



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

México, D.F., 27 de febrero de 2004

OFICIO-CIRCULAR SF-15/04

ASUNTO: Se dan a conocer Reglas que establecen las Orientaciones de Política General aplicables a los Agentes y Apoderados de Seguros y de Fianzas.

**A LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS,
AGENTES DE SEGUROS O DE FIANZAS PERSONAS
FÍSICAS Y MORALES, APODERADOS DE AGENTES
DE SEGUROS O DE FIANZAS PERSONAS MORALES Y
PÚBLICO EN GENERAL**

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante Oficio No. 366-IV-B-543 de 13 de febrero de 2004, remitió a esta Comisión las Reglas que establecen las Orientaciones de Política General aplicables a los Agentes y Apoderados de Seguros y de Fianzas, emitidas por dicha Secretaría el 15 de enero pasado, mismas que se dan a conocer sin perjuicio de que en su momento se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

En tal virtud, anexo encontrarán un ejemplar de las citadas Reglas.

Lo anterior se hace de su conocimiento con fundamento en los artículos 108, fracción IV de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, 68 fracción VI de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y de conformidad con el Acuerdo por el que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas delega en el presidente la facultad de emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la ley le otorga a dicha Comisión y para el eficaz cumplimiento de la misma y de las reglas y reglamentos, emitido el 2 de diciembre de 1998 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 1999.

**ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS
EL PRESIDENTE**


LIC. MANUEL S. AGUILERA VERDUZCO.


ANEXO




SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

REGLAS QUE ESTABLECEN LAS ORIENTACIONES DE POLÍTICA GENERAL APLICABLES A LOS AGENTES Y APODERADOS DE SEGUROS Y DE FIANZAS

JOSÉ FRANCISCO GIL DÍAZ, Secretario de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31, fracción VIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 23 y 24 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; 87 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas; así como 3o., 5o., 6o., 7o., 8o., 17, 18, 19, 23, 24, 26, 30, 31 y 32 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas; en ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 6o., fracción XXXIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

CONSIDERANDO

Que en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, en el que se encuentra, entre otros objetivos el de promover y desarrollar una política general de fortalecimiento integral e incluyente, mediante la participación de la sociedad civil, así como promover que las dependencias del sector público utilicen prácticas que hagan transparente sus funciones, a través de una política de buen gobierno, con la adopción de estrategias que mejoren la eficacia de los servicios que ofrece, resulta conveniente en beneficio de los usuarios de seguros y de fianzas, establecer de manera transparente reglas que constituyan orientaciones de política general dirigidas a los agentes de seguros y de fianzas, en relación al ejercicio de sus actividades de intermediación.

Que atendiendo a la importancia de las actividades que realizan los agentes de seguros y de fianzas, éstos asumen el compromiso de actuar con profesionalismo y de manera ética, debiendo apegarse en su desempeño al cumplimiento de las leyes, reglamentos aplicables y demás disposiciones que emitan la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como aquellas orientaciones de política



SECRETARÍA
DE
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

- 2 -

general que determine la propia Secretaría para el debido cumplimiento de las normas aplicables, en los distintos ámbitos de su actuación y en relación con los contratantes, asegurados, fiados y beneficiarios, así como las instituciones y autoridades. En virtud de lo expuesto y después de escuchar la opinión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, he tenido a bien expedir las siguientes:

REGLAS QUE ESTABLECEN LAS ORIENTACIONES DE POLÍTICA GENERAL APLICABLES A LOS AGENTES Y APODERADOS DE SEGUROS Y DE FIANZAS

CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

PRIMERA.- Para efectos de estas Reglas se entenderá por:

I.- Ley de Seguros, la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros;

II.- Ley de Fianzas, la Ley Federal de Instituciones de Fianzas;

III.- Reglamento de Agentes, el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas;

IV.- Reglas, las Reglas que Establecen las Orientaciones de Política General Aplicable a los Agentes y Apoderados de Seguros y de Fianzas;

V.- Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

VI.- Comisión, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 3 -

VII.- Institución o instituciones, en singular o plural, las instituciones de seguros y las instituciones de fianzas, o ambas según corresponda;

VIII.- Agente, la persona física o moral autorizada por la Comisión para realizar actividades de intermediación en la contratación de seguros o de fianzas, en los términos del Reglamento de Agentes;

IX.- Agente mandatario, el agente designado por las Instituciones para que a su nombre y por su cuenta actúe con facultades expresas;

X.- Apoderado, quien habiendo celebrado contrato de mandato con agentes personas morales, se encuentre expresamente facultado para desempeñar a su nombre y por su cuenta actividades de intermediación, y

XI.- Actividades de intermediación, las que realicen los agentes o los apoderados en la contratación de seguros o de fianzas.

SEGUNDA.- Las presentes Reglas constituyen orientaciones de política general, dirigidas a establecer el eficiente desarrollo de las actividades de intermediación que realizan los agentes y apoderados de seguros y de fianzas, bajo un marco de ética y profesionalismo de calidad apegado a derecho, así como integridad y rectitud, elementos que fomentarán la generación de conductas adecuadas que beneficien los derechos de los usuarios e instituciones de seguros y fianzas, así como las demás personas relacionadas con dichas actividades.

TERCERA.- La Secretaría será el órgano competente para interpretar y resolver para efectos administrativos las disposiciones de estas Reglas y su aplicación corresponderá a la Comisión.

CUARTA.- En la realización de las actividades de intermediación,



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

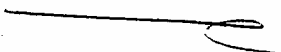
los agentes y apoderados, deberán apegarse a lo dispuesto por la Ley de Seguros, la Ley de Fianzas, el Reglamento de Agentes, las presentes Reglas y las demás disposiciones que emita sobre la materia la Secretaría, asimismo, estarán sujetos a la inspección y vigilancia de la Comisión.

QUINTA.- Los agentes y apoderados deberán de guardar el secreto profesional y tienen la obligación de no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tengan conocimiento en el ejercicio de su actividad, debiendo abstenerse de hacer uso en beneficio propio o de terceros de la información que obtengan como resultado de sus actividades, y resguardarla de acuerdo a los criterios de confidencialidad especificados en las Leyes, Reglamentos y demás disposiciones aplicables, evitando su divulgación, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en los contratos de seguros o de fianzas, o ante el requerimiento fundado y motivado de las autoridades competentes.

SEXTA.- Los agentes y apoderados en el desarrollo de sus actividades, como en su publicidad, deberán observar un comportamiento de respeto mutuo, basado en la cortesía, la equidad y competencia leal, evitando conductas y actitudes que puedan incurrir en agravio de los usuarios e instituciones de seguros y de fianzas, absteniéndose de emitir juicios o hacer comentarios que tiendan al desprestigio de otros agentes o apoderados, así como descalificar su capacidad profesional con el fin de beneficiarse con la intermediación de un contrato para sí por el pago de comisiones.

SÉPTIMA.- Los agentes y apoderados deberán desarrollar su actividad con la mayor prontitud, buena fe y sentido de responsabilidad, aportando sus conocimientos, esfuerzo y capacidad, debiendo actualizar permanentemente su formación profesional en materia de seguros y fianzas, de acuerdo a la categoría de su autorización, y conforme a las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión.

Asimismo, colaborarán en la protección de los intereses de la





SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 5 -

sociedad en general, a través de acciones que se promuevan para destacar la imagen y efectos positivos del seguro y de la fianza.

A fin de evitar confusión en el público usuario del seguro o de la fianza y de posibles responsabilidades que pudiesen resultar de su intermediación en la contratación de seguros y de fianzas, deben abstenerse de utilizar los servicios de terceros en el intercambio de propuestas y aceptación de las mismas, comercialización y asesoramiento para la celebración de contratos de seguros o de fianzas, su conservación o modificación, renovación o cancelación, así como el cobro de primas e ingreso de las mismas a las Instituciones.

En ningún caso deberán permitir que al amparo de su nombre o cédula de autorización, personas que carezcan de ésta, realicen actividades de intermediación.

Con el objeto de afrontar posibles responsabilidades en que puedan incurrir, derivadas de la administración de las pólizas de seguros o de fianzas en las que intervengan en su contratación, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento de Agentes, deben contratar y renovar en su momento, un seguro de responsabilidad civil por errores u omisiones, en los términos que establezca la Comisión mediante disposiciones de carácter general.

OCTAVA.- Los agentes y apoderados tienen la facultad de proceder libremente en la realización de sus actividades de intermediación, sin mayor sujeción que a las normas sobre la materia y podrán prestar sus servicios para una o varias instituciones en los términos que establezcan la Ley de Seguros, la Ley de Fianzas, el Reglamento de Agentes, las presentes Reglas y las demás disposiciones aplicables, debiendo respetar la libertad de elección de los consumidores y asegurados tanto en orden a su decisión de asegurarse, como a efectuarlo a través del intermediario que consideren conveniente.

Igualmente, formularán sus proposiciones de seguro o fianza, basándose en el estudio y conocimientos propios de los riesgos y las



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 6 -

coberturas, o de la obligación a garantizar, según sea el caso, respetando el derecho de creatividad profesional de otros agentes o apoderados. En caso de gestión mancomunada de una operación, cumplirán escrupulosamente los pactos que hicieren entre sí.

NOVENA.- Conforme al artículo 24 del Reglamento de Agentes, los agentes y apoderados deben entregar invariablemente el recibo oficial de pago expedido por las instituciones para las cuales presten sus servicios de intermediación al momento del cobro de primas, absteniéndose de recibir anticipos del pago de las primas y de entregar cualquier otro documento comprobatorio del pago distinto a aquél, debiendo ingresarlas a la correspondiente institución dentro de un plazo que no exceda de diez días hábiles contado a partir del siguiente al de su recepción. Asimismo, si la prima no fuese pagada dentro del plazo pactado en el contrato, deberán devolver a las instituciones, a más tardar el tercer día hábil siguiente al del vencimiento, toda la documentación que obre en su poder, correspondiente a los seguros o fianzas contratados.

CAPÍTULO II ANTE LOS USUARIOS

DÉCIMA.- La actuación de los agentes y apoderados debe caracterizarse por el respeto, a quien pretenda contratar un seguro o una fianza, así como por su trato amable y honesto, debiendo identificarse invariablemente con el original de la cédula de autorización vigente que al efecto expide la Comisión.

DÉCIMA PRIMERA.- Los agentes y apoderados al ofrecer cualquier tipo de seguro o de fianza, deben asesorar de forma objetiva y veraz, sobre las distintas características, derechos, obligaciones y costos de los productos que resulten adecuados a las necesidades del usuario, teniendo presente que su función de mediación ha de realizarse con la debida lealtad al usuario, actuando como elemento de enlace y equilibrio entre las instituciones y sus clientes, anteponiendo los intereses legítimos del cliente y su lealtad a él, por encima de su propio beneficio. La cuantía de la retribución que obtenga por la realización de sus actividades, no deberá





SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 7 -

incidir en ningún caso en la calidad de sus servicios.

DÉCIMA SEGUNDA.- En la intermediación de contratos de seguros y de fianzas, los agentes y apoderados deben sujetarse a las tarifas, pólizas, endosos, planes y demás circunstancias técnicas utilizadas por las instituciones, absteniéndose de ofrecer coberturas de seguros o garantías en caso de fianzas innecesarias, o no contempladas en el contrato, a fin de evitar confusiones y el demérito de la confianza del público usuario en dichos contratos.

Igualmente, en los términos de los artículos 5o. y 7o. del Reglamento de Agentes, deben informar al interesado el alcance real de la cobertura que se pretende contratar o de la obligación a garantizar, la manera de conservarla, terminarla, ampliarla o modificarla, brindar la información y el asesoramiento que se les solicite, únicamente en aquellos campos donde estén capacitados, aún después de ocurrido un siniestro o de hacerse exigible el cobro de una fianza, asesorando al usuario y advirtiéndole de las consecuencias de consignar datos inexactos u omitir circunstancias que afecten la valoración y posible liquidación de un reclamo, colaborando en caso de siniestro con las aseguradoras y peritos, para una rápida tramitación y un justo finiquito del mismo.

DÉCIMA TERCERA.- A fin de propiciar un clima de transparencia en las actividades de intermediación, los agentes y apoderados entregarán con toda diligencia a los contratantes, beneficiarios, asegurados o fiados, los documentos e información complementarios relativos a la contratación del seguro o de la fianza y en caso de observar cualquier error u omisión, deberán gestionar que se subsane de manera inmediata; asimismo, deberán incluir como material de apoyo un folleto explicativo dirigido a los usuarios, en el cual se describan sus principales responsabilidades conforme a lo que disponen las normas legales y administrativas aplicables y las bases y políticas establecidas por las instituciones, así como los trámites que el asegurado o fiado puede y los que no puede realizar a través de su conducto, considerando lo siguiente:

I. Que por ningún motivo ofrezca o acceda a entregar al agente o



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 8 -

apoderado dinero o contraprestación alguna por los servicios que preste;

II. Que por ningún motivo acepte recibos provisionales, informales o personales del agente o apoderado;

III. Que por ningún motivo entregue anticipos por concepto de la contratación del seguro o de una cobertura adicional;

IV. Que se exhorte al contratante a verificar que la documentación concuerda con su solicitud y que dicha documentación contenga, en su caso, el registro del producto en la Comisión, y

V. Que señale que el agente carece de facultades para aceptar riesgos y suscribir o modificar pólizas, salvo que se trate de agentes mandatarios.

DÉCIMA CUARTA.- Una vez aceptada la solicitud, el agente o apoderado deberá entregar al asegurado la póliza correspondiente, la cual deberá contener cuando menos: carátula de la póliza, condiciones generales y la demás documentación relacionada con el seguro o la fianza contratada, así como en contra del pago de las primas el recibo oficial expedido por la institución, señalando claramente los elementos que debe contener para su plena validez.

DÉCIMA QUINTA.- En caso de que el agente o apoderado cese en su actividad profesional, deberá hacerlo del conocimiento de sus clientes y adoptará las medidas necesarias para que la atención a los mismos se mantenga en un marco de calidad y oportunidad.

CAPÍTULO III ANTE LAS INSTITUCIONES

DÉCIMA SEXTA.- A fin de que las instituciones valoren la



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 9 -

conveniencia y, en su caso, fijen las condiciones y primas de la contratación de seguros o de fianzas, los agentes y apoderados proporcionarán la información real sobre los hechos importantes para la apreciación del riesgo cuya cobertura se proponga o la obligación que se pretenda garantizar, tal y como la conozcan al momento de la propuesta, así como los datos de identificación del contratante necesarios para la celebración de los mismos.

Asimismo, deberán mantener una relación leal con las instituciones para las que presten sus servicios, conscientes de que sólo con una acción coordinada se puede lograr el sano desarrollo del mercado asegurador y afianzador; para ello informarán a las instituciones de las condiciones del mercado y sugerirán nuevas fórmulas y modalidades que permitan una actuación competitiva y el consecuente desarrollo del sector de que se trate.

En ningún caso deberán ofrecer derechos diferentes a los previstos en las condiciones generales del contrato, y en los casos de seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social, deben abstenerse de ofrecer beneficios adicionales que no sean los legalmente establecidos.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Las sanciones administrativas por las infracciones a estas Reglas serán impuestas por la Comisión, de conformidad con lo previsto por la Ley de Seguros y la Ley de Fianzas, el Reglamento de Agentes y en las demás disposiciones aplicables.

TRANSITORIA

ÚNICA.- Las presentes Reglas entrarán en vigor a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.



SECRETARIA
DE
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

- 10 -

Las presentes Reglas se emiten en México, Distrito Federal a los quince días del mes de enero del año dos mil cuatro.

Atentamente.
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.
El Secretario,




Lic. José Francisco Gil Díaz.

PUBLÍQUESE EN EL DIARIO
OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.


Lic. José Francisco Gil Díaz.

