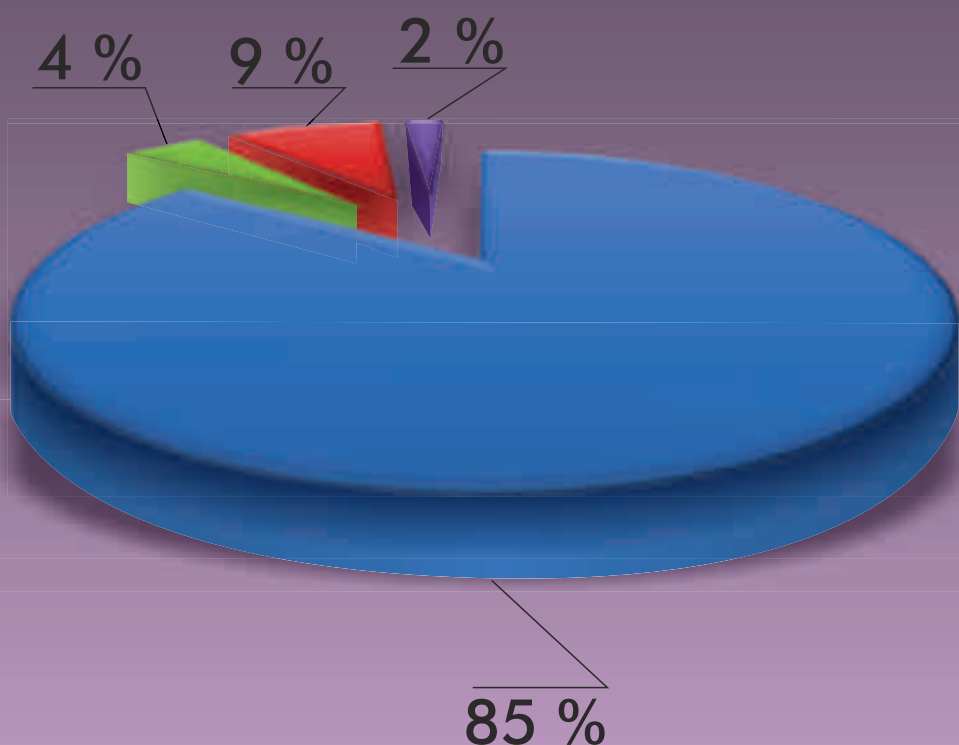


Bàsicament, amb quin canal teniu contractades les assegurances del vostre negoci/empresa?

Estudi de mercat

La veu

Sentència





"Porta'ns les assegurances i emporta't fins a 400 € en una targeta regal"

És impressionant! Si aquest mateix cartell que hi ha penjat a l'entrada de totes les oficines de "la Caixa" el pengés un sol dels nostres col·legiats a la porta de casa seva seria una veritable revolució.

I ho seria en dos sentits: el primer, que possiblement la gent hi faria cua per veure si és veritat que et donen aquests 400 €, de quina manera, què fan realment, etc. cosa que a "la Caixa" no he vist que passés. El segon, que la resta de companys el titllaríem d'engalipador i poc professional, cosa que a "la Caixa" tampoc he vist que li passés.

Tot això, afegit al fet que la mediació tradicional (i professional) segueix essent prioritària en captació de volum de primes en rams no vida, em porta a reflexionar sobre aquestes campanyes matusseres que desvirtuen la mediació asseguradora i converteixen el que hauria de ser un assessorament professional en un mercadeig sense escrúpols.

És obvi que els agents i corredors estem al capdavant d'un negoci, que segons el diccionari de la llen-

gua catalana és aquella ocupació, activitat o feina que es fa per obtenir un benefici. I és clar que sí! Però aportant un valor afegit indiscutible que és el de l'assessorament després d'escoltar el client, i proveir-lo de l'assegurança que necessita contractar i no pas col·locar-li la que ens interessa vendre.

Tots sabem prou que la competència amb la banca es fa més dura cada dia. I no pas només entre la banca i els mediadors. També entre la banca i les entitats asseguradores quan no operen amb la banca, és clar.

No fa gaires dies, un alt càrrec d'una entitat asseguradora estretament relacionada amb una entitat d'estalvi em manifestava que una altra entitat d'estalvi —a través de la corresponent asseguradora vinculada— els havia pres un percentatge molt elevat de la seva cartera de pòlisses de la llar.

I doncs què? No ens ha pas de tocar només als petits! Mireu fins on arriba la por de les entitats cap a la banca, que per iniciativa pròpia les primeres han decidit posar en els rebuts que es gestionen bancàriament la mínima informació possible perquè no li "piquin" la pòlissa.

Però la incongruència apareix quan aquesta entitat que no vol que la banca "x" li "piqui" la pòlissa, és la destinatària de les pòlisses "picades" per l'entitat "xx".

Tot plegat em sona a un mercadeig farisaic, que no sé per què m'evoca a quan m'explicaven allò de Jesús a les portes del Temple.

Heu vist les lluites de les asseguradores per fer-se un lloc en les fusions de les caixes? Heu vist el cost a càrrec de les caixes per rescindir els pactes amb les asseguradores que no segueixen?

Mireu-vos la *Plana Dos* d'ara fa just un any. Era quan es coïa la fusió de les caixes Sabadell, Terrassa, Manlleu i Girona. Les previsions d'aleshores del Sr. Jordi Blanch ja no l'han de preocupar. Ara "la Caixa" ja li farà la feina.

Això és la mediació en assegurances tal com la teniu entesa, tal com us la varen ensenyar els vostres pares o els vostres professors? Estic convençut que no.

I m'entristeix i em contraria.

Antoni Godoy Tomàs
President

Entrats ja a la tardor climatològica tornem a entrar a casa vostra amb l'actualitat del nostre Col·legi en aquest format imprès i perdurable, el nostre *Butlletí*.

Una nova edició farcida d'informació i opinions que estem segurs que no us deixaran indiferents, començant per la *Plana Dos* del nostre president que, un cop més, posa el dit a una de les nafres més cruentes de la nostra professió.

Trobareu també dues informacions generades per les dues comissions de recent creació en el nostre Col·legi, com són l'Estudi de mercat i la Jornada sobre tecnologia i mediació d'assegurances, iniciatives de les comissions de Joves Mediadors, la primera, i de Noves Tecnologies, la segona.

Una *Firma Convidada* que feia temps teníem en cartera i que a la fi hem pogut aconseguir i un *D'interès* amb la tecnicitat pròpia del nostre assessor de capçalera, comentant una sentència certament interessant, juntament amb la resta d'actualitat col·legial, l'agudesa d'en Fer, la *Biblioteca* i la resta de seccions habituals, vénen a completar aquesta nova edició que, mireu com passa el temps, ja ens emplaça fins l'any vinent.

Desitgem que aquest hivern que s'apropa ens vagi portant a tots plegats cap a la recuperació de l'economia que tant ens pregonen però que ningú acaba de veure.



Núm. 111
juliol, agost, setembre 2010

2	Plana dos
3	Editorial
4	Informació col·legial
8	Firma convidada
10	Activitats de formació
10	Diccionari
11	Pep i Maria
12	Biblioteca
13	D'interès
15	Diversos
15	Assegurem-nos-en

Edició:

Col·legi de Mediadors
d'Assegurances de Girona
c/ Bonastruc de Porta, 35, entl. C
17001 GIRONA
Telèfon 972 20 86 64 - Fax 972 22 25 29
mediadors@mediadorsdassegurances.cat
www.mediadorsdassegurances.cat

Consell de redacció:

Antoni Godoy i Tomàs
Ricard Llapart i Martín
Xavier Olcina i Servole
Josep M. Torras i Carrillo

Coordinació

Josep M. Torras i Carrillo

Administració i publicitat:

Col·legi de Mediadors
d'Assegurances de Girona

Realització:

Nexe Impressions

Tiratge:

1.000 exemplars

Dipòsit legal:

GI-101-1980

Portada:

Estudi de mercat

Contraportada:

Entitats col·laboradores 2010

Només els autors són responsables dels articles i il·lustracions que firmen. La seva publicació no pressuposa que el butlletí comparteixi les idees que s'hi exposen.

Imprès en paper ecològic elaborat
amb pastes ECF
i fàbrica certificada ISO 9001 i ISO 14001

Estudi de mercat

Aquest mes de juny el nostre Col·legi, per iniciativa de la Comissió de Joves Mediadors, va realitzar un estudi de mercat, a través de la FOEG, per conèixer el grau d'incidència de la mediació d'assegurances professional en els diferents segments empresarials de les comarques gironines. El resultat d'aquest estudi conclou que el **85% dels empresaris gironins tenen contractades les assegurances a través dels mediadors d'assegurances**.

Anàlisi de l'estudi

1. CANAL DE DISTRIBUCIÓ

Destaca el fet que el 85% de les empreses contracten les assegurances a través del canal mediadors i genera una confiança del 82%. El canal de contractació a través de la banca és d'un 9% i genera una confiança d'un 2%, això implica que les contractacions realitzades a través de la banca-assegurança són degudes a necessitats financeres pròpies de les empreses. L'afectació de la contractació directa té una incidència en el sector empresarial gairebé nul·la amb un 4%, i un coneixement del producte que les situa entre el 2% i 0%. El perfil cercat per l'empresari a l'hora de contractar les seves assegurances s'ajusten en una paritat quasi absoluta entre els agents i els corredors d'assegurances.

Per establir el contacte amb el mediador, el telèfon segueix essent el mitjà de comunicació preferit, amb un 42%, tot i que les noves tecnologies tenen una incidència rellevant amb un 22%. Un 23% de clients té com a mètode habitual de contacte amb el mediador el fet que el professional es desplaça a l'empresa del client. Caldria analitzar, en relació a aquesta darrera dada, si tots els desplaçaments aporten valor afegit a la nostra activitat (anàlisi del risc, assistència en el sinistre, ...) o bé en altres qüestions i de cares a aconseguir una bona gestió del temps, podem fer ús del nostre gran aliat, les noves tecnologies.

2. CONFIANÇA EN EL MEDIADOR

• Servei - professionalitat

A l'hora de contractar una assegurança, un 59% valora per damunt de tot el servei i la professionalitat, un 26%

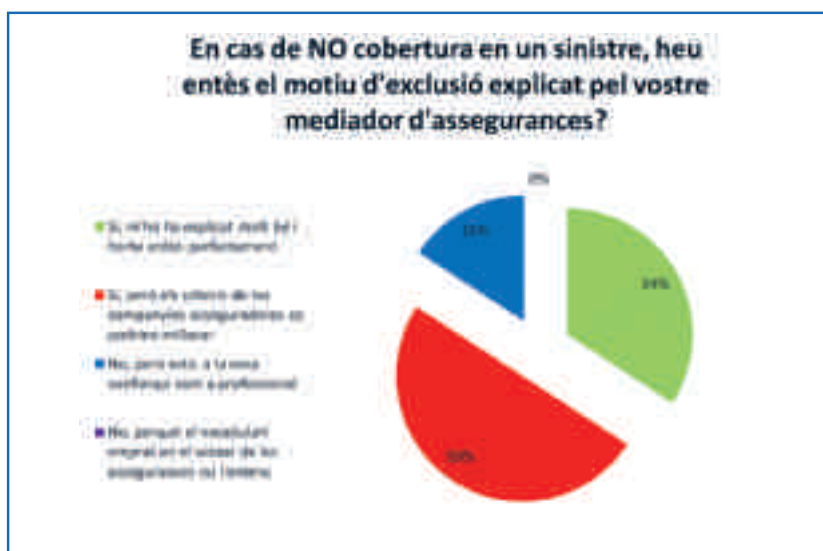


contracta pel preu i un 15% valora la proximitat – accessibilitat. El sector empresarial té més consciència de control del seu patrimoni, ja que, tot i haver realitzat aquest estudi en moments de crisi econòmica, el preu no té una incidència massa destacada.

El sector empresarial té una valoració molt positiva del nostre servei; un 92% ens situa en el tram entre Molt bo/Bo, amb una rapidesa de servei que ens situa en el 89% en el tram Molt bo/Bo. Per al servei rebut en els sinistres, el 90% ens situa en el tram de Molt bo/Bo, i amb una grau d'insatisfacció únicament del 5%.

• Funcions

Es constata que un 32% encara té un coneixement baix de les funcions que desenvolupa el mediador, per tant, hem de seguir amb la tasca que porta a terme el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona de donar-nos a conèixer, així com també per part de nosaltres mateixos com a professionals. Quant a la valoració de les nostres funcions, amb un 71% valoren: l'assessorament en la contractació d'assegurances, la tramitació i seguiment de sinistres i revisions i actualització dels contractes d'assegurances. Cal destacar que un 11% no s'entén amb els nostres treba-



lladors i que prefereix més tenir el tracte directe amb el mediador.

A l'hora de no cobertura en un sinistre, la valoració de l'explicació donada pel mediador dels motius d'exclusió, és molt positiva; per contra la valoració que es fa de les companyies asseguradores no ho és tant, ja que un 50% creu que els criteris aplicats per les entitats podrien millorar.

3. PRIMES I RAMS

En la valoració del coneixement sobre les cobertures de la pòlissa, només tenen un coneixement baix o nul un 8%, això implica que realment la tasca d'assessorament realitzada pel mediador respecte la pòlissa és molt positiva.

Els imports en primes d'assegurances en un 43% es troba en el tram de < 5.000 € i un 30 % en el de > 10.000 €. Del % d'import destinat a assegurances de conveni i riscos patrimonials (exclòs RC), un 13% de l'empresariat hi destina < 20%, amb la qual cosa el 80 % es destina a assegurances d'RC, Vida risc i segurament també a Jubilació i Salut, ja que concorda amb el 12% que realitza contractació voluntària en assegurances de Jubilació i Salut.

Respecte els riscos coberts, l'empresari té absolutament equilibrat aquests riscos amb el seu mediador, ja que respecte els riscos coberts els resultats són: un 27% té cobert RC, un 27% danys propis a immobles (incendi, robatori, ...), un 21% accidents conveni/col·lectiva accidents i un 25% vehicles d'empresa. Aquests són els riscos analitzats donat que en l'enquesta s'examinen quatre possibles respostes; per tant, no s'han analitzat les pòlisses de vida (Risc i Estalvi) i les de salut, tot i que de l'anàlisi global de l'enquesta en podríem deduir que la proporció en aquestes darreres seria més reduïda, segurament estaríem en un 10% de contractació.

Cal destacar la poca incidència de les contractacions voluntàries en assegurances de contingència de jubilació i salut Pime; els mediadors tenim feina a fer. L'empresari contracta quasi en exclusiva aquelles assegurances obligatòries, en aquests dos rams.

En l'anàlisi del preu, un 64% diu trobar-se situat entre els preus de mercat; un 31% valora el servei rebut per damunt del preu, i només un 5 % valora el preu per damunt del servei rebut.

Quins riscos teniu coberts per una assegurança?



En el despatx del vostre mediador d'assegurances, com valoreu el personal que hi treballa?



Quin nivell de coneixement teniu sobre les cobertures de les vostres assegurances contractades?



Guia Professional 2010

Un any més el nostre Col·legi ha editat la Guia professional dels mediadors d'assegurances col·legiats a les comarques gironines. L'edició d'enguany correspon a la vintena edició.

Aquesta *Guia 2010* es presenta en format web, i s'incorpora un bàner específic a la pàgina principal del nostre web corporatiu col·legial des d'on es podrà accedir a una interfície actualitzada i redissenyada, on destacaran tots els apartats de la Guia professional i les entitats col·laboradores del nostre Col·legi.

Les dades que s'hi recullen són: nom i cognoms del col·legiat, adreça professional, telèfon, fax, adreça electrònica, web, categoria i classe de mediador, número de col·legiat i entitat per a la qual treballa (en el cas dels agents).



La doble finalitat bàsica que té l'edició d'aquesta Guia professional és, per una banda, dotar els col·legiats d'una eina vàlida per poder-se posar en contacte amb col·legues de profes-

sió quan els calgui, i per una altra, donar als consumidors la informació necessària per sol·licitar, si els calen, els serveis d'un professional de l'assegurança.

Jornada (setembre)



Aspecte del debat sobre entorns tecnològics el 2013

El bon ús i aprofitament de les eines i recursos informàtics en els despatxos de mediació d'assegurances han

passat a ser absolutament imprescindibles, no només per desenvolupar la nostra activitat diària, sinó fins i

tot per garantir-ne la continuïtat i viabilitat com a empresa. L'evolució rapidíssima que estan tenint aques-

tes tecnologies ens pot facilitar unes oportunitats, impensables fins fa poc, per millorar tant la gestió interna dels nostres despatxos com la manera amb què ens relacionem amb els nostres clients i els serveis que els oferim. Sistemes i mitjans que ens poden obrir moltes portes per millorar la nostra productivitat, ser més competitius, innovadors i alhora poder reduir costos.

El nostre Col·legi va organitzar el passat 23 de setembre una Jornada que amb el títol "Tecnologia i Me-

diació d'assegurances: una mirada al futur", enfocada no només als darrers avenços informàtics per al nostre sector, sinó també per intentar divisar el futur en què estan treballant les tres primeres empreses proveïdores de software informàtic per a mediadors d'assegurances de l'Estat espanyol.

Temes com l'escenari on haurà de competir el mediador, el cloud computing, les eines BPM, el mind map, i un debat sobre en quins entorns tecnològics treballarà el mediador el 2013, varen servir perquè aquesta

trobada fos una ocasió irreplicable per estar a l'avantguarda d'aquestes tecnologies específiques per a mediadors i de com poder aplicar-les als nostres despatxos.

Varen intervenir-hi Ramon Corominas i José Ángel Recio, ambdós de CSI, José María Guerrero, d'Infoseg, Joan Benet, de Gecose Software, Isidre Mensa, d'MPM Software, i Antonio García, de Soft QS.

Concurs de dibuix

Amb motiu de les festes nadalenques es convoca la segona edició del concurs de dibuix infantil "Concurs de Dibuix de Nadal 2010".

Hi trobareu les bases a l'apartat "Serveis-Social i de Relacions Públiques-Concurs de dibuix" del nostre web corporatiu.



Setmana Mundial

Del 18 al 24 d'octubre celebrem la trenta-sisena edició de la Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances.

El nostre Col·legi ha organitzat tot un seguit d'actes destinats a donar a conèixer la tasca, personalitat i

professionalitat de l'agent i corredor d'assegurances col·legiat.

Per al dia 19 hi ha previst l'acte tècnic de la Setmana i per al 21 l'acte institucional on, entre d'altres coses, hi haurà un homenatge als col·legiats veterans, el lliurament del Premi Sol

2010, i la celebració dels 25 anys de secció delegada CECAS a Girona.

En el pròxim número del nostre butlletí, hi apareixerà tota la informació sobre la Setmana Mundial d'enguany.

Rifa de Nadal

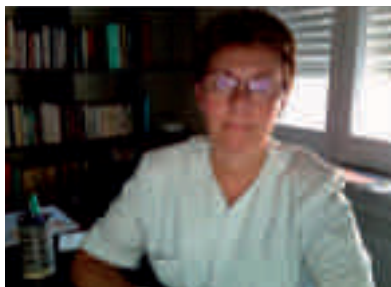
Us avancem que, com en anys anteriors, el Col·legi adquirirà "Loteria de Nadal" per fer-ne partícips els seus col·legiats i persones interessades. Podeu fer la vostra reserva trucant a la secretaria administrativa del Col·legi

Necrològica

Aquest tercer trimestre hem rebut la triple trista notícia de la pèrdua dels nostres benvolguts companys de professió i amics, Jordi Bosch Lloret, Pere Simon Brugué, i Jordi Vidal Boris, de Girona.

Des d'aquí manifestem als familiars i amics dels nostres companys, el nostre més sentit i sincer condol.

LA VEU, EL PRIMER MISSATGE



Cori Casanova
Metgessa foniàtria

Tots hem viscut l'experiència de trucar un amic, que sabem que està passant un mal moment, per convidar-lo a fer un volt, a esbargir-se. I hem rebut una resposta que, tot i que el contingut ens hauria de tranquil·litzar, "estic bé, no passa res, tot està anant bé...", a través del to de veu, de la monotonia de la seva parla, ens hem convençut que el contingut semàntic, les paraules, no responien a la realitat. Tots som capaços de copsar la irritabilitat, el neguit, la fredor o l'entusiasme, l'amistat, l'escalf humà més enllà del significat de les paraules... És la veu la que fa possible "arrodonir", omplir d'emocions i de sentiments un missatge que, emès per un robot, seria fred, impersonal.

I encara anem molt més enllà si parlem de la veu cantada. Quantes emocions, quants records ens ha desvetllat una cançó, un color de veu... sovint imperfecte, penso en Édith Piaf o en Louis Armstrong. Les emocions es poden canalitzar també a través de la imperfecció vocal. L'òpera, el cant líric demana un color de veu net, sense sorolls

afegits, amb una extensió cap a l'agut i el greu privilegiada... que ha demanat un llarg camí d'entrenament i d'aprenentatge. Però les veus que ens emocionen són aquelles que utilitzen la tècnica com a mitjà d'expressió i connecten la música amb els sentiments més profunds, tant del cantant com de l'oient en qui desvetllen experiències úniques.

Per a l'infant que encara no parla i que no ha construït encara un lèxic, la veu d'una mare inquieta, angoixada, insegura pot omplir-lo de pors i fins i tot, enmalaltir-lo. O ben al contrari, un ritme pausat, una veu melodiosa, càlida, pot portar-lo a poc a poc fins al son més plàcid.

Però, curiosament, les estructures anatòmiques que formen part del que anomenem aparell fonador no van estar pensades ni dissenyades, en el supòsit opinable que Algú ens pensés o dissenyés per a l'emissió de la veu. Parlar d'**aparell fonador** pot donar la impressió que ens referim a estructures que tenen com a única funció la fonació. Ja Negus, en els seus estudis d'anatomia i fisiologia, posà de manifest que la fonació en el mamífer és una adaptació funcional d'estructures anatòmiques que no tenen com a objectiu primari en la seva funció la producció de la veu i la parla (CORNUT, 1996). Tant l'*aparell respiratori*, com la mateixa *laringe i els òrgans bucofonadors* tenen un paper fonamental en la protecció de les vies respiratòries i en la

deglució. És el desenvolupament del sistema nerviós el que permet l'adaptació funcional d'aquestes estructures a la producció de la veu i la parla. Podem afirmar, doncs, que en la mesura en què en el procés d'evolució apareix la necessitat de comunicació oral, l'home dóna una nova funció a estructures ja existents i les fa polivalents, i a la vegada dependents no tan sols de reflexos primaris (deglució, la tos) sinó també d'emocions a través dels neurotransmissors de sistema nerviós.

Dit d'una altra manera, és per l'evolució del cervell humà i la necessitat de comunicació de l'home que adaptem unes estructures anatòmiques, per cert quasi idèntiques a les del porc, per a una funció excelsa, bella: la comunicació humana tant des del seu vessant del llenguatge, com del vessant artístic, el cant. Curiosament, quasi podríem afirmar que l'infant, en el seu camí cap al llenguatge, canta abans que no parla. Què és si no el balboteig, si no el joc amb els sons de la parla, amb l'altura del so, amb la seva intensitat i els seus ritmes?

Però la meravella de la veu rau també en el fet que cada persona l'estimarà i la valorarà des de perspectives diferents i complementàries.

Des del punt de vista del físic acústic, la veu serà un conjunt de freqüències amb variacions d'intensitat, de ritme i amb més o menys riquesa harmònica, que

es podrà objectivar gràcies als innombrables programes informàtics que permeten analitzar, manipular i fins i tot fabricar una veu humana. Aplicat a l'àmbit policial, aquests programes permeten identificar persones, i fins i tot definir-ne els trets psicològics en funció de les seves característiques vocals.

Per al metge otorinolaringòleg sovint serà el resultat del funcionament correcte de la laringe, de les cordes vocals, i per tant una laringe en bon estat hauria de tenir com a conseqüència l'absència de problemes vocals. Dit d'una altra manera, si el motor està bé, tot estarà bé. Això només és una part de la veritat. En la consulta trobem sovint pacients amb cordes vocals pràcticament normals i amb problemes vocals. I al revés, grans professionals de la veu presenten malformacions de cordes vocals, d'origen congènit o petites lesions adquirides amb el pas del temps i de l'ús abusiu de la veu.

En aquest context, l'ús social de la veu marcarà profundament les seves característiques. Més enllà de les seves qualitats acústiques (intensitat, intel·ligibilitat...), els efectes que en un oient ha de produir la veu d'un actor o d'un cantant van més enllà de la comprensió del missatge oral. Ha de ser capaç de moure emocions creant estats d'ànim i d'identificació amb la història que s'explica. Molt diferent de les necessitats d'intensitat, tim-

bre i capacitat de convicció d'un cobrador de peatges d'autopista.

Però el que és segur és que tots, en la nostra vida social i professional ens comuniquem, fem passar missatges, volem convèncer, animar l'altre a compartir els nostres criteris, volem que la nostra veu sigui també reflex del que nosaltres som, del que creiem, del que ens il·lusiona. I no ho dubtem, ho és, encara que no sigui perfecta, encara que no sigui cristal·lina; el ritme, la

«Volem que la nostra veu sigui també reflex del que nosaltres som, del que creiem, del que ens il·lusiona»

intensitat, l'altura, els canvis, tot plegat ens ajuda a enriquir el que volem dir amb l'afecte i les emocions.



Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

OCTUBRE 2010

Dimarts 19. Acte lectiu 36a Setmana Mundial. Debat "Relacions entre mediadors i entitats asseguradores". Girona.

DESEMBRE 2010

Dijous 2. IX Fòrum CECAS. "Nous escenaris després de la crisi". Caldes de Malavella.

Aquests actes són vàlids per a la formació contínua per a l'exercici de les funcions de les persones que integren les categories B i C de la Resolució de formació de la DGSFP de 28.7.2006 i el Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, pels que s'estableixen els requisits i principis bàsics dels programes de formació per als mediadors d'assegurances, corredors de reassegurances i altres persones que participin directament en la mediació de les assegurances i reassegurances privades.

CURSOS

OCTUBRE 2010

Dilluns 4. Inici Curs Superior d'Assegurances 2010-2011 (Curs

de formació en matèries financeres i d'assegurances privades – Certificat Grup A). Girona.

Aquest curs és vàlid per a l'obtenció del certificat acreditatiu d'estar en possessió dels coneixements i aptituds necessaris per exercir l'activitat de mediació d'assegurances i de reassegurances privades exigint a les persones a què es refereix l'article 39.1 de la Llei 26/2006, enquadrades en el Grup A, a què es refereix l'apartat 2 lletra a) de la Resolució de formació de la DGSFP de 28.7.2006 i el Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, pels que s'estableixen els requisits i principis bàsics dels programes de formació per als mediadors d'assegurances, corredors de reassegurances i altres persones que participin directament en la mediació de les assegurances i reassegurances privades.

CURSOS MONOGRÀFICS DE RECICLATGE PROFESSIONAL 2010-2011

Girona.

OCTUBRE

Teoria general de l'assegurança (24 hores)
Bases tècniques de l'assegurança. Provisions tècniques. Coassegurança (4 hores)
Consorci de Compensació d'Assegurances (4 hores)

Càlcul mercantil (10 hores)

NOVEMBRE

Assegurança contra danys / Assegurances contra incendis (22hores)
Tècniques de comunicació (4 hores)
Dret mercantil (6 hores)
Reassegurança (6 hores)

DESEMBRE

Informàtica (4 hores)
Assegurança contra robatori (6 hores)
Assegurança de transport(24 hores)

EN PREPARACIÓ

Girona.

- Curs sobre "Gerència de riscos"
- Màster 2011

Aquests cursos són vàlids per a la formació contínua per a l'exercici de les funcions de les persones que integren les categories B i C de la Resolució de formació de la DGSFP de 28.7.2006 i el Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, pels que s'estableixen els requisits i principis bàsics dels programes de formació per als mediadors d'assegurances, corredors de reassegurances i altres persones que participin directament en la mediació de les assegurances i reassegurances privades.

Diccionari

VALOR RESIDUAL

VALOR RESIDUAL.

Valor mínim que té un determinat objecte, especialment una màquina, després que ha acabat la seva vida útil.

VALOR VENAL

VALOR VENAL.

Import que hom podria treure d'un objecte, en l'estat en què es troba, si el posaven a la venda el dia del sinistre.

VALORACIÓ

VALORACIÓN.

Conjunt d'operacions i de càlculs realitzats per a determinar el valor dels béns, abans d'assegurar-los i també després que s'ha esdevingut el sinistre.

VALORAR

VALORAR.

Determinar d'una manera aproximada o precisa, la vàlua o valor d'alguna cosa.

VÈNCER

VENCER.

Complir, expirar un terme.

VENCIMENT

VENCIMIENTO.

Data en què acaba un termini d'assegurança i s'escau, per tant, el començament del període immediat: és la data fixada per al pagament de les primes.

VENGUÍ

VENDÍ.

Certificació que lliura un venedor o un agent que ha intervingut en una venda de mercaderies o valors, a fi que hom pugui justificar la procedència i el preu de la cosa comprada.

VESSADA

DERRAME.

veg. vessament.

VESSAMENT

DERRAME.

Pèrdua de líquids o àrids sortits del recipient o envàs que els conté. Els danys soferts poden ésser motiu de garantia complementària en l'assegurança de transports.

(DICCIONARI D'ASSEGURANCES. Osvald Cardona. 1987)



DICCIONARIO MAPFRE DE SEGUROS

Julio Castelo Matrán y Antonio Guardiola Lozano

Edición ampliada por María Luisa Castelo Marín

Tutelada por Julio Torralba Martínez



En les discussions pràctiques de sobre-
taula sempre ha sigut molt difícil tenir
clara la diferència que hi ha entre un
diccionari i una **enciclopèdia**. Hi ha opi-
nions per a tots els gustos. Segurament
podríem estar mínimament d'acord si
diguéssim que un diccionari tracta de
significats i usos de paraules i en dóna
les definicions i les diverses accepcions
de cada una, i una enciclopèdia tracta
més de temes i conceptes i descriu ob-
jectes i/o persones amb més profunditat.

Segur que la història dels diccionaris
és tan antiga com la mateixa escriptu-
ra. Sens dubte que ben aviat va sorgir
la necessitat entre els pobles que es
reconeixien per diverses parles, per
entendre's millor, de plasmar per escrit
les diferents maneres d'expressar les
mateixes coses.

Posteriorment i ja amb la ciència com
a protagonista, va sorgir la necessitat
de saber el vertader significat de les
paraules, per què una paraula es diu
i s'escriu d'una manera determinada i
què vol expressar exactament. Després
i en el camí incansable del progrés, es
va veure imprescindible disposar d'uns
vertaders diccionaris enciclopèdics te-
màtics que es dediquessin concretament
a estudiar el significat dels mots que es
refereixen a un mateix tema. Aquest

seria, en principi, el naixement dels
diccionaris d'assegurances.

La Fundació Mapfre amb la seva llarga
experiència com a promotora de texts
relatius a les assegurances, l'any 1972
va editar per primer cop un diccionari
que es deia Diccionario básico de se-
guros, la primera edició del llibre que
presentem avui es va fer l'any 1988
i aquesta ja és la quarta edició. Ben
segur que Mapfre va ser pionera en
aquest tipus de llibres, tot i que l'any
1987 en el transcurs del 1r Congrés
d'Agents i Corredors d'Assegurances de
Catalunya, el Consell Català de Col·legis
va presentar el primer diccionari català
d'assegurances del prestigiós tècnic
Osvald Cardona i Roig.

El llibre que presentem avui és el diccio-
nari més complet dels que s'han fet fins
ara, amb les seves gairebé 600 planes
té com a finalitat principal, en primer
lloc, l'actualització de la definició
d'aquelles paraules que havien quedat
antiquades i inexactes. En segon lloc,
pretén eliminar tot el que ha quedat
en desús pel pas del temps, i en tercer
lloc i com a objectiu més evident, la
incorporació de la nova terminologia re-
lacionada directament o indirectament
amb l'assegurança, tant la relacionada
amb les noves tecnologies, com amb la

informàtica i l'ofimàtica. A més a més
hi ha la traducció a l'anglès de totes
les paraules

Segurament no tindrem ocasió de pre-
sentar gaires diccionaris més en aquesta
secció. És molt difícil, per no dir im-
possible, predir el futur, però és evident
que abans d'entrar en l'era digital, no
hi havia altra manera de compilar totes
les paraules i tots els conceptes que no
fos a través de llibres. En l'actualitat les
coses han canviat molt ja que els dic-
cionaris i enciclopèdies es poden trobar
molt fàcilment en formats digitals amb
molts avantatges: ocupen poc espai,
són pràctics de transportar, àgils per
modificar conceptes quan es produeix
la transformació, ofereixen traducció
simultània a molts idiomes, etc.

Una pregunta/reflexió: què fem avui si
no sabem el significat d'alguna paraula?
Anem a internet? Agafem un dicciona-
ri? Segur que la resposta vindrà donada
segons l'edat que tinguem.

Editorial Mapfre, S.A.
Ctra. de Pozuelo, 52
28220 Majadahonda (Madrid)
ISBN: 978-84-9844-106-2
Dipòsit Legal: M. 58.881-2008
596 pàgines

Xavier Olcina Servole

La sentència

No sempre les sentències han de ser dolentes i, a tall d'exemple, vull comentar la de l'Audiència Provincial de Barcelona, secció 15a, de data 29 de març de 2010, la ponent de la qual va ser la magistrada Maria Elena Boet Serra.

Els fets que donaren lloc a la sentència varen començar el 27 d'octubre de 2004, quan l'entitat asseguradora envia a l'assegurada una carta d'oposició a la pròrroga al venciment, que es produïa l'1 de gener de 2005, de dues pòlisses de salut contractades per aquesta assegurada i que l'emparaven a ella i la seva família.

El 10 de gener de 2005 la preneadora de l'assegurança sol·licità la rehabilitació de les pòlisses al·legant que cinc membres del grup familiar es trobaven realitzant tractaments mèdics pendents de completar.

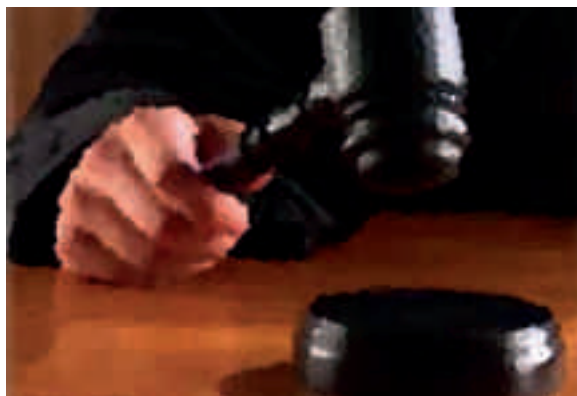
L'asseguradora respon que, d'acord amb l'article 22 de la Llei de contracte d'assegurança (LCS), la facultat d'oposició a la pròrroga està subjecta únicament al requisit de comunicar-ho per escrit a l'altra part, sense que s'hagin d'esmentar els motius per fer-ho.

L'assegurada denuncia l'entitat asseguradora davant la DGSFP, ja que considera que l'anul·lació de la pòlissa és deguda a l'aparició de malalties cròniques en un dels assegurats.

L'organisme controlador respon literalment, el 7 de setembre de 2006, que "el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones considera que la no renovación del seguro cuando al asegurado se le diagnostican enfermedades crónicas es contrario a la aplicación de las buenas prácticas que deben regir la contratación del seguro y que sin venir impuestas

por la normativa contractual o de supervisión, son las razonablemente exigibles para una gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela".

Vist que, malgrat aquesta resposta de la DGSFP, l'asseguradora no fa marxa enrere en la seva decisió d'anul·lar les assegurances, l'assegurada presenta demanda contra l'entitat asseguradora "en la que solicita se declare la nulidad de la resolución unilateral de los contratos de seguros de enfermedad suscritos con la demandada por haberse ejercitado contraviniendo las exigencias de la buena fe, con arreglo a los artículos 1256 y 1258 del Código Civil; así como, también, solicita la nulidad de la cláusula octava contenida en las condiciones generales de dichos con-



tratos de seguros, cuyo tenor literal es el siguiente: -Període de vigència de la pòlissa.- Aquesta pòlissa es contracta pel període de temps previst en les Condicions Particulars i, al seu venciment, es pacta expressament la pròrroga per un any, la qual es produirà tàcitament i de manera indefinida sempre que la pòlissa es mantingui en vigor mitjançant el pagament de la prima corresponent. Les parts poden oposar-se a la pròrroga del contracte mitjançant una notificació escrita a l'altra part efec-

tuada en el termini dels dos mesos anteriors a la conclusió del període de l'assegurança en curs (art. 22 LCS). La demandante sostiene que dicha cláusula es nula por abusiva con arreglo a lo establecido en el Art. 8.2 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC)".

Es produeix en primera instància una sentència favorable a l'asseguradora. Aquesta sentència "desestima íntegramente la demanda, concluyendo que, primero, no procede declarar la nulidad de la referida estipulación octava, que reproduce literalmente el artículo 22 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (LCS), por cuanto el Art. 4 de la LCGC dispone que esta Ley no será de aplicación a las condiciones generales que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes y, segundo, que no resulta acreditado que la resolución del contrato estuviera motivada por el diagnóstico de una enfermedad crónica en el asegurado".

Després d'aquesta sentència, l'assegurada presenta recurs davant l'Audiència Provincial de Barcelona al·legant els motius següents:

- "primero, la aplicación indebida del Artículo 22 de la LCS, cuando la norma que procede aplicar es la LCGC que, por ser de igual rango y posterior al tiempo, debe prevalecer sobre la LCS;

- segundo, error en la valoración de la prueba al no apreciar mala fe de la demandada al resolver las pólizas. La apelante aduce que existe mala fe en el hecho de no prorrogar las pólizas de enfermedad cuando al asegurado se le ha diagnosticado una enferme-

dad crónica y otras enfermedades que estaban siendo tratadas durante el período en que se resolvió unilateralmente la póliza".

A la sentència sobre aquest recurs apareixen diferents temes interessants per als assegurats i, de retruc, per als mediadors.

En primer lloc, entra a valorar quina norma jurídica s'ha d'aplicar per qualificar de nul·la una clàusula del condicionat general de la pòlissa. Així, la LCS preveu a l'article tercer un règim jurídic d'aquestes condicions generals del contracte d'assegurança. Aquest règim, però, ha de completar-se amb la LCGC, com a normativa supletòria a l'específica de la LCS, i amb el règim sobre clàusules abusives regulat pels articles 80 a 91 de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (LGDCU).

L'article 4.2 de la LCGC exclou del seu àmbit d'aplicació les condicions generals *"que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes"*. De tota manera, això no suposa una exclusió de la LCGC a les condicions generals d'un contracte d'assegurança, sinó la seva aplicació supletòria a la normativa específica de la LCS, cosa que significa que aquestes condicions generals de les pòlisses han de regir-se per la LCS i, també, per la LCGC en els aspectes que no estiguin regulats en la LCS mitjançant una norma imperativa.

Dit això, la sentència entra a determinar si la clàusula recorreguda és o no abusiva o lesiva per a l'assegurada, afirmant que *"para determinar la nulidad de una cláusula abusiva es relevante determinar si dicha cláusula altera los efectos normales del contrato de seguro, para lo que resulta esencial constatar si la cláusula reproduce una norma imperativa o dispositiva de la LCS. Pues en ese caso, dicha cláusula representa la normalidad del contrato de seguro asumida por el legislador. Es por ello, que reproduciendo la condición general litigiosa el contenido del Artículo 22 LCS no cabe declarar su nulidad por lesiva o*

abusiva, con arreglo a los artículos 3 LCS y 82 LGDCU. El desistimiento unilateral, como facultad de una de las partes contractuales a poner fin al contrato, que procede de la LCS no puede constituir una cláusula lesiva (art. 3 LCS) o abusiva (LGDCU)".

És a dir, malgrat que ens sembli injusta, prepotent o tots els adjectius que vulguem posar-hi, la facultat d'oposició a pròrroga automàtica del contracte per part de l'asseguradora no és una clàusula lesiva o abusiva i, per tant, és vàlida a tots els efectes.

Ara bé, després d'una de freda en ve una de calenta i, en segon lloc, la sentència entra a valorar l'exercici d'aquesta facultat de denúncia unilateral a la pròrroga del contracte.

Així considera que si l'article 22 de la LCS dóna aquesta facultat a l'asseguradora, també ha de tenir-se en compte l'article 7.1 del Codi Civil espanyol que obliga l'exercici dels drets conforme a les exigències de la bona fe en sentit objectiu.

Per tant, si la LCS i la LGDCU tenen per finalitat la tutela dels interessos dels assegurats i consumidors, respectivament, la interpretació de la LCS i del contracte d'assegurança haurà de fer-se d'acord amb la finalitat de la norma, és a dir, en benefici de l'assegurat i, per tant, en els contractes d'assegurança en els quals l'assegurat sigui un consumidor, la interpretació de la disciplina legal i convencional haurà de realitzar-se conforme al principi general de defensa dels consumidors i usuaris.

Entre parèntesis, la pregunta que ara ens ve al cap és: quan un assegurat no és consumidor? Sincerament he de dir que, dins la meua ignorància jurídica, no se m'acut una resposta.

Tancat el parèntesi, arribem a la part més interessant de la sentència, que afirma que:

"La Sala estima que la denuncia unilateral por el asegurador, además de poder adolecer de defecto formal por haberse notificado únicamente a la tomadora del seguro, no puede ser tenida por acorde con las exigencias de la buena fe. La naturaleza del riesgo asegurado en los seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

y la evidencia de que la contratación de una nueva póliza es más difícil y onerosa para el asegurado cuanto más avanzada sea su edad y el estado de sus enfermedades, por incrementarse las posibilidades de siniestro, pone de manifiesto que en ese tipo de seguros de personas el ejercicio de la facultad de denuncia unilateral del contrato es más lesiva para el asegurado que para el asegurador cuando la ejercita el tomador y su denuncia unilateral sin motivo válido ni justa causa favorece especialmente al asegurador. De tal suerte, estas consideraciones deberán ser tenidas en cuenta en el enjuiciamiento del ejercicio de la facultad de desistimiento por el asegurador. En el supuesto de autos el asegurador ha denunciado unilateralmente y "ad nutum" un seguro de enfermedad que había sido prorrogado tácitamente desde su suscripción y con una vigencia de 10 años, coincidiendo con el empeoramiento del estado de salud de uno de los asegurados y, por tanto, con el incremento de la posibilidad de siniestro. En esas circunstancias el ejercicio por el asegurador de la facultad reconocida en el artículo 22 LCS, sin existir justa causa no puede estimarse conforme a las exigencias de la buena fe, sino abusiva".

Si no fos perquè està escrit en castellà, diria que l'Audiència ha dit clar i català que l'asseguradora ha actuat de forma totalment incorrecta i mirant únicament pels seus propis interessos, oblidant-se que ha estat cobrant prima durant deu anys i que, possiblement, la sinistralitat de la pòlissa no ha estat dolenta durant aquest període.

Per tant, la clàusula no és abusiva, però si que ho pot ser la seva aplicació per la part més forta del contracte, és a dir, l'asseguradora.

Crec que la nova LCS hauria de regular de forma clara el dret d'oposició a pròrroga per part dels asseguradors en el cas de les assegurances personals.

Ricard Llapart Martín

Actuari d'assegurances.

Assessor tècnic del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona.

Comissió d'afiliació

RESUM D'ALTES I BAIXES DE L'1 D'ABRIL AL 30 DE SETEMBRE DE 2010

CENS A 31 DE MARÇ DE 2010 370

ALTES

Agent d'assegurances exclusiu

Josep M. Espel Roca, d'Arbúcies

Jordi Juanhuix Solés, de Girona

M. Carme Mata Compta, de Banyoles

No exercent

Maria del Pino López Casademont, de Quart

Anna Sospedra Madriguera, de Taradell

Representant de corredoria d'assegurances

Àlex Parés Cabezudo, de Ripoll (Parés Assessors, SL)

Total 6

BAIXES

Cessament activitat

Juli Fernández Iruela, de Palafrugell

Miquel Parés Tubau, de Ripoll (Parés Assessors, SL)

Jubilació

Jordi Mata Ferrer, de Banyoles

No exercent

Josep Camps Vergés, de Sant Feliu de Guíxols

Joan Clos Buixeda, de el Port de la Seva

Voluntària

Pere Munell Casadesús, de Ripoll

Defunció

Jordi Bosch Lloret, de Girona

Pere Simon Brugué, de Girona

Jordi Vidal Boris, de Girona

Total..... 9

CENS A 30 DE SETEMBRE DE 2010 367

CANVIS

D'agent d'assegurances exclusiva a representant d'agència d'assegurances exclusiva

M. Dolors Dalmau Abras, de Begur (Inmobiliària Comangau, SL)

D'agent d'assegurances exclusiu a no exercent

Francesc Cruz Armenteros, de Quart

Josep Fabra Jaques, de Puigcerdà

De representant d'agència d'assegurances exclusiva a agent d'assegurances exclusiu

Salvador Colomer Bosch, de Lloret de Mar

De representant d'agència d'assegurances exclusiva a no exercent

Blas Sánchez Bonaque, de Roses

De representant d'agència d'assegurances exclusiva a corredoria d'assegurances

José M. Moro Cobos, de Sant Quirze del

Vallès (Grupo Sepir y Asociados, SL)

Qüestions de llengua

Encetem la tardor amb un nou recull de paraules i expressions que poden provocar dubtes a l'hora de redactar un text, amb la intenció que pugueu anar confeccionant una llista de dubtes freqüents. (Marcarem amb asterisc les formes que no són correctes.)

*d'aquí / d'aquí a / dins de / dintre de

Quan vulguem dir 'al cap d'un temps comptant des d'ara', farem servir la locució **d'aquí a** (amb la preposició).

El Dia Mundial del Mediator se celebrarà **d'aquí a** quinze dies.

En canvi, si el que volem és indicar 'qualsevol dia entre un moment inicial i un moment final', farem servir **dins de** o **dintre de**.

Dins de la primera quinzena de setembre rebreu la invitació de la Festa Patronal.

*de + infinitiu

No és correcta aquesta construcció amb valor condicional; caldrà, doncs, utilitzar formes condicionals com **si**, **en cas que...**

S'hi ha molts inscrits a les jornades, anirem a l'Auditori de Girona. (i no ***d'haver-hi** molts inscrits...)

de mica en mica / *mica en mica

No s'ha de suprimir mai la presposició *de*.

De mica en mica hem aconseguit consolidar la presència del Col·legi a totes les comarques gironines.

de pas / de passada

S'ha de saber distingir el significat d'una i altra locució. **De pas** significa 'tot passant', 'sense parar-s'hi'. **De passada** vol dir 'aprofitant l'ocasió'.

Repartiu el material del Curs d'Assegurances als assistents i *de passada* recollíu les seves dades.

Molts associats no coneixen Girona, només hi han estat *de pas*.

*de quan en quan / *de tant en quan / de tant en tant

Quan volem indicar que 'alguna cosa es produeix en intervals de temps, de temps en temps', direm **de tant en tant**. Les altres dues locucions no són correctes.

La Maria Medidora ha tingut molt d'èxit, i *de tant en tant* encara se'n fan comandes.

Recursos

Com a continuació de la informació que us donàvem en el número passat sobre l'assessorament en matèria de responsabilitat social i llengua que ofereix la Secretaria de Política Lingüística des del web Llengua catalana, us comuniquem que ja està en ple funcionament el Punt d'atenció

a l'empresa, a l'adreça www.gencat.cat/llengua/puntempresa.

Es tracta d'un servei individualitzat d'atenció, suport i acompanyament a les organitzacions empresarials, empreses, col·legis professionals, etc., que volen fomentar-hi l'ús i el coneixement de la llengua catalana perquè són conscients que la prestació de serveis en català està vinculada a la qualitat, a la proximitat al client, al posicionament de l'organització en el mercat català i a l'encaix en el seu entorn social i, per tant, genera beneficis directes i indirectes.

En funció de les necessitats de cada cas la Secretaria de Política Lingüística els assessora sobre els recursos i eines que tenen a l'abast per tal de fer més fàcil treballar en català, des d'eines diagnòstiques per conèixer la situació real de l'organització fins a recursos en línia (models de documents, correctors i traductors, diccionaris multilingües, professionals de la llengua, empreses de serveis web en català...), informació sobre marc legal de l'ús de llengua i, naturalment, recursos per a l'organització de formació.

Per a l'aplicació d'aquestes eines les organitzacions compten amb el suport a nivell local dels serveis de català del Consorci per a la Normalització Lingüística (www.cpnll.cat).



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
Secretaria de Política Lingüística



ENTITATS COL·LABORADORES



2010