicions transitòries i finals: Aprovació i entrada en vigor**

7.1. El present Codi ha estat sotmès en la seva elaboració al tràmit d'audiència dels col·legis professionals de mediadors d'assegurances del territori de l'estat Espanyol.

7.2. Aquest Codi entrarà en vigor l'endemà de la seva aprovació pel ple del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances, havent de quedar ratificat pels col·legis de mediadors d'àmbit territorial inferior en el termini de tres mesos des de la mateixa.

7.3. El Codi resultarà de plena aplicació als mediadors col·legiats transcorreguts tres mesos des de la ratificació pel mateix del col·legi territorial al qual es trobi adscrit.

7.4. El Comitè d'Ètica Professional quedarà constituït en el termini de tres mesos des de l'aprovació del Codi pel Ple del Consell General de Col·legis de Mediadors d'Assegurances.

A Madrid, 9 de desembre de 2015