

¿ÉTICA EMPRESARIAL?
INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS:
JUSTA O ÉTICA

CARLOS ALBERTO MONTOYA L

ENSAYO TERCERA FASE
MAGIS 4

Medellín, Colombia
Noviembre 10 de 2013

Introducción.

Durante toda mi vida como empresario, líder de empresarios y empleado de empresas he recibido, dado y sentido que el término ÉTICA se aplica con toda facilidad a cualquier opción en la que el empresario ha encontrado un camino para optimizar su ingreso, incrementar sus ventas, mermar las opciones de su competidor, alabar su altruismo o filantropía, pero, realmente, muy pocas, extremadamente pocas veces porque tiene como centro “al otro”.

Se le ha venido dando al término una acepción que ni en el más mediocre diccionario aparece: actuar éticamente es actuar dentro de la ley.



En este ensayo recorreré algo de mi vida, un poco de lo encontrado en algunos textos consultados, mostraré lo que para los intermediarios de seguros se ha dado en llamar “código de ética” y lo revisaré frente a lo que mi percepción sobre éste término implica.

Ética

Intentar una definición de cualquier palabra implica un ejercicio de largo aliento. Cuando la palabra tiene, además, una implicación profunda en la vida diaria de las personas, este ejercicio se pone mucho más difícil.

La palabra ÉTICA ha sido definida desde muchas escuelas, formas de pensamiento, saberes. Cada uno de estos con una intención frente a su alcance y utilización. Por eso, en éste ensayo traeremos varias definiciones que nos presentan diferentes formas (escuelas) de pensamiento.

Empecemos con la primera:

“Definir términos que tienen una larga historia no es tarea fácil, porque a lo largo de los siglos sus usuarios los han ido enriqueciendo con matices diferentes, y querer encerrarlos todos tras las rejas de una definición resulta imposible. Las palabras, como sabemos, son creaciones humanas que van ganando con el tiempo tal variedad de connotaciones, que cualquier intento de fijar su significado resulta inevitablemente empobrecedor. Pero, por otra parte, como también el lenguaje es el medio de comunicación por excelencia, conviene aclarar desde el comienzo el significado que queremos dar a los términos con objeto de entendernos, aun corriendo el riesgo de caer en formulaciones esquemáticas.

Hecha esta advertencia, nos arriesgaremos a decir que la *ética* es un tipo de *saber* de los que pretende *orientar* la *acción humana* en un sentido *racional*; es decir, pretende que obremos racionalmente. A diferencia de los saberes preferentemente teóricos, contemplativos, a los que no importa en principio orientar la acción, la ética es esencialmente un *saber para actuar de un modo racional*”. (Cortina, 1990)

Con esto podríamos decir que la ética tiene una función racional y que su fuerza nace en la razón, no en los sentimientos, ni en las actitudes.

Otra forma de ver la definición nos presenta la ética con una valoración desde otro ángulo, mas como un arte que como una ciencia, así:

En el caso de Jaime Balmes (Balmes, 2000) “ÉTICA llamo a la ciencia que tiene por objeto la naturaleza y el origen de la moralidad. Cuál sea el verdadero sentido de la palabra moralidad, no se puede explicar aquí, ... Algunos han dado a la Ética el título de “arte de vivir bien”: lo cual no parece exacto, pues que, si se reuniesen todas las reglas de buena conducta, sin acompañarlas de examen, formarían un “arte” mas no una “ciencia”.”

“El enfoque de la Ética que proponemos es decididamente realista: supone una prioridad del ser sobre el conocer. La realidad, en este caso la vida moral, no empieza a existir cuando nosotros la pensamos, ni se atiende necesariamente a nuestros intentos de esclarecerla. La vida nos precede, nos alimenta, nos acompaña en todos nuestros empeños, sirve de horizonte de referencia a todo cuanto hacemos. Todo filósofo que se plantea el tema de la Ética cuenta ya, desde el comienzo, con un bagaje de experiencias morales, las ha inserto en una cultura moral. Cuando empezamos a estudiar Ética vivimos ya en un contexto cultural, social, político, académico, familiar, religioso, ideológico, etc. Ese contexto no es hoy homogéneo (si es que lo fue del todo alguna vez); dentro de él pertenecemos a una clase social o a otra, a una generación o a otra, a los rebeldes, a los conformistas o a los marginales... o, tal vez, tenemos un poco de todo en proporciones diversas y cambiantes. Según todo esto y según la clase de personas que vengamos siendo tendremos una forma de comportarnos, unas determinadas convicciones, dudas, oscuridades, etc.” (Hortal, 1994)

Nuestro profesor Tony Mifsud en su Informe Ethos nos aporta unos elementos de la formación histórica de la palabra y la enmarca como opción del comportamiento

del ser y de la respuesta que éste da a los estímulos que recibe del entorno dándole una posibilidad dinámica en la costumbre y, por lo tanto, convirtiéndola en una categoría espacio-temporal limitada por el momento, el grado de civilidad, el nivel socioeconómico y otros que él nos brinda en la siguiente presentación del término:

“Pero, entonces, ¿qué es la moral? La palabra moral viene del latín mos (plural mores, costumbre), que, a su vez, viene del griego ethos. El término ethos tenía dos significados. El primero y más antiguo denotaba residencia, morada, hogar, lugar donde se habita; gradualmente este significado pasa de la comprensión de un lugar exterior (país o casa) a un lugar interior (actitud), llegando en la tradición aristotélica a significar un modo de ser, un carácter, un talante distintivo. El segundo significado de la palabra era costumbre y hábito. Sin embargo, en el paso del griego al latín se debilitó uno de sus significados, ya que en latín sólo existe una palabra para expresar los dos significados de ethos, quedándose con costumbre.

A nivel de la reflexión disciplinaria, la ética y la moral dicen relación al comportamiento, a los actos concretos, distinguiendo entre aquellos que promueven la realización auténtica de lo humano (lo bueno) y los otros que conducen a su deshumanización (lo malo). Además, este común objeto de la reflexión (los actos humanos), se distinguía en su perspectiva, ya que el pensamiento exclusivamente racional conformaba la filosofía ética (sólo razón), mientras que la consideración cristiana (razón y fe) configuraba la moral teológica. Sin embargo, esta tradición académica, que distingue entre filosofía ética y teología moral, ha sido interrumpida, ya que existe la tendencia actual de emplear el término ético para designar el mundo de los principios y de los valores, mientras que la palabra moral se identifica con las normas y los códigos del comportamiento humano”. (Informe Ethos 51, 2007)

Faltarán muchas versiones más de la definición del término y, seguramente, todas incompletas. Lo que es cierto es, que de lo encontrado, podemos afirmar que la

ética no es una categoría estática, que es afectada por las circunstancias culturales que rodean al individuo y que su concreción en un aquí y ahora es la que le da real vida.

Dicho esto, preguntémosnos por si la empresa tiene opción de un actuar ético o éste solo se puede predicar de las personas. Por lo aprendido más arriba, puedo afirmar sin temor que esta categoría es aplicable a todas las diferentes instituciones humanas, no solo a las personas sino a las empresas, las asociaciones o las actividades.

Como ente dirigido por humanos, los aspectos de arte del buen vivir, de preocupación por el otro o de actuar dentro de una realidad enmarcada por lo espacio temporal, le es perfectamente aplicable a la empresa y, en general, a los negocios.

Sigamos con lo propuesto mirando la actividad de la intermediación de seguros y su actuar ético como punto de reflexión. En éste caso, al haber pasado la mayor parte de mi vida en ésta labor, me pregunto si lo que cada uno de los actores de éste negocio hace se enmarca en lo ético o, pobremente, en lo legal; nuestra labor impacta directamente el patrimonio de las personas, el ahorro nacional, la posibilidad de mantener el empleo aun cuando un hecho dañoso afecte a las personas o a los bienes. Nuestra responsabilidad, entonces, sobrepasa la de encontrar burdamente una buena tarifa, la de recibir una buena comisión por nuestro trabajo, la de apoyar el país porque “colombiano compra colombiano”; nuestra responsabilidad es con toda la sociedad, con las personas una a una, con apostar lo mejor de lo nuestro para que cuando lo desagradable suceda la cobertura prometida funcione adecuadamente y permita mantener la situación patrimonial de las personas o de las empresas afectadas.

Intermediación de Seguros

En nuestro país existen cuatro formas de ejercer la intermediación de seguros, dos de ellas como formas societarias y dos con personas naturales. Las dos formas de ser intermediario como persona natural son el agente dependiente, empleado de una compañía de seguros, con relación de exclusividad con ella por el contrato que lo une a la aseguradora; el agente independiente, comerciante inscrito ante la cámara de comercio que firma un contrato de representación comercial con una o varias aseguradoras para poder dar a sus clientes opciones de aseguramiento según las necesidades específicas. Las formas jurídicas son la agencia de seguros, sociedad de responsabilidad limitada, con mínimo capital que representa a una o varias aseguradoras y las acerca con un grupo de clientes que cada una desarrolla y las sociedades corredoras de seguros, sociedades anónimas que tiene una alta fortaleza patrimonial y ejercen su labor como intermediarios puros (no representan legalmente a ninguna de las partes, salvo pacto escrito).

De ésta breve descripción surge la primera inquietud con respecto a lo que podríamos llamar ética empresarial: ¿Será que cada uno de estos tipos de intermediario de seguros le informa a sus asesorados el alcance de su labor?

Culturalmente, el negocio asegurador ha tenido toda clase de críticas por el uso de las llamadas condiciones generales y particulares de los contratos o “letra menuda” y, por la falta de información que de ésta letra menuda ha sufrido el comprador de seguros. ¿Quién es el encargado de informar sobre estas condiciones contractuales? ¿Es igual esta obligación si se trata de un negocio con una persona natural, con una pequeña o mediana empresa o una gran empresa?

Con un mundo cambiante, globalizado, con ciudades cada vez con mayor población, con competencia agresiva proveniente de todos los rincones del mundo, con la necesidad de optimizar los procesos, los costos, para evitar desaparecer comido por los diferentes jugadores del mercado mundial que cada

vez más tienen presencia en todos los mercados, las personas y las empresas han tenido que empezar a leer su exposición a riesgo, la forma de tramitarlo y las opciones de mitigar el impacto negativo de los mismos en los flujos de caja y en los estados financieros. ¿El intermediario de seguros debe ser el encargado de hablar con el asegurado de su exposición a riesgos? ¿Solo de los pocos que son asegurables o de todos? ¿Es una misma actividad o son dos?

La información técnica y financiera de las aseguradoras es de libre acceso para quien lo quiera estudiar. ¿El intermediario de seguros es el encargado de informar al asegurado sobre el estado de las aseguradoras? ¿No solo de la información mencionada, sino del manejo habitual que hace de las reclamaciones que le presentan los asegurados?

Veamos como institucionalmente se ha trabajado la ÉTICA profesional de la intermediación de seguros. Inicio mostrando lo que desde las asociaciones mundiales se tiene previsto.

Copio el texto completo del mismo con el fin de impulsar su difusión y para que al leerlo podamos establecer la posibilidad de enmarcarlo como un código de ética o no y de ver si responde o no a las preguntas que venía planteando:

“Teniendo en cuenta:

1. La conveniencia de establecer unas Normas Universales de Ética Profesional para los Productores de Seguros y Reaseguros.
2. La función eminentemente internacional de la actividad aseguradora con su diferenciación en razón a usos, costumbres y normas legales.

En base al Proyecto elaborado por la Comisión Internacional nombrada por la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE), el

Bureau Internacional 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 a propuesta de la Comisión de Recomendaciones.

Aprueba unánimemente el texto del siguiente Código Universal de Ética Profesional de los Productores de Seguros y Reaseguros, del cual extraeré solo algunos numerales para hacerlo menos extenso, pero manteniendo las respuestas a las preguntas arriba planteadas.

CÓDIGO UNIVERSAL DE ÉTICA PROFESIONAL DE LOS PRODUCTORES DE SEGUROS Y REASEGUROS

Preámbulo: Estas reglas constituyen la base universal para la actividad profesional de los Agentes y Corredores de Seguros. Las Asociaciones podrán adaptarlas al uso específico de su país, si fuese necesario, para cumplir con su legislación local.

I Principios Generales:

1.1 Los Agentes y Corredores son profesionales, mediadores en el Seguro. Sus principales funciones son:

- Promover la previsión y seguridad.
- Asesorar a los asegurados para la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos personales y patrimoniales.
- Facilitar a las Aseguradoras la información precisa para que la estimación, tarificación y asunción de los riesgos se realice correctamente.
- 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.

Los Agentes y Corredores no realizan solamente la distribución del seguro, sino que aportan, además, una contribución original en el ofrecimiento de garantías a la medida de 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 mediación en el Seguro y en el Reaseguro debe ser reservada a quienes reúnan las debidas condiciones de profesionalismo.

1.3 Los Agentes y Corredores realizarán su actividad profesional con el mayor respeto a las normas jurídicas y deontológicas y a la libre decisión de las partes

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.

Realizarán sin demora los pagos y rendición de cuentas derivados de su gestión conscientes de que custodian fondos de terceros.

1.5 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 respondan a una tarificación correcta y a unas condiciones autorizadas.

1.6 Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos de la técnica aseguradora.

1.7 Respetarán estrictamente el secreto profesional, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato de seguro.

1.8 Los Agentes 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, aun después de haber cesado en la actividad profesional.

II Normas de conducta comunes para los Agentes y Corredores de Seguros.

a) Respecto a los asegurados y beneficiarios.

2.1 Los Agentes y Corredores analizarán a fondo las necesidades de seguro de sus clientes y les recomendarán las medidas de prevención del riesgo aconsejables, 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 pretendan cubrir.

2.3 Facilitarán su información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados.

Se abstendrán de ofrecer garantías que no se encuentren debidamente consignadas en la póliza.

2.4 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.

2.5 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.

2.6. En caso de siniestro, asesorarán al asegurado o beneficiario al formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias de consignar 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.

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) Respecto a Las Aseguradoras:

2.8 Los Agentes y Corredores mantendrán una relación leal con las Aseguradoras, conscientes de que sólo con una acción coordinada puede alcanzarse la debida ordenación del Mercado de Seguros.

2.9 En ningún momento difundirán información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobados, sobre la situación y actuación de las Aseguradoras. Evitarán comparaciones malintencionadas de una Aseguradora respecto de otra.

c) Respecto a sus Colegas y Asociaciones Profesionales:

2.10. 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.

2.11. 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,

2.12. Denunciarán las actuaciones que supongan 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.

2.13. Procurarán, en caso de controversia entre ellos, la mediación o conciliación de sus Asociaciones Profesionales, o el arbitraje nacional o internacional, según costumbre.

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

2.14. Los Agentes 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.

2.15. 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.

III Normas de Conducta específicas de los Agentes de Seguros

3.1 El Agente de Seguros debe tener presente que, sin perjuicio de los vínculos contractuales que le unan a sus respectivas Aseguradoras, su función de mediación 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 las Aseguradoras con las que se encuentre vinculado. Ha de conocer todas las modalidades de seguro de sus respectivas Aseguradoras, para ofrecer a los clientes la cobertura más adecuada.

3.3. Informará a sus Aseguradoras de las condiciones de Mercado y sugerirá a las mismas nuevas fórmulas o modalidades, que permitan una actuación competitiva.

IV. Normas de Conducta específicas de los Corredores de Seguros:

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, en defensa de sus intereses”
Tomado de:

<http://www.colomboasesores.com.ar/solopas/Codigo%20de%20Etica.htm>

Conclusión

El imperativo de la ÉTICA no es solo para las personas, las empresas, los negocios, las asociaciones y los estados deben circunscribir sus actuaciones a los principios comunes que en su momento rijan el actuar de las sociedades.

El negocio de la intermediación de seguros tiene una incidencia alta en el manejo del patrimonio de las personas y las empresas y, por lo tanto, una responsabilidad mayor en el cuidado de su actuar en la sociedad. La falta de una adecuada capacitación recae directamente en la posibilidad de que el asegurado salga bien librado al momento del siniestro. Las prácticas restrictivas de mercado inciden directamente en el bienestar de la sociedad y golpean profundamente su estabilidad al no permitir tener las mejores opciones para cada uno de los clientes sino las pactadas irregular o arbitrariamente por actores con intenciones no éticas, sino de lucro o beneficio personal.

La existencia de un Código de Ética pactado entre asociaciones de carácter internacional que reúnen a tantos países es una garantía de la vocación que se tiene, como sector, de llegar a los asegurados y a las aseguradoras con un servicio ético que permita a todos los interesados confiar en la labor de la intermediación de seguros.

Éste Código no ha sido suficientemente difundido y, desafortunadamente, hoy no podemos afirmar que las partes interesadas en él lo conozcan y, sobretodo, lo apliquen con toda su fuerza.

Espero que con éste trabajo pueda contribuir a la difusión de éste Código y, de igual manera, invitar a todos los grupos de interés a exigir su cumplimiento.

Bibliografía

Balmes, Jaime. 2000. *Ética*. Buenos Aires : elaleph, 2000.

Cortina, Adela. 1990. *¿Qué es la ética?* Barcelona : Trotta, 1990.

Hortal, Augusto. 1994. *Ética*. Madrid : Sal Terrae, 1994.

Informe Ethos 51. **Mifsud, Tony. 2007.** Santiago de Chile : Universidad Alberto Hurtado, 2007.

<http://www.colomboasesores.com.ar/solopas/Codigo%20de%20Etica.htm>

COMENTARIO DEL TUTOR

Encuentro en este ensayo, "¿Ética empresarial? Intermediación de seguros: justa o ética", un mérito especial al relacionar la ética y su aplicabilidad no solo a las personas sino a las instituciones y en especial a ese mundo de las aseguradoras y sus intermediarios. El reconocimiento de la incidencia que tiene el que hacer de este campo en la vida de las personas y el llamado a la responsabilidad ética que se debe ejercer. El dar a conocer el "Código universal de ética profesional de los productores de seguros y reaseguros es bien importante.

Todos estos aspectos nos muestran que es posible evangelizar en cualquier medio y develan la intención de querer ser un cristiano coherente en el medio laboral.

Un abrazo,

Sol Beatriz Bedoya