

CÓDIGO DE ÉTICA DEL AGENTE DE FIANZAS

OBJETIVO

Con los múltiples cambios y gran crecimiento que se han presentado en el sector afianzador mexicano, es necesario implementar un instrumento regulatorio que norme, supervise y al mismo tiempo eleve la calidad y competitividad de los profesionales dedicados a esta actividad.

Para este fin, el Código de Ética pretende ser la base para la actuación de los agentes profesionales, estableciendo los principios fundamentales a los que deben sujetarse en forma habitual a fin de preservar la integridad del sector afianzador y proteger los intereses del público en general.

Estas reglas constituyen la base universal para la actividad profesional de los Agentes y Corredores de Fianzas.

I. Principios Generales

Los Agentes son profesionales, intermediarios en las Fianzas.

Sus principales funciones son:

- Promover la previsión y seguridad jurídica de las obligaciones que se afianzan.
- Asesorar a los beneficiarios para la adecuada prevención y cobertura de las operaciones y negocios que involucren riesgo patrimonial.
- Facilitar a las Afianzadoras la información precisa, veraz y oportuna correspondiente a la capacidad y solvencia técnica, económica y moral del fiado, y en su caso obligado solidario.
- Colaborar en caso de una reclamación con las Afianzadoras para una rápida tramitación y justa liquidación, asistiendo con tal motivo al fiado y beneficiario.

Los Agentes no realizan solamente la distribución de la fianza, sino que aportan además asesoría en el diagnóstico de garantías a la medida de las necesidades de fiados y beneficiarios.

- a) Para el mejor servicio de los fiados y beneficiarios, a las Afianzadoras en general, la mediación en la Fianza debe ser reservada a quienes reúnan las debidas condiciones de profesionalidad.
- b) Los Agentes realizarán su actividad profesional con absoluto respeto a la normatividad aplicable.
- c) Desarrollarán su actividad con la mayor diligencia, buena fe y sentido de responsabilidad. Realizarán sin demora los pagos y rendición de cuentas derivados de su gestión, conscientes de que custodian fondos de terceros.
- d) La publicidad que realicen será moderada y no dará lugar a confusión con otras actividades. 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 reducciones, bonificaciones u otras ventajas que no correspondan a una tarificación correcta y a unas condiciones autorizadas.
- e) Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos de la técnica de fianzas.
- f) Respetarán estrictamente el secreto profesional, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato de fianza.
- g) Los Agentes están obligados a defender y propugnar los valores humanos y profesionales del presente Código de Ética, cuyos principios y normas deben ser la 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 de Fianzas.

II. Normas de conducta comunes para los Agentes de Fianzas.

Es indispensable que los agentes generen confianza entre sus clientes a través de una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer otros intereses, por lo que los agentes deberán:

- a) Respetto a los fiados y beneficiarios.
 - Los Agentes analizarán a fondo las necesidades de fianza de sus clientes.
 - Explicarán y asesorarán a sus clientes de forma objetiva y veraz sobre las distintas características, derechos, obligaciones y costes relativos a las fianzas que estén obligados a presentar.
 - Facilitarán su información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados. Se abstendrán de ofrecer garantías que no se encuentren reguladas.
 - 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 los servicios.
 - Trasladarán con toda diligencia a las partes los documentos e informaciones complementarias relativos a la contratación de la fianza. Si observaran algún error u omisión, procurarán subsanarlo de inmediato. Advertirán al cliente de la necesidad de comunicar oportunamente las modificaciones de las obligaciones y de poner al día las medidas de prevención y en función de esta información, aconsejarán la modificación de la póliza de fianza.

- En caso de reclamación asesorarán al fiado o beneficiario al formular su declaración advirtiéndole de las consecuencias de consignar datos inexactos omitir circunstancias que afecten a su valoración y liquidación. Si se hubiera hecho cargo de la reclamación, la trasladarán sin demora a la Afianzadora.
- Definirá en conjunto con la compañía de fianzas, el alcance de sus acciones para participar activamente en el proceso de la recuperación de la reclamación.
- Cuando el Agente cese en su actividad profesional, lo advertirá a sus clientes y adoptará las medidas necesarias para que la atención a los fiados y beneficiarios se mantenga sin inconveniente alguno para ellos.
- En el caso de ser agente mandatario, tendrá facultades para expedir pólizas, modificarlas mediante endosos, recibir avisos y reclamaciones, cobrar primas, etc., actividades que realizará con el máximo apego a la técnica, ya que con su firma compromete el patrimonio de la afianzadora.

b) Respetto a las Afianzadoras

- Los agentes mantendrán una relación leal con las afianzadoras, conscientes de que solo con una acción coordinada puede alcanzarse la debida ordenación del mercado de fianzas.
- En ningún momento difundirán información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobados, sobre la situación y actuación de las afianzadoras. Evitarán comparaciones mal intencionadas de una afianzadora respecto de otra.
- No podrán ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que les origine un compromiso personal o para la persona moral con la cual estén relacionados, y que pueda restarle objetividad en la toma de decisiones y/o en su actividad con sus clientes.
- Informará a sus afianzadoras de las condiciones del mercado y sugerirá a las mismas nuevas fórmulas o modalidades, que permitan una actuación competitiva.

c) Respetto a sus Colegas y Asociaciones Profesionales.

Los agentes deben procurar que la competencia de servicios, se desarrolle en forma honrada y de buena fe, por lo que:

- 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 operaciones 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.
- Formularán sus proposiciones de fianzas basándose en el estudio de las obligaciones a cubrir y conocimientos propios, respetando el derecho profesional de sus colegas. En caso de una gestión mancomunada de una operación, cumplirán escrupulosamente los pactos que hicieren entre sí para la regulación de esta gestión.
- Denunciarán las actuaciones que supongan una práctica ilegal de la profesión, y colaborarán con su asociación 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 y se responsabilizarán de la formación profesional de quienes colaboren con ellos en la prestación de este servicio.
- Transmitirá sus conocimientos a todos aquellos que dependen de él en cuanto a su formación, manteniendo las más altas normas profesionales y de conducta y contribuyendo al desarrollo y difusión de los conocimientos propios de la profesión.

d) Respetto a los Organismos Públicos y a la Sociedad en General.

- Los Agentes cooperarán con los organismos públicos para la mejor ordenación del mercado respetando y dejando a salvo el secreto profesional, denunciarán a través de su asociación profesional las infracciones que observen.
- Velarán por la protección de los intereses de la sociedad en general, colaborando con las acciones que se promuevan para destacar la imagen y efectos positivos de la fianza.
- Se apegarán estrictamente a las disposiciones contenidas en los reglamentos que los organismos públicos determinen y colaboraran para el estricto cumplimiento de los mismos.
- Su actividad siempre estará encaminada a un servicio de calidad para la sociedad en general, sin anteponer su beneficio propio.
- Promoverán en lo posible, el bienestar social en aquellas áreas en las que tenga capacidad para cooperar más allá de sus obligaciones estrictamente profesionales.
- Participarán en el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones cívicas propicias para el bien común. Lo cual implica la participación en aquellas cuestiones públicas en que se vea requerida su propia competencia profesional.

Las Asociaciones de los Agentes y Corredores difundirán este Código entre sus Asociados, entre las Afianzadoras, Organismos Públicos y otras Instituciones, promoviendo el respeto y cumplimiento de sus preceptos, para el mejor desarrollo de la fianza.