Núm. 116 I 4t trimestre de 2011

el butlletí

DEL COL·LEGI DE MEDIADORS
D'ASSEGURANCES DE GIRONA



Setmana Mundial I Llibre d'interès I Lloyd's



Plana dos

Encetem un nou any ple d'incerteses econòmiques i financeres, un nou any revolucionat per un canvi de govern que –com ja ve essent habitual- es troba les coses molt pitjor del que es pensava, un nou any marcat i remarcat per aquesta crisi que ens acompanya fa temps. Però no seré pas jo qui es posi a analitzar ara i aquí si les decisions preses per aquest govern són les encertades o no. Prou que el temps anirà posant les coses al seu lloc i donant o negant la raó de cada cosa.

Crec que en aquests temps que ens ha tocat viure una de les coses que ens queda i que romandrà per sempre entre nosaltres és el do de la paraula i a ell –i a ella- voldria dedicar-me en aquestes ratlles a l'inici de l'any, tota vegada que sense aquest do les relacions humanes serien inexistents, enteses com a tals.

Des de ben petits aprenem inconscientment que el do de la paraula és aquell que ens permet relacionar-nos amb els nostres pares, amb el nostre entorn, i fer-nos entendre en les nostres necessitats. Més endavant assimilem que, com més polit i treballat és el nostre lèxic, menys hem de repetir allò que demanem perquè els grans ens comprenen més ràpid. I així, quasi sense adonar-nos-en, anem confegint un entramat de mots desats en la nostra memòria que ens permetran al llarg del temps relacionar-nos amb els nostres semblants i exterioritzar allò que la nostra ment ens dictarà.

Així doncs, per exemple, a través de la paraula podrem palesar amor i confirmar tot tipus de sentiments i estats d'ànim, però també ens permetrà establir vincles negocials i portar endavant les nostres empreses.

Cada tres mesos, quan em poso davant l'ordinador per escriure aquestes ratlles, em sento molt satisfet d'haver desenvolupat -com animal racional que sóc- aquest do que em permet dirigir-me a tots els lectors i expressar els meus sentiments des d'aquesta tribuna de paper.

A més, el do de la paraula serà segurament una de les poques coses que podrem enriquir i fer créixer malgrat la crisi, perquè el seu cultiu no depèn ni d'inversions ni infraestructures, sinó de la voluntat de cadascú i prou.

Comença –ja ho dèiem- un nou any. I amb l'any que hem deixat enrere hi hem deixat també el fins ara director general de Seguros, el Sr. Ricardo Lozano, que va ocupar aquest càrrec des del 2004. Fa ben poc el teníem a Girona en el decurs de la darrera Setmana Mundial, força conscients que ens trobàvem en aquest final d'etapa que s'ha acabat confirmant, però així i tot vàrem creure que la importància de la seva presència prevalia sobre el relleu en el càrrec.

El substitueix la senyora Flavia Rodríguez-Ponga. Pertany als Cossos d'Inspectors d'Assegurances i Inspectors d'Hisenda, encara que en els darrers anys ha desenvolupat la seva activitat professional a Mútua Madrileña. Li desitgem els millors èxits en aquesta nova responsabilitat professional que enceta amb el nou any, sobretot si els seus èxits representen una millora per al nostre estatus de mediadors i per al nostre reconeixement professional dins la societat.

Ens plauria poder debatre amb ella els mateixos temes que amb el seu antecessor en el càrrec i establir així els paral·lelismes –o no- entre l'un i l'altre. Hi treballarem per fer-ho possible.

I fent ús encara d'aquest do de la paraula permeteu-me desitjar-vos que aquest 2012 que hem encetat ens porti la pau i la serenor necessàries per poder afrontar el que la malmesa economia ens vulgui portar.

Antoni Godoy Tomàs
President

editorial

Encetem any i el nostre Butlletí torna a entrar a casa vostra com si res hagués passat. I mireu si n'han passat de coses al món! Però aquestes no les relatarem pas, que prou que ens han omplert de resums totes les cadenes de ràdio i televisió. Nosaltres ens limitarem a oferir-vos, com cada trimestre, tota la informació col·legial, entre la que destaca per la seva pròpia identitat la celebració de la 37a. Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances.

Va ser precisament en el decurs d'aquesta efemèride que es va presentar en públic l'edició d'un nou llibre fet realitat pel nostre Col·legi, aquesta vegada en format digital, del qual n'és l'autor el nostre assessor tècnic, en Ricard Llapart. Aquest llibre –**d'interès 1991-2011**- és una recopilació dels articles, obra de l'actuari i assessor tècnic del nostre Col·legi, que durant el període 1991-2011 ha publicat la nostra revista col·legial.

Amb l'edició d'aquest llibre ja són quatre les publicacions que, derivades de la seva presència al Butlletí, han vist la llum com a llibres gràcies a la iniciativa del nostre Col·legi.

I precisament de la ploma (com us dèiem abans) d'en Ricard Llapart és d'on surt aquesta nova edició del d'interès d'aquest número del Butlletí.

Hem obert les portes de la firma convidada a la Cooperativa La Fageda, per tal que ens expliquin com es va gestar i materialitzar aquell projecte que ha acabat donant feina i integrant socialment a moltes persones.

I com no, la plana dos del nostre president, que ja haureu llegit amb atenció, i la resta d'informacions i consells que ben segur que us faran peça.

Que tingueu una bona lectura i un bon any 2012.



sumari

Núm. 116 | octubre, novembre, desembre 2011

2 Plana dos
3 Editorial
4 Informació col·legial
8 Firma convidada
10 Activitats de formació
10 Noves Tecnologies
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:
900 exemplars

Dipòsit legal:
GI-101-1980

Portada:
Setmana Mundial 2011
(Foto: Claudi Valentí)

Contraportada:
Entitats col·laboradores 2011

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

COL·LEGI DE MEDIADORS D'ASSEGURANCES DE GIRONA
Hi som!

> Curs Certificat Grup A

A càrrec del Sr. Josep M. Domènech, president de la secció delegada del CECAS a Girona i director del Curs Superior d'Assegurances, el 3 d'octubre va tenir lloc la inauguració de la divuitena edició del Curs Superior d'Assegurances (Curs de formació en matèries financeres i d'assegurances privades – Certificat Grup A) que imparteix el nostre Col·legi, com a secció delegada CECAS.

Aquest curs 2011-2012, en modalitat semipresencial, compta amb 11 alumnes matriculats.

El curs té un total de 500 hores lectives, gairebé 300 hores lectives -entre classes presencials i tutories voluntàries- i la resta a través de plataforma en línia.

Els dies lectius són els dilluns i els dimarts, en horari de tarda, a l'aula de formació del Col·legi. El claustre de professors, 15 en total, està format bàsicament per persones vinculades al Col·legi, així com per professionals especialitzats en cada una de les matèries.

El primer dels tres exàmens trimestrals de què consta el curs, va tenir lloc el 22 de desembre.



> Inauguració del Curs Superior d'Assegurances 2011-2012

> Cursos monogràfics de reciclatge professional

Aquest mes d'octubre es va iniciar una nova edició dels cursos monogràfics de reciclatge professional. Aquesta modalitat de cursos es va iniciar fa vint anys i fins al moment aquests cursos han comptat amb 470 alumnes. L'edició 2011-2012 compta amb 25 cursos, amb un total de gairebé 300 hores lectives.

Aquests cursos monogràfics són un instrument eficaç per potenciar la qualitat professional dels mediadors d'assegurances i dels seus treballadors i col·laboradors, així com són vàlids per complir amb el requisit de formació contínua que assenyala la normativa vigent.

> Setmana Mundial

L'objectiu principal d'aquesta celebració és donar a conèixer la professionalitat del mediador d'assegurances col·legiat i despertar en el consumidor la necessitat de sol·licitar el seu assessorament en tota operació relacionada amb la contractació de qualsevol tipus d'assegurança.

Durant la setmana del 17 al 23 d'octubre el nostre Col·legi va celebrar la 37a edició de la Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances. Aquesta setmana va haver-hi una àmplia difusió periodística i radiofònica destinada a donar a conèixer la funció, personalitat i professionalitat del mediador d'assegurances col·legiat. Es va publicar dos especials a la premsa gironina dedicats a la Setmana Mundial, així com s'ha de destacar la presència en els diferents mitjans de comunicació dels actes d'aquesta celebració.

El 19 d'octubre va tenir lloc una interessant entrevista pública al director general de Seguros y Fondos de Pensiones, Ricardo Lozano, a càrrec del president del nostre Col·legi, Antoni Godoy.

A l'entrevista es varen abordar temes d'actualitat que preocupen i



> Entrevista a R. Lozano

interessen als mediadors d'assegurances. Així, en referir-se a la situació del sector assegurador, Lozano va afirmar que, segons les xifres, "gaudeix d'una salut correcta, per poder complir amb les compromisos contrets". Quant a la situació del mercat per rams apuntà que no s'ha de generalitzar doncs si bé alguns estan baixant altres pugen amb resultats positius; és normal que el ram d'autos baixi si la sinistralitat i les primes també ho fan. Amb les seves paraules va transmetre tranquillitat, ja que indicà que, d'acord amb els principals ratis de solvència, "les entitats asseguradores tenen coixí suficient i estan ben diversificades", a la qual cosa hi afegí que, malgrat la mala situació que travessem, el nostre sector està aguantant bé comparat amb altres sectors.

L'entrevistador també va mostrar interès per conèixer l'opinió de Ricardo Lozano sobre el futur de la mediació, sobre el que va expressar en aquest sentit cal destacar que, al seu parer, si bé la mediació va juntament amb les entitats asseguradores, el futur d'aquests professionals depèn d'ells mateixos, així va recordar que en el mercat "hi haurà més oferta i més competitiva".

També l'auxiliar assessor va tenir el seu espai al llarg de l'entrevista. Segons Lozano aquesta figura facilitarà l'activitat a la mediació i recordà que després del procés d'adaptació a la Llei 26/2006, i per millorar, s'ha omplert un buit, una necessitat. En un altre pla, també se li va preguntar sobre si el mediador ha de formar part del contracte, aspecte en què fou clarament concís: "el mediador no pot formar part del contracte", a la qual cosa hi afegí que no existeix cap legislació en el món assegurador "en què un mediador formi part del contracte". I va recordar que això no és impediment perquè la mediació hagi aportat algunes observacions al redactat i que la LCS es troba, en l'actualitat, en el Consell d'Estat.



> Homenatge als col·legiats veterans

Igualment, Antoni Godoy va voler conèixer quina ha estat la resposta de les Comunitats Autònomes sobre el fet que els mediadors hagin de presentar les DEC semestrals. Lozano afirmà que "són una minoria les que no hi estan d'acord" i recordà que, respecte a les anuals, han reduït la quantitat de dades que es demanen i es tracta que les dades siguin útils per als usuaris i per a la mateixa mediació; "en un món on la informació flueix tan ràpidament no té molt sentit fer públiques les dades relatives a un any enrere, d'aquí l'interès en les DEC semestrals; desitgem una DEC més estadística i menys comptable". En aquest sentit també apuntà que els mediadors que no han remès les DEC "distorsionen les xifres" la finalitat de les quals és únicament estadística.

Un altre dels temes abordats fou l'àmbit d'operacions i el registre de mediadors. Sobre aquest aspecte Lozano va subratllar que els mediadors han d'estar registrats bàsicament on es realitza l'activitat de


> Aspecte general de l'acte institucional de la Setmana Mundial

forma significativa, com a dada orientativa apuntà "un 75% sobre els domicilis dels prenedors amb una estabilitat en el temps de 2 a 3 anys". En tocà el tema de bancassegurança, des del punt de vista de publicitat enganyosa, regals, coacció en la contractació, protecció de dades..., el director general de Seguros manifestà que, pot ser que hi hagi alguna campanya massa agressiva i alguna cosa sobre protecció de dades en els rebuts, però a la DGSFP no tenen cap cas on pugui demostrar-se que hi ha hagut imposició d'assegurances per part d'un banc o d'una caixa a un assegurat "està per demostrar documentalment".

Com que el fet que es regali una assegurança a tot risc quan s'adquireix un vehicle també és una qüestió que inquieta als mediadors, el president amfitrió també va voler conèixer l'opinió de Ricardo Lozano, "Què hi ha de dolent en això?", va respondre, "l'únic que ha de dir-se és que no es tracta d'un regal, hauria de desaparèixer la paraula "regal" perquè tot es paga, és només un ganxo comercial", i hi afegí "pot ser que s'estigui banalitzant l'assegurança. L'important és que venguin i assessorin bé en l'assegurança".

Altres temes d'interès foren la formació dels agents exclusius, que "dependrà dels rams en què treballi l'agent, si només treballa decessos necessitarà menys hores de formació. Tots es formen, està certificat" o la revisió del barem d'autos, sobre el qual assenyalà que "s'estan estudiant i revisant els números. És difícil d'abordar perquè es fa molta demagògia fàcil, com per exemple al comparar la indemnització rebuda per un atropellament mortal a a un nen petit a la Gran Bretanya amb el que es percep a Espanya, hauríem de multiplicar les primes per 10. És complicat i cal reflexió. Hi ha una comissió tècnica que se n'ocupa i d'aquí a uns 2 mesos s'espera el resultat de l'estudi.



> L'acadèmic i escriptor, Luis Goytisolo, rep el Premi Sol 2011 de mans del president del Col·legi de Girona, Antoni Godoy

Sobre les queixes a la DGS va comentar que s'intenta donar resposta al més aviat possible a les queixes, però que no és fàcil, i que es tramiten amb els mitjans existents. Indicà també que "hi ha hagut algunes males pràctiques d'entitats asseguradores en les renovacions i hem parlat d'això amb les interessades".

Finalment, a la pregunta de si existeix una excessiva atomització de la mediació, va respondre que "No necessàriament, dependrà del projecte empresarial de cada empresa o mediador. No haig de pronunciar-me sobre això".

Els actes de la setmana varen concloure amb l'acte institucional que va tenir lloc el dia 20, on hi va participar com a ponent Salvador Servià, director del Circuit de Catalunya, el qual va parlar sobre Conduir la vida. A continuació, el nostre Col·legi feu lliurament dels diplomes als alumnes del Curs Superior d'Assegurances 2010-2011, així com es va retre un homenatge als col·legiats veterans.

També hi va haver la concessió del Premi Sol 2011 que en aquesta ocasió fou per a la Real Academia Española. L'acadèmic i escriptor, Luis Goytisola, va recollir el guardó de mans d'Antoni Godoy, president del nostre Col·legi.

Aquest anys, com a novetat, va tenir lloc la celebració dels 25 anys de relacions professionals entre el Collegi de Girona i el Sindicat d'Agents de la Catalunya Nord, així com la presentació del llibre D'interès 1991-2011.

En aquest acte institucional hi foren present, entre d'altres representants del sector assegurador i del món empresarial gironí, el sotsdirector general d'Entitats Asseguradores i Mediadors de la Generalitat de Catalunya, Jaume Pera, així com el director del Centro de Estudios del Consejo General, Jordi Parrilla.

> Conferència (novembre)

Finalitzant el cicle d'actes de formació i reciclatge professional per a aquest any, el nostre Col·legi va organitzar, el passat 24 de novembre, una conferència col·loqui amb el títol Lloyd's. Un Mercat global a l'abast de la mediació espanyola.

Juan Arsuaga, conseller delegat de Lloyd's Iberia, va parlar de les peculiaritats d'aquest mercat, dels tipus de risc que cobreix, de la seva presència a l'Estat espanyol, i de la seva oferta per a la mediació.



> Conferència sobre el Lloyd's

> Beques d'estudi

Per onzè any consecutiu, el nostre Col·legi va rebre de l'entitat ASEFA una dotació econòmica destinada a premiar, mitjançant unes beques d'estudi, aquells alumnes del curs acadèmic acabat recentment i que fossin mereixedors d'aquesta distinció d'acord amb les bases de concessió.

Així, el 30 de novembre va tenir lloc a Girona l'acte de lliurament d'aquestes beques d'estudi. A més dels tres alumnes que varen rebre la beca, hi foren presents diversos representants de l'entitat, amb Magda Dalmau, directora Delegació Nordest, al capdavant, així com una delegació del noste Col·legi, encapçalada pel seu president Antoni Godoy.



> Beques d'estudi ASEFA

Aquestes beques foren concedides als alumnes Josep M. Espel, M. Rosa Nogués, i Javi Ribas, del Curs Superior d'Assegurances 2010-2011.

> Calendari

Com cada any el Col·legi ha editat el calendari d'actes, el qual us fou tramés el passat mes de desembre. Al calendari s'hi assenyalen la Festa Patronal (27 de juny), la 38ª Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances (15 al 21 d'octubre), així com els diferents actes de la comissió de formació i reciclatge professional.

Abans de cada un dels actes, anireu rebent puntualment la circular-programa que completarà totes les dades de l'acte en qüestió.



> Què tenen en comú bogeria i empresa?



Cristóbal Colón
Fundador i president de La Fageda

La Fageda la vam fundar l'any 1982, encara que la idea va començar a forjar-se a Saragossa l'any 73, quan jo treballava en el departament de laborteràpia de l'Hospital Psiquiàtric Provincial. En aquells anys havia començat a Espanya el moviment de reforma psiquiàtrica, que tenia com a objectiu dignificar la vida de milers de persones ingressades en aquelles institucions manicomials.

En els tallers de laborteràpia hi fèiem bosses de macramé, llums de cartró o cendrers de ceràmica, que s'anaven amuntegant perquè no tenien massa utilitat per a ningú. I ens vam adonar que això no era "teràpia pel treball", era un subterfugi. Era un "anem a fer com si treballéssim".

El malalt mental, no només pateix un profund sofriment quan sent que la seva ànima s'enfonsa, s'esberla... sofreix a més a més per l'estigma social i pel rebuig que la seva pròpia malaltia provoca en l'altre.

Els homes necessitem satisfer les nostres necessitats, des de les materials que garanteixen la nostra subsistència, fins a les afectives, de relació i les espirituals. Els homes busquem autorealitzar-nos. La pràctica ens deia que el món del treball podia ser un mitjà extraordinari per satisfer les necessitats d'aquestes persones, però era evident que calia fugir del "com si...". Necessitàvem engegar un projecte real, autèntic, en el qual es fessin coses útils i, sent-ho, rebríem a canvi uns diners que seria la prova de l'autenticitat del treball i de qui l'havia realitzat.



L'any 1982 vam crear en la Garrotxa una cooperativa amb 14 persones amb trastorns mentals severs. L'Ajuntament d'Olot va creure en el projecte i ens va cedir uns locals municipals que ningú estava utilitzant, i allí comencem a realitzar treballs de manipulats per a altres empreses de la comarca i treballs de jardineria per a l'Ajuntament.

L'any 1984 aconseguim suficient finançament per comprar una finca rústica prop d'Olot. Un any més tard iniciem l'activitat de ramaderia engegant una estabulació de vaques de llet i dos anys després posàvem en funcionament el viver de planta autòctona. Feia cinc anys que el projecte havia començat, teníem en marxa tres activitats diferents i totes relacionades amb el mitjà natural. La nostra capacitat econòmica i de crear llocs de treball s'anava consolidant, la nostra cadena de valor era cada dia més forta. Constatàvem d'altra banda que l'altra dimensió del nostre projecte, que nosaltres anomenem la cadena del sentit, igualment es consolidava.

Així arribem a l'any 1992. L'entrada en vigor de la legislació comunitària a Espanya i la implantació de les quotes en la producció làctica implicaven per a nosaltres una amenaça a la viabilitat de l'explotació ramadera, amb greus conseqüències econòmiques i de pèrdua de llocs de treball.

Havíem de buscar una alternativa que resolgués aquesta situació i aquesta va ser la transformació de la matèria primera que produíem. Mantindríem l'activitat ramadera i en crearíem una altra per tal de potenciar el conjunt del projecte. Es tractava de decidir quins productes podien tenir cabuda en un mercat en el qual havíem vist fracassar a no poques iniciatives com la nostra.

D'una banda, el mercat hospitalari i institucional era un bon consumidor de iogurts i postres, i nosaltres hi podíem tenir accés. Però per una altra, el mercat convencional de gran consum



“El sentit del treball és un treball amb sentit”

estava copat per unes marques amb un lideratge absolut, sense esmentar les dificultats que representa incorporar nous productes a la distribució minorista.

Precisament, aquesta presència monolítica de les grans marques i l'homogeneïtat dels seus productes ens indicava que hi havia “nínxols” suficients per incorporar uns productes diferents, artesans, no industrials. Teníem així, dues línies diferents en les quals treballar: primer, actuaríem en el mercat institucional i més endavant intentaríem incorporar-nos a la distribució minorista.

Sobre la base d'aquestes dues hipòtesis de treball, vam prendre la decisió d'iniciar el projecte de construcció d'una petita planta de producció en la mateixa finca on tenim la resta de les instal·lacions.

Al febrer de l'any 1993 comencem a fabricar els primers iogurts i flams per al nostre únic client, l'Hospital de la Vall d'Hebron a Barcelona (en aquella època, l'hospital més gran d'Espanya), i amb certa rapidesa aconseguim incorporar altres hospitals a la nostra cartera de clients, doncs necessitàvem guanyar volum al més aviat possible. Seguidament parlem amb les empreses de distribució que tenien establiments a la comarca amb la idea de començar a introduir-nos al mercat del gran consum.

Es tractava llavors d'elaborar una estratègia que ens permetés detectar els nostres punts forts i ordenar els passos a seguir. En principi teníem uns productes de moltíssima qualitat, qualitat que es percebia clarament, atès que eren elaborats amb llet fresca, recent munyida. Però encara havíem de construir la marca, segmentar el mercat i dirigir-nos a aquells consumidors que intuíem estaven que esperant un producte com el nostre.



Quan ens preguntem quina és la diferència major entre nosaltres i la competència, de seguida en veiem una de fonamental: ells tenen de tot, menys vaques; no en tenen ni una, i a més a mes no mostren interès a tenir-ne en el futur.

Però a més teníem altres elements que podien construir el posicionament que nosaltres volíem. Les nostres instal·lacions estan al bell mig del “Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa”, en una comarca amb tradició ramadera i percebuda a tot Catalunya com un lloc d'una gran bellesa natural, on es menja bé i es produeixen bons aliments.

La marca seria:

LA FAGEDA. IOGURT DE GRANJA.

Val la pena afegir que, en el packaging, no utilitzem mai el component social del projecte com a element de comunicació.

* * *

Avui veig moltes organitzacions empresarials que em recorden aquella imatge del manicomi. El model econòmic actual, al meu entendre, ha confós les finalitats amb els mitjans: moltes de les empreses actualment busquen el benefici econòmic costi el que costi i a qualsevol preu. Els efectes que provoquen aquestes empreses sense ànima no només tenen conseqüències externes, sinó que els primers perjudicats són els propis integrants de l'organització i com més gran és la responsabilitat que tenen, major i més subtil és el perjudici que ocasionen.

A l'inici d'aquest escrit em preguntava que té a veure el món de l'empresa amb la bogeria.

A la Fageda, amb aquestes persones que pateixen greus desordres mentals, estem treballant sense descans per crear una empresa, per potenciar la cadena de valor; aquella que permet a les empreses créixer i mantenir-se al mercat. Però per a nosaltres aquesta cadena de valor és condició necessària, però no suficient: “no només de pa viu l'home”. La nostra gran preocupació és afegir-hi una cadena de sentit, que faci possible a cadascun de nosaltres sentir-se útil als altres i formar part d'un projecte, on les relacions estiguin basades en el respecte i reconeixement mutu.

El sentit del treball és un treball amb sentit.



Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

GENER 2012

Dijous 19. Conferència col·loqui sobre reclamació de danys materials –no autos-(títol pendent de confirmació). Girona.

FEBRER 2012

Dilluns 16. Conferència col·loqui sobre sinistralitat RC professional mediadors d'assegurances (títol pendent de confirmació). Girona.

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 del Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, sobre competència professional, i de la Resolució de la DGSFP de 18.2.2011 pel 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

En preparació

Girona

- Curs d'especialització sobre "La gerència de riscos a la pime"

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 exigit 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 el Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, sobre competència professional, i la Resolució de la DGSFP de 18.2.2011 pel 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 2011-2012

Girona

GENER

Informàtica (4 hores);
Assegurança de transport (24 hores)
Assegurances de responsabilitat civil (10 hores)

FEBRER

Assegurances combinades "multiriscos" (20 hores)
Comptabilitat (20 hores)

MARÇ

Assegurança contra robatori (6 hores)
Assegurancesd d'enginyeria (10 hores)

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 del Reial Decret 764/2010, d'11 de juny, sobre competència professional, i de la Resolució de la DGSFP de 18.2.2011 pel 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.

Noves tecnologies

TELEFONIA VoIP

'Voice Over Internet Protocol', és a dir, Veu sobre protocol d'Internet.

Consisteix en la digitalització de la veu en forma de petits paquets que, comprimits, es transmeten a través de la xarxa (Internet) tal i com ho faria un correu electrònic o un document qualsevol.

Podríem dir que serà la telefonia del futur però us podem assegurar de primera mà que és ja tot un present.

Molts de nosaltres ja som o hem estat usuaris de telefonia VoiP amb aplicacions com Skype o altres que qualsevol Smartphone actual incorpora.

QUÈ ENS APORTA LA VoIP?

De vegades no sabem el que la tecnologia podria arribar a fer per a nosaltres fins que no la provem i l'assimilem, de manera que el plantejament de fer el salt a la VoIP sol ser per reduir costos. Els proveïdors prometen un estalvi del 40% però amb una instal·lació ben plantejada es pot superar amb escreix el 50%.

Això ho fa que amb VoIP, en desaparèixer les limitacions físiques del hardware, tot és possible. Des d'aprofitar les actuals centraletes i telèfons que ja tenim als nostres despatxos professionals a un cost de quasi zero, a llogar una centraleta virtual allotjada a les instal·lacions del proveïdor de VoIP de la qual no haurem de preocupar-nos ni d'avaries ni del manteniment ni que quedi obsoleta en el temps ni per les seves capacitats d'ampliació. Serà el propi proveïdor qui se'n farà càrrec i la mantindrà actualitzada amb les darreres prestacions.

També es redueixen substancialment els costos de compra o lloguer, que fins i tot poden ser gratuïts amb unes prestacions més que acceptables. A més s'elimina el cost d'altes i manteniments de les línies de telèfon tradicional.

L'altre gran cavall de batalla de la VoIP és el cost de les trucades. D'entrada s'elimina el cost de l'establiment de trucada, a qualsevol tipus de destí; les trucades a telèfons 901 i 902 tenen costos reduïts equiparables a una trucada local, i és possible contractar tarifes planes tant en forma de volum de trucades tal i com les coneixem ara com en modalitats 'per usuari' en què per una quota mensual fixa per lloc de treball s'inclou ADSL, número de telèfon exclusiu i serveis de fax per a cada treballador, tarifa plana nacional i paquet de minuts de trucades a mòbils, entre altres.

QUÈ ES NECESSITA?

Per fer-ne un us domèstic només ens cal o bé un ordinador amb connexió a Internet, micròfon i altaveus, o bé un *smartphone, o bé* un software emulador de telèfon anomenat *Softphone* (l'esmentat Skype seria un d'ells).

Si volem aplicar-lo a nivell empresarial, en un entorn d'ús intens i amb una més que acceptable relació qualitat/preu, només són necessaris petits adaptadors que convertiran els actuals equipaments en telèfons i centraletes 100% compatibles amb VoIP.

Podem anar un pas més enllà i substituir els actuals aparells telefònics per terminals específics per a VoIP, amb això s'obrirà un ampli ventall de noves prestacions com sincronització amb Outlook i altres gestors de directoris, funcions de centraleta a cada lloc de treball, gravació de trucades, menús intel·ligents, videotrucada...

En grans empeses o empreses amb necessitats avançades és possible instal·lar la centraleta físicament als centres de treball propis per aconseguir un control absolut i integrar-lo amb el sistema informàtic, obtenir gravacions de les trucades, sales de reunions virtuals, enllaços amb els programes de gestió, etc.

I ARA CANVIAR?

Fer el pas cap a la VoIP no es gens traumàtic. No s'han de canviar els hàbits, no es perden els números actuals, no existeix la permanència i els serveis tècnics dels proveïdors són accessibles i de qualitat.

En el proper butlletí parlarem de les prestacions tècniques avançades que la telefonia VoIP ja ens posa a l'abast dels nostres negocis.

Comissió de Noves Tecnologies

Pep, el pòlissa / maria mediadora



> Riesgo de negocio ante asegurados con múltiples contratos



Montserrat Guillén Estany i Ana María Pérez-Marín

La investigació ha estat sempre una constant en el món assegurador. Podem trobar llibres, estudis, ponències, tesines, etc. de tot tipus i sobre mil temes diferents. En tots els casos i sense excepció, podríem dir, hi ha un estudiós o uns estudiosos que s'endinsen d'una manera molt particular i apassionant traient l'entrellat d'un tema molt concret i després de laborioses exploracions n'extreuen opinions i conclusions que poden ser i són en la majoria dels casos, d'un important valor per a la professió i principalment per als professionals que ens dediquem a la venda d'assegurances.

En aquesta obra que presentem avui es mostra una aproximació a la gestió del risc en el negoci assegurador. Considera la diferent relació entre assegurador i assegurat i principalment l'afectació dels sinistres, dels increments de primes i de les cancel·lacions. Intenta definir la relació integrada que té el client amb l'aseguradora.

Aquesta relació entre client i aseguradora s'aborda des de dos nivells diferents. En primer lloc es centra en el prenedor com a unitat d'anàlisi, tenint en compte que pot disposar de més d'una pòlissa. En un segon nivell es considera que la llar pot tenir més d'una pòlissa que asseguri el mateix risc. Això tant en la perspectiva de diferents pòlisses amb un mateix assegurador, com amb d'altres de diferents. La comparació dels dos nivells esmentats dóna uns resultats que revelen aspectes interessants que ens portaran a comprendre la dinàmica que regeix als individus respecte de les seves pòlisses contractades.

Cal remarcar que el llibre és un gran estudi numèric i actuarial del comportament dels assegurats i asseguradors respecte de la contractació de per part dels assegurats de diferents pòlisses d'assegurances.

2009, Fundación Mapfre
ISBN: 978-84-9844-162-8
Dipòsit legal: SE-5782-2009
118 pàgines

Xavier Olcina Servole

Índex

Introducción 1
La duración del contrato de seguro 21
Probabilidad de cancelación 27
El análisis de datos 31
Probabilidad de cancelación y duración: análisis por cliente 41
Valor y riesgo cliente 55
Valor y riesgo hogar 91
Conclusiones 101
Referencias bibliográficas 105

> Una actuació a evitar

Qui de nosaltres, veient que els clients perden les pòlisses d'assegurança, o no les llegeixen o, simplement, ens diuen que ja estan a la nostra confiança, no ha tingut la temptació de no lliurar-li el document corresponent?

I qui pot dir que no hi hagi algú del col·lectiu de corredors que no hagi cedit a aquesta temptació?

Doncs bé, si algú ha caigut en aquesta temptació, anem a veure quines són les conseqüències que li pot reportar aquesta actuació.

Cal recordar, d'entrada, que el contracte d'assegurança és bilateral, les persones que hi intervenen són l'entitat asseguradora d'una part i el prenedor de l'assegurança de l'altra. Per tant, ambdues parts han de signar i tenir a la seva disposició un exemplar escrit del contracte.

Que el contracte ha de ser escrit es desprèn, per exemple, de l'article 1281 del Codi Civil espanyol quan afirma que

"Si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes se estará al sentido literal de sus cláusulas.

Si las palabras parecieren contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá ésta sobre aquéllas".

O del 1284:
"Si alguna cláusula de los contratos admitiere diversos sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto".

Es parla de termes clars, de paraules i d'interpretacions, per tant, ha d'existir-hi algun document escrit per poder-ho llegir i interpretar.

Per confirmar encara més que un contracte mercantil ha de ser escrit tenim l'article 57 del Codi de



Comerç espanyol:

"Los contratos de comercio se ejecutarán y cumplirán de buena fe, según los términos en que fueren hechos y redactados...".

I cal afegir-hi l'article 58:
"Si apareciere divergencia entre los ejemplares de un contrato que presenten los contratantes...".

És a dir, el contracte ha d'estar redactat, o sigui, escrit, i les dues parts n'han de tenir un exemplar per poder comprovar si existeix divergència entre ells.

Per la seva part, què ens diu la Llei 50/1980, de contracte d'assegurança?

En primer lloc, trobem l'article 3r que ens diu que "las condiciones generales, que en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados, habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo".

Per la seva banda, l'article 5è afirma que "el contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito. El asegurador está obligado a entregar al tomador del seguro la póliza...".

Quant a l'article 8è, ens diu que "la póliza del contrato deberá redactarse, a elección del tomador del seguro, en cualquiera de las lenguas españolas oficiales en el lugar donde aquélla se formalice".

I aquest article 8è que "si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza. Lo establecido en este párrafo se insertará en toda póliza del contrato de seguro".

Quina conclusió hem de treure de tots aquests articles de la Llei de contracte d'assegurança?

En primer lloc, que el contracte ha d'ésser escrit. Així ho assenyala expressament l'article 5è i ho corrobora l'article 8è dient que la pò-



lissa s'ha de redactar, és a dir, que s'ha d'escriure.

En segon lloc, que l'assegurador està obligat a lliurar al prenedor de l'assegurança la pòlissa del contracte (article 5è), on han de figurar les condicions generals i haurà d'estar subscrit per l'assegurat (article 3r).

En tercer lloc, que el prenedor de l'assegurança ha de tenir les clàusules del contracte contingudes a la pòlissa, ja que disposa d'un termini d'un mes, a comptar des del lliurament de la pòlissa, per demanar que es resolguin les diferències que hi pugui haver entre el que s'havia pactat i el que realment s'ha inclòs.

En quart lloc, que el contracte ha de ser escrit, però no necessàriament en paper. De fet, és vàlid qualsevol mitjà que demostri fefaentment que ambdues parts tenen un exemplar del contracte.

Evidentment, si el prenedor no té un exemplar de la pòlissa no podrà comprovar si existeixen diferències i, per tant, quedarà indefens davant una possible equivocació per part de l'assegurador.

D'aquests articles de la Llei també es desprèn que el contracte d'assegurança és bilateral, i són les persones que hi intervenen, l'assegurador d'una part i el prenedor de l'assegurança de l'altra, tenint en compte que "si el tomador del seguro y el asegurado son personas distintas, las obligaciones y los deberes que derivan del contrato corresponden al tomador del seguro, salvo aquellos que por su naturaleza deban ser cumplidos por el asegurado. No obstante, el asegurador no podrá rechazar el cumplimiento por parte del asegurado de las obligaciones y deberes que correspondan al tomador del seguro" (article 7è).

Per tant, totes les parts han de tenir un exemplar del contracte. I quan dic totes les parts, em refereixo tant a l'assegurador, com al prenedor de l'assegurança i a l'assegurat, si aquests dos últims són dues persones diferents.

Que l'assegurat ha de tenir també un exemplar de la pòlissa ho mana clarament l'article 3r de la Llei, quan assenyala que la pòlissa o el document complementari "se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo".

Cal recordar també que el mediador de l'assegurança, tal com hem vist, no és part del contracte i, per tant, no existeix l'obligació que tingui un exemplar de la pòlissa.

De fet, l'única documentació que ha de tenir a la seva disposició el mediador és la que li permeti complir amb l'article 6è de la Llei 26/2006, de mediació d'assegurances i reassegurances privades, és a dir, la d'oferir informació suficient en tota la seva activitat d'assessorament.

Tampoc es pot aplicar l'article 21 d'aquesta Llei, que diu que "las comunicaciones efectuadas por un corredor de seguros al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de éste", perquè es refereix únicament a les comunicacions del corredor a l'assegurador, però no a les de l'assegurador al corredor.

Així doncs, què passa si la corredoria no lliura l'exemplar del contracte d'assegurança, que li pertoca, al prenedor de l'assegurança?

D'entrada el corredor ha incomplert el que assenyala tant el Codi Civil i el de Comerç com la Llei de contracte d'assegurança, en no lliurar el contracte a una de les parts contractants.

Pensem que poden existir diferències entre el que el client demana i el que l'entitat asseguradora cobreix a la pòlissa d'assegurança i que l'única persona que pot demanar que es modifiquin les clàusules del contracte és, segons l'article 8è de la Llei 50/1980, el prenedor de l'assegurança.

Això comporta que, en cas que el client es vegi perjudicat per aquesta diferència de cobertura, pot reclamar els danys al corredor.

Naturalment que podrà reclamar el perjudici econòmic directament a l'assegurador que empara la responsabilitat civil del corredor, d'acord amb l'article 76 de la Llei de contracte d'assegurança, però hem de considerar que, una vegada efectuat el pagament de la indemnització, l'entitat asseguradora té dret de repetir contra el corredor en aplicació de l'esmentat article 76 de la Llei 50/1980 que assenyala "sin perjuicio del derecho del asegurador a repetir contra el asegurado, en el caso de que sea debido a conducta dolosa de éste".

Evidentment, l'assegurador ha de demostrar el dol per part del corredor, però per evitar-nos maldecaps és millor no caure mai en aquest tipus d'actuacions.

Ricard Llapart Martín

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

diversos

Comissió d'afiliació

RESUM D'ALTES I BAIXES DE L'1 D'OCTUBRE AL 31 DE DESEMBRE DE 2011

CENS A 30 DE SETEMBRE DE 2011 357

ALTES

Agent d'assegurances exclusiu
Ricard Colls Guerra, de Cadaqués

Representant d'Agència d'assegurances exclusiva
Carles Jiménez Martínez, de Malgrat de Mar (Carles Jiménez i associats, SL)
Julio Pérez Albero, de Santa Perpètua de Mogoda (Albero Bautista, SL)

No exercent
Oriol Petit Salas, d'Arbúcies

TOTAL ALTES _____ 4

BAIXES

Voluntària
Sílvia Collel i Tarrés, de Girona (Caixa de Girona Mediació agencia de seguros vinculada)
Santiago Fernández Carbó, de Figueres
Lídia Soler del Pozo, de Figueres
Mònica Vilar López, d'Olot

No exercent
Joan Paulí Costa, de Girona
Joan Saurí Font, de Palafrugell
Isabel Salamaña Serra, de Girona
Josep M. Vallmajó Madrenas, de Girona

Cessament
Carme Casademont Armengol, de Figueres
Miquel Girgas Font, d'Olot
Carme Vila Busquets, de Llagostera (Vila Genové 1984, SL)

Representant de corredoria d'assegurances
Joan Manuel Pérez Herrando, de Lloret de Mar (Tallada Corredoria d'Assegurances, SL)

Manca de pagament
Francesc Taboada Pérez, de Ripoll

TOTAL BAIXES _____ 13

CENS A 31 DE DESEMBRE 2011..... 348

CANVIS

De representant d'agència d'assegurances vinculada a representant d'agència d'assegurances exclusiva
Simon Martínez García, de Palafrugell (Baixcat Simon Martínez, SL)

assegurem-nos-en

QÜESTIONS DE LLENGUA

Sembla que amb l'any nou no hem pogut deixar resolts encara tots els dubtes que se'ns plantegen quan hem de redactar algun document. Així doncs, aquest 2012 continuarem amb un nou recull de dubtes freqüents. (Marcarem amb asterisc les formes que no són correctes.)

***en quant a / quant a**

Aquesta locució, *en quant a, en el sentit de **referent a**, **pel que es refereix a**, **pel que fa a** no està ben utilitzada, i caldria fer servir les que acabem d'esmentar o bé **quant a**.

Quant a la jornada sobre compromisos per pensions, podreu trobar tots els continguts al web del Col·legi.

***enganxina / adhesiu**

De les etiquetes autoadhesives se n'han de dir **adhesius**, no són correctes les paraules *enganxina ni *pegatina.

Potser es podrien fer *adhesius* amb els logotips Ad'a i Cd'a per repartir entre els col·legiats.

***enterar / assabentar**

El verb *enterar és un barbarisme. Segons el context podem fer servir **assabentar**, **saber**, **informar**, **fer saber**...

No se n'ha fet gaire difusió, però tothom *s'ha assabentat* que es poden fer enviaments massius d'SMS.

***entorn a / entorn de**

Amb les preposicions sempre solen plantejar-se'ns dubtes. La locució que marquem amb asterisc no és correcta, per tant cal deixar-la de banda i fer servir alguna de les següents: **entorn de**, **a l'entorn de**, **al voltant de**.

El curs proposava una reflexió *entorn de* l'eficàcia de la comunicació en les relacions amb els clients.

***espònsor / patrocinador**

Els diccionaris normatius no recullen la paraula *espònsor. La persona física o jurídica que fa un patrocini s'anomena **patrocinador**. Així doncs, tampoc tenim el verb *esponsoritzar, sinó **patrocinar**.

L'Ajuntament de Girona *patrocina* la XXXIII Cursa Popular del Carrer Nou.

***event / esdeveniment**

La paraula *event i la paraula *aconteixement són barbarismes. Qualsevol acte de caràcter extraordinari o important en la vida d'una persona, d'una col·lectivitat social, etc. rep el nom d'**esdeveniment**.

La Festa Patronal és un dels *esdeveniments* més esperats pels col·legiats.

RECURSOS

Us volem donar a conèixer el paquet ofimàtic **EinesTIC**, una iniciativa de la Direcció General de Telecomunicacions i Societat de la Informació de la Generalitat emmarcada en el pla PIMESTIC.

Es tracta d'un conjunt d'eines informàtiques que pretén cobrir les necessitats bàsiques en aquesta matèria de treballadors autònoms i petites empreses, i si n'informem en aquest butlletí és perquè tot el programari inclòs en l'EinesTIC és en català.

L'EinesTIC es distribueix com a programari lliure, de manera que no hi ha un cost associat a la llicència d'utilització de l'aplicació i se'n poden fer i repartir tantes còpies com es desitgi. Es pot aconseguir descarregant-lo directament del seu lloc web (http://www.pimestic.cat/einestic).

Les eines informàtiques que inclou l'EinesTIC permeten: el tractament de les dades dels clients i proveïdors amb una eina de gestió de contactes; la preparació de pressupostos, comandes, albarans i factures; el seguiment de les despeses del negoci; les declaracions trimestrals d'IVA i IRPF en els formats oficials en paper d'Hisenda i els esborranys dels resums anuals; i la preparació de cartes, faxos i missatges de correu electrònic. Tot el conjunt d'aplicacions es troben integrades en un tauler de control, des del qual es pot accedir a qualsevol funcionalitat que es desitgi.

Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística

Consorci per a la Normalització Lingüística

COL·LEGI DE MEDIADORS D'ASSEGURANCES DE GIRONA

ENTITATS COL·LABORADORES 2011

adeslas

Agrupación del Convenio R.C. Corredores A.I.E.

aliança

asefa seguros

AVIVA

AXA ASSEGURANCES I INVERSIONS

DKV ASSEGURANCES MÈDIQUES

FIATC ASSEGURANCES

GECOSE SOFTWARE
Informàtica aplicada al sector asegurador

GENERALI Seguros

GLOBALIS

previsión mallorquina

Liberty Seguros

MAPFRE

Mútua de Propietaris

MÚTUA General de Catalunya

PG previsora general

Reale ASSEGURANCES

ZURICH