

el butlletí

DEL COL·LEGI DE MEDIADORS
D'ASSEGURANCES DE GIRONA





Plana dos

En encetar aquesta Plana dos tinc la sensació d'estar de rellogat, gaudint d'un préstec d'aquest espai que ja no em pertany.

Mercès, però, a la cortesia de l'equip de redacció d'El Butlletí puc fer ús encara d'aquesta tribuna privilegiada per adreçar-vos aquests mots que seran de comiat, d'agraïment, de testimoniatge.

Ara fa dotze anys -si fa no fa- vaig accedir a la presidència d'aquest Col·legi i ara fa quatre dies -si fa no fa- que l'he deixada, convençut que calia fer-ho per un seguit de motius que ja s'han explicat a bastament però que no em fa res reiterar.

Crec que dotze anys són els suficients per haver pogut desenvolupar tots aquells projectes que vaig poder entendre com a necessaris i convenients. Són també els suficients per crear en altres companys el gust per aquesta tasca apassionant. I són també els suficients -no ens enganyem- per no blindar-me en aquest lloc que no em pertany, sinó que és patrimoni indiscutible de tots els col·legiats i al qual vaig accedir per servir i ser d'utilitat a la col·lectivitat.

Molta part d'aquests dotze anys no han estat fàcils per a mi pel que fa a la salut. Dos ensurts importants han marcat determinats moments, ja ho sabeu. Però quan d'alguna manera veus possibilitats que perilli la teva vida, el teu futur, la companyia dels teus estimats, és quan més t'oblides de morir i et lliures en cos i ànima a totes les teves tasques, desafiant l'esdevenidor. Així ho vaig fer en el seu moment i em va ser de molt profit, però són factors que també han pesat ara, en el moment de prendre la decisió de no seguir.

Dit això, puc afirmar sense cap por d'equivocar-me que aquests dotze anys han estat els més intensos i apassionants de la meua vida professional. He hagut de fer moltes cabrioles -és cert- per arribar a tot arreu on calia, però crec que ho he aconseguit amb prou èxit, moltes vegades a costa d'una persona a la qual m'ha estat relativament senzill furtar-li la meua companyia perquè sabia que em comprenia i em donava suport. Aquesta persona ha estat la Carme Nogué,

la meua esposa, a qui avui vull retre públicament aquest agraïment per permetre'm desenvolupar la presidència, no només amb el seu suport, sinó amb la seva comprensió incondicional.

Perquè presidir un col·legi professional com el de Mediadors d'Assegurances de Girona, amb tota la seva activitat intrínseca, el desenvolupament de les seves seccions, les connotacions aparellades cap al Consell català del qual he assumit la presidència en dues ocasions durant aquests dotze anys, les repercussions cap al Consejo General en el qual he presidit la comissió de reforma d'estatuts, d'una banda, i he estat membre del Centro de Negocios del Seguro i de la comissió de corredors, de l'altra, és una absorció de temps inimaginable que algú acaba pagant.

Dotze anys donen per a molt: per a moltes alegries i satisfaccions, per a moltes empresades, per a moltes decepcions, per a alguna traïció també, i ha confegit cada una d'elles aquest bagatge immensament valuós que m'enduc posat i que m'acompanyarà la resta dels meus dies i forma part indestriable de mi mateix, bagatge al qual quedareu lligats tots vosaltres, que heu escrit amb mi aquesta part de la història apassionant que ens ha tocat viure.

Deixo la presidència en uns moments certament difícils en l'economia general del país i de les nostres empreses. Estic convençut que el Col·legi seguirà estant al costat dels col·legiats i treballant incansablement per fer-nos la vida professional un xic més senzilla, com ha fet sempre.

No tinc ni el més mínim dubte de la capacitat de gestió del company Jordi Triola, que acaba de succeir-me en el càrrec. Ha confegit una junta il·lusionada que ha acceptat el repte malgrat la dificultat dels temps i aquest valor de la il·lusió -junt amb la professionalitat contrastada de tots ells- seran els ingredients necessaris per reeixir en el seu propòsit de fer un Col·legi més gran i més fort encara.

No sé si podia haver fet més per tots vosaltres: pels col·legiats, la nostra veritable raó

de ser; per les relacions amb les entitats asseguradores, els nostres proveïdors i, per tant, una indispensable de la cadena de distribució; pels contactes amb l'Administració, el nostre supervisor i amb qui hi ha mantingut un contacte fluid; per les relacions amb la premsa, mirall públic del que som i del que fem. He de pensar que sí, que podia haver fet més, i per aquest motiu us vull demanar perdó per les ocasions en les quals no hagi estat a l'alçada d'allò que esperàveu de mi. Sapigueu, però, que he brindat en aquests anys el millor de mi i amb la màxima il·lusió amb la finalitat de fer-vos la vida professional una mica més fàcil, més reconeguda en el món econòmic, més identificada amb la societat, més propera al consumidor.

Vull donar les gràcies a totes les persones que durant aquests anys han format part de les diferents juntes. Són elles que han fet que aquesta orquestra sonés tan bé com ha sonat. Jo, en tot cas, hi he posat la batuta.

No puc deixar de tenir un record per a tots els companys que ens han deixat al llarg d'aquest període, els quals vull representar ara en la persona del gran amic Josep Maria Domènech. Amb cada un d'ells se'ns n'ha anat un bocí de la nostra història, però també amb cada un d'ells ens hem enriquit amb la saviesa i la professionalitat que han regalat a la col·lectivitat.

I gràcies, moltes gràcies, a Mercè Cla, Aurora Jiménez i Josep Torras. Ells són el veritable eix vertebrador del Col·legi i ells són l'equip que fa possible que tot vagi a l'hora.

Gràcies, Aurora, per aquesta saba nova que has aportat. Gràcies, Mercè, per aquesta fidelitat i implicació mantinguda durant aquests quasi quaranta anys a la casa. Gràcies, Josep, pel teu lliurament total i absolut a la feina, per la teua professionalitat i, per sobre de tot, per la teua amistat.

Us trobaré a faltar!

Antoni Godoy Tomàs
Corredor d'assegurances

Aquesta edició d'El Butlletí que teniu a les mans, cal dir que és una edició ben especial.

No tant pel seu contingut, amb les seccions habituals, sinó per la significació que té en ser El Butlletí del canvi de presidència del nostre Col·legi.

L'Antoni Godoy ha deixat el càrrec després de dotze anys al capdavant de la nostra institució i la seva Plana Dos és un fidel repàs a aquesta trajectòria, que creiem que no deixarà ningú indiferent.

Des del 1979, data en què es va incorporar a la junta del Col·legi, i molt especialment des de la seva presidència, l'Antoni Godoy ha intervingut en la realització de gran nombre d'iniciatives professionals i col·legials, i segur que tots coincidirem en l'encert de la seva gestió durant aquesta etapa, així com en la seva extraordinària dedicació a les seves responsabilitats.

Des d'aquest editorial volem avançar-nos en l'agraïment cap a la seva persona per la tasca realitzada, amb la seguretat que ben aviat tot el col·lectiu ho podrem fer de forma conjunta. I, com no podia ser d'altra manera, també volem fer avinent la felicitació a en Jordi Triola, el nou president del nostre Col·legi.

Quant al contingut d'aquest número tan especial -on des de la portada, passant per aquest editorial, per la informació col·legial, i fins al dibuix d'en Fer són testimoni d'aquesta efemèride del quart canvi de presidència en la història de la nostra institució- dir-vos que hi trobareu informacions i consells que de ben segur seran del vostre interès.

Que tingueu una bona lectura!



- 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 Servolle
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:

Eleccions 2014
(Foto: Claudi Valenti)

Contraportada:

Entitats col·laboradores 2014

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



www.facebook.com/mediadorsgirona



@AdACdA

informació col·legial

> 30.000 visites

La presència a la xarxa del nostre web corporatiu data de 1999. En aquest moment el projecte va ser molt innovador i així va ser reconegut. Des d'aquest moment es van actualitzar els continguts però va ser, des de finals de 2012 amb l'empenta de la web 2.0, que es va presentar la nova web del Col·legi.

L'aposta va ser per una navegació fàcil, ràpida i intuïtiva, una imatge del Col·legi totalment renovada, amb continguts interessants per als col·legiats, clients, i entitats

col·laboradores, i presència a les xarxes socials.

Així doncs, després del primer any de funcionament, les visites que ha rebut el nostre web han estat 30.000.

Entenem que rebre una mitjana de gairebé 2.500 visites mensuals ha superat les nostres previsions més optimistes, alhora que confirma que el projecte creat es percep pels col·legiats com una part més de seva professió i de la seva empremta digital, sent un punt de



trobada per als mediadors, així com per al consumidor on troba un punt de coneixement sobre la mediació d'asseguradores.

> Jornada [gener]

La Comissió de Formació i Reciclatge professional del nostre Col·legi va iniciar les seves activitats per al 2014 amb la Jornada "Anàlisi de la problemàtica de la sinistralitat dels danys elèctrics i dels danys per aigua".

En el decurs d'aquesta Jornada, duta a terme el dia 23 de gener, es va presentar l'estudi elaborat pel nostre Col·legi sobre aquesta qüestió així com es va debatre el tema i es van proposar possibles solucions, arribant-se a unes conclusions que ens permetin resoldre, de la millor manera possible, la problemàtica existent, tant per part de les raons que tenen les asseguradores com, i principalment, les necessitats del client.



> Ponents de la Jornada (gener)

Varen intervenir-hi com a ponents Jordi Casagran, corredor d'asseguradores i vicepresident del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona; Josep Fàbrega, corredor d'asseguradores i president de la secció delegada del CECAS a Girona; Xavier Romero, perit d'asseguradores, director del CEAPS i professor en els postgraus de formació de pèrits d'asseguradores (INESE, CESVIMAP, CENTRO ZARAGOZA); i Montserrat Yagüe, coordinadora de danys materials de la Direcció General Territorial de Catalunya de MAPFRE.

L'interès de l'acte es va reflectir en una important assistència de col·legiats i treballadors de les empreses de mediació, així com de representants d'entitats asseguradores.



> Aspecte general de la sala durant la Jornada sobre danys elèctrics

> Concurs de dibuix infantil

El dia 29 de gener va tenir lloc a la nostra seu col·legial el lliurament de premis als guanyadors del Concurs de dibuix infantil "Nadal 2013".

Els dibuixos d'aquest concurs -adreçat a nens i nenes de fins a 12 anys, separats en tres categories segons l'edat- havien de combinar els símbols Ad'a i Cd'a, que identifiquen els col·legiats catalans, amb les tradicions nadalzenques. Els dibuixos guanyadors van servir per confeccionar la felicitació de Nadal que el nostre Col·legi va enviar als col·legiats i al sector assegurador.

Els guanyadors del concurs 2013 van ser Jan Nogué, Ernest Domènech, i Afra Simon.



> Lliurament de premis del Concurs de dibuix

> Jornada [febrer]

El dia 20 de febrer vam presentar una gran eina per defensar els interessos dels nostres clients en conflictes de sinistres davant les entitats asseguradores.

El nostre Col·legi ha estat l'impulsor d'aquest projecte, que s'ha acabat concretant amb la signatura del Conveni entre el Consejo General i DAS Internacional, pel qual tenim a l'abast aquesta nova assegurança que podrem contractar tots els mediadors col·legiats, per defensar els nostres clients davant les controvèrsies o incompliments de contractes d'assegurances en el moment del sinistre. En aquest sentit, el fet de disposar d'aquesta nova eina de defensa de l'assegurador, també dóna una resposta efectiva a una de les conclusions de la

darrera Jornada que vam dur a terme el propassat 23 de gener sobre la sinistralitat dels danys elèctrics i per aigua, on es demanava poder comptar amb un instrument de defensa del nostre client.

Aquesta assegurança ofereix al mediador un assessorament legal especialitzat i l'accés directe a un advocat que l'assisteix en l'ocupació del millor mecanisme per defensar i reclamar els seus interessos. Per exemple, garantint la seva defensa davant possibles conflictes derivats dels acords de col·laboració amb asseguradores. Una altra de les novetats més destacades, i més valorada pels assistents a l'ac-

te, és l'ampliació de la garantia de reclamació davant de possibles incompliments d'altres contractes d'assegurança a favor dels drets dels clients del mediador.

La presentació va anar a càrrec del nostre vicepresident i responsable de la Comissió de Corredors, Jordi Casagran, i d'Adolfo Masagué, director comercial de DAS Internacional.



> Una nova eina per defensar els interessos dels nostres clients

> **Assemblea General Ordinària**

El dia 27 de febrer va tenir lloc l'Assemblea General Ordinària del nostre Col·legi. Entre els temes més destacats que s'hi van tractar hi va haver la presentació i aprovació de l'estat de comptes 2013 i del

pressupost d'ingressos i despeses 2014, així com la memòria d'activitats 2013 i el pla de treball per aquest exercici.

Aquesta Assemblea ha estat la darrera que ha presidit Antoni Go-

doy, el qual, a finals del mes de març, ha deixat la presidència del nostre Col·legi després de 12 anys ostentant aquest càrrec.

> **IV Jornada del Consell**

Sota el lema de 'Visió, experiències i reflexions sobre la realitat asseguradora', el dia 20 de març es va desenvolupar a Tarragona la IV Jornada del Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya, la qual va comptar amb interessants sessions i ponents d'altíssim nivell.

El president de Liberty International, Lluís Bonell, i la gerent de Projectes Estratègics d'Ecolatina, Minimar Aspitia, foren dos dels protagonistes d'aquesta IV Jornada que va tenir lloc a Tarragona.

Tendències de futur

Així, sota el títol de Perspectiva mundial de la realitat asseguradora, Lluís Bonell, president de Liberty International, va mantenir una conversa amb l'editor de Mediario, Pasqual Llongueras. Com a CEO de Liberty International Holdings, Inc, des de 2010 Bonell és el màxim responsable de les línies de productes personals i comercials de la companyia a Euro-

pa, Llatinoamèrica i la regió d'Àsia-Pacífic. També vicepresident executiu de Liberty International, l'alt directiu és un dels espanyols que ocupa un lloc rang més alt en una multinacional estrangera. Té sota la seva responsabilitat tota la tasca de Liberty a 19 països, des de Tailàndia fins a Xile. Anteriorment,

que li permet exposar amb coneixement de causa les tendències de futur d'un mercat en permanent evolució.

El vessament de British Petroleum

Per la seva banda, el gerent del Consell, Jordi Parrilla, fou l'encarregat de presentar a la gerent de Projectes Estratègics de la consultora Ecolatina, Minimar Aspitia, que parlà sobre l'assegurança i els grans riscos. Aspitia va fer una anàlisi integral de l'anomenat cas de British Petroleum, l'abocament de petroli al golf de Mèxic l'abril de 2010.

La ponent ha treballat en la reforma del control de l'activitat asseguradora a l'Argentina com a analista de risc agropecuari i ambiental. Actualment, des d'Ecolatina, assessora governs nacionals a través del Programa de Béns Públics Regionals del Banco Interamericano de Desarrollo. Docent en diverses universitats



va ser director operatiu de la Regió Europea a la mateixa asseguradora. Lluís Bonell, que exerceix el seu càrrec des de Boston, va explicar la visió del sector assegurador que li proporciona la seva privilegiada posició. El seu treball, a més, l'ha portat a viatjar per pràcticament tot el món en els últims anys, el

El Consorci Sant Gregori



Anna Solés i Franch
Gerent del Consorci Sant Gregori

L'entitat ha estat des dels seus inicis, amb el Centre Joan Riu, un referent en l'àmbit de la discapacitat. Assumim els principis de la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i treballem per aconseguir que aquestes persones tinguin una òptima qualitat de vida amb la màxima normalització.

El Consorci Sant Gregori disposa d'un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

La creació del Consorci Sant Gregori (CSG) fou bastant posterior als serveis iniciats al Centre Joan Riu. L'any 1980 es va crear la Residència Infantil Joan Riu, per tal d'atendre infants i adolescents amb greus pluridis capacitats de les comarques gironines. L'any 1991 amb la regularització i el desplegament de l'educació especial, la Fundació Joan Riu va crear l'Escola d'Educació Especial Joan Riu concertada amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. A partir d'aquell moment la Fundació Joan Riu va tenir dos serveis diferenciats i alhora relacionats, l'Escola d'Educació Especial i la Residència Infantil, on

s'atenien alumnes externs de la residència i els que compartien escola i residència.

Per tal d'afavorir la continuïtat dels adolescents que finalitzaven l'etapa escolar l'any 1992, en aquell moment el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya va crear un servei residencial per a persones adultes, Els Roures, i un centre d'atenció especialitzada de dia (CAE) per a persones adultes greument afectades. I aquest fet va fer que es creés el Consorci Sant Gregori, format pel Departament de Benestar Social, Caixa de Girona-obra social i Fundació Privada Joan Riu, com a òrgan gestor del conjunt de serveis. Més tard, amb la desaparició de Caixa de Girona, La Caixa va assumir les competències, com a Obra Social.

Al llarg dels darrers anys s'han anat fent obres de millora en els diferents serveis, per adequar-nos a les necessitats i atendre amb millors condicions.

El Consorci Sant Gregori també gestiona el Centre d'Atenció a Discapacitats (CAD) i el Servei de Valoració de la Dependència (SEVAD), format per un equip de professionals de diferents disciplines, que fan la valoració i els diagnòstics per tenir reconeguda la situació d'aquella persona sol·licitant.

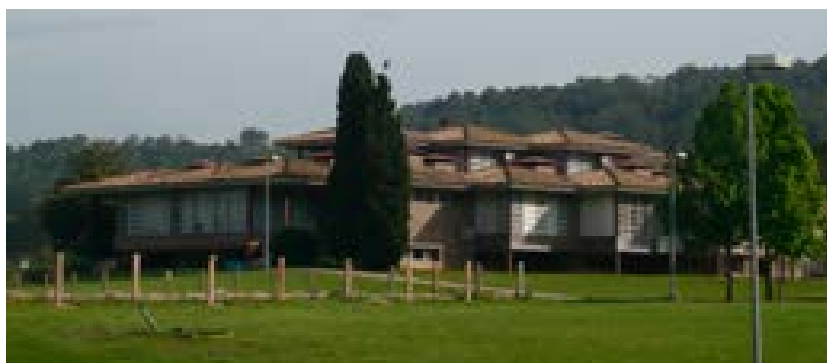
Des de l'inici de l'organització, que ha anat creixent al llarg d'aquests 34

“Treballem per millorar la qualitat de vida de les persones amb greus discapacitats”

anys, s'ha treballat per desenvolupar allò que es pot estimular a les persones amb discapacitat intel·lectual, i potenciar (des de l'etapa escolar) el desenvolupament de la comunicació i el llenguatge, l'estimulació bàsica i sensorial, els hàbits d'autonomia personal, les competències amb les relacions interpersonals i socials i l'adquisició de les habilitats que afavoreixen la seva participació en l'entorn, al màxim de normalitzada.

La missió és la nostra vàlua d'actuació. Treballem per millorar la qualitat de vida de les persones amb greus discapacitats i dependència amb eficiència i eficàcia i el suport a les famílies.

Segons la visió, pretenem ser un referent institucional en models d'atenció terapèutica i suport a les persones amb discapacitat.



Els valors, com la responsabilitat, la coherència, el compromís, la professionalitat, l'exigència professional i la satisfacció en el treball, l'esperit d'equip, de col·laboració i de participació, la il·lusió, l'esforç, la constància i l'exigència, l'eficàcia i l'eficiència, el respecte, la transparència en la comunicació, la innovació, el sentit de justícia i l'ètica de servei públic volem que ens representin.

Els nostres objectius van lligats a atendre les necessitats de les persones dependents i amb greus discapacitats i les seves famílies, des de la part més individual fins a la comunitària, potenciant totes les possibilitats de desenvolupament, la millora de la qualitat de vida d'aquestes persones, i a poder oferir la participació i l'obertura de les infraestructures i serveis del CSG a les persones, entitats..., promovent i consolidant els serveis existents, valorant les actuacions i les necessitats que es generen al CSG i les que es generen a la societat, en general. Apostem per una qualitat en la prestació de servei, amb una "cultura de qualitat": organització de recursos, de professionals, qualitat personal i de "bon tracte".

L'espai de reflexió, en el mateix CSG, ens ajuda a desenvolupar línies d'actuació. La gestió ètica és un pas endavant, és el compromís de tots en aspectes ètics i de responsabilitat social. L'objectiu és el de millorar la qualitat de vida dels nostres usuaris implementant bones pràctiques i canalitzant actituds i valors que tradicionalment estaven reservats a la consciència individual i de la virtut personal cap a una gestió ètica socialment responsable.

La nostra responsabilitat social en el marc del Consorci fa que vulguem assumir uns compromisos, uns reptes, un respecte, unes millores... en interès de les persones que atenem i les seves famílies, tant dels professionals



interns i col·laboradors del Consorci com de la societat en general.

Per això en el Consorci Sant Gregori (CSG) tenim un equip humà de professionals (equips educatius, equips tècnics, especialistes de l'àmbit de la salut, equips de serveis generals, equips administratius i de suport...) que fan que el projecte pugui fer-se realitat. També comptem amb les famílies de les diferents persones que atenem, amb les quals de forma individual o mitjançant l'AMPA, com a representants dels pares i familiars, treballem actuacions conjuntes.

Les competències professionals de les persones que treballem al CSG, sigui quin sigui el lloc que ocupem, són el treball en equip, amb la capacitat de participar, col·laborar i coordinar-nos en un grup de treball. Respon a l'assoliment d'un objectiu a través d'una tasca col·lectiva organitzada i amb funcions i responsabilitats distribuïdes entre els membres. Compartim, ens donen suport i ens acompanyem en la nostra feina; intentem crear un estil de lideratge, de funcionament, encarat cap al desenvolupament de la participació, recollir coses interessants de tots... Entenem que la clau de l'aprenentatge és la suma de coneixements i d'informació.

Tenim un objectiu comú i necessitem que tots els membres facin aportacions. Sabem que treballem amb confiança i compartim un alt nivell de compromís. Els nostres valors són els coneixements i les habilitats de cadascú, multiplicat per la nostra actitud.

Al llarg d'aquests darrers anys hem treballat en grups i comissions de treball que ens han permès valorar que tots podem fer aportacions en la nostra tasca; tots som més capaços de donar i alhora de generar millor qualitat de vida als nostres usuaris. Tots ens sentim part del projecte!

Volem ser un recurs obert i participatiu, amb una "marca" que ens identifiquei de qualitat, de feina ben feta, de i amb les persones, evidentment també comptant amb les famílies de les persones ateses, amb serveis o entitats col·laboradores. Sabem la responsabilitat que tenim i per això volem saber, conèixer, aprendre i ensenyar... Acompanyem les persones en el procés per millorar la seva qualitat de vida. Busquem anticipar-nos i prevenir els problemes en la mesura del possible i resoldre'ls amb eficàcia en tots els àmbits (salut, activitats de la vida diària...).

Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

ABRIL 2014

Dilluns 14. Seminari "Els riscos meteorològics i el canvi climàtic". Caldes de Malavella.

MAIG 2014

Dijous 22. Conferència "Les conseqüències de la crisi al món mediador... És hora de solucions". Girona.

CURSOS MONOGRÀFICS DE RECICLATGE PROFESSIONAL 2013-2014

Girona

ABRIL

Fiscalitat de les operacions financeres i de les assegurances (6 hores)

Règim legal de l'empresa asseguradora (6 hores)
Assegurança de vida. Plans i fons de pensions (20 hores)

Sistema i productes financers (12 hores)

MAIG

Unió Europea (6 hores)

Assegurances de salut (6 hores)

Assegurances d'accidents (8 hores)

Assegurança d'automòbils (20 hores)

Règim legal de la distribució de l'assegurança (10 hores)

JUNY

Assegurances de crèdit, caució i pèrdua de beneficis. Assegurances agràries (6 hores)

ALTRES CURSOS

En preparació

Girona

Curs "Com parlar sempre amb eficàcia"

Noves tecnologies

LinkedIn, xarxa social professional

De xarxes socials en trobem de molts tipus i destinades a diferents usos, avui farem una breu pinzellada a una de les xarxes socials que està pensada per a un ús professional, LinkedIn, que actualment està present a més de 200 països i té més de 160 milions d'usuaris registrats.

Podem utilitzar LinkedIn des de qualsevol ordinador via web o descarregar l'aplicació al mòbil o tauleta, quant a concepte ens permet trobar professionals de diferents sectors, així com compartir experiències professionals amb molts usuaris. Existeixen dos tipus d'usuari, un de gratuït i un de pagament amb diferents tipus de tarifes que poden anar a partir de 17,99€ fins a 59,99€ al mes.

Com tota xarxa social el primer que hem de fer és crear un perfil, en aquest cas el completarem amb les nostres dades personals, fotografia, experiència laboral, estudis, aptituds i coneixement. Un cop completat, el podem compartir tant a Facebook com a Twitter. La creació d'aquest perfil i la seva actualització a mesura que es produeixin canvis en la nostra vida — ja siguin canvis de feina, acreditació d'aptituds, adquisició de nous

coneixements, etc.— serà la part més important de la xarxa ja que el perfil és el nostre currículum. A partir d'aquí i com la majoria de xarxes socials es tracta de buscar contactes, ja siguin companys de feina, de professió, d'estudis, etc., també podem carregar la nostra llista de contactes de gmail, Outlook, així podem començar a crear un networking i donar-nos a conèixer com a professionals del nostre sector. Una altra de les característiques és que ens permet unir-nos a grups que puguin ser del nostre interès com per exemple grup de gerents d'empresa, grup de directors de recursos humans, i així poder compartir experiències amb altres professionals. També es poden crear grups amb companys de professió, excompanys d'estudis, entre molts altres. Cal esmentar que podem formar part de diferents grups a la vegada.

A través del seu apartat de preguntes i respostes ens permet plantejar preguntes als experts de cada sector o bé trobar resposta a moltes de les preguntes que ja s'han formulat, però també nosaltres com a professionals podem donar resposta a les preguntes que es formulin i de les quals tinguem coneixement, el fet de participar donant resposta als usuaris de la xarxa ens pot fer posicionar com un referent dins el nostre àmbit.

Una de les darreres característiques és la de buscar treballadors per a les

empreses, ja que com hem comentat a l'encapçalament si el perfil s'ha omplert correctament, és el nostre currículum actualitzat al dia i per això moltes empreses utilitzen el cercador de persones per poder trobar els candidats amb unes habilitats específiques o l'experiència necessària per a un lloc concret de treball.

Actualment, i fent un petit resum de tot el que podem fer dins de LinkedIn, podríem dir que ens permet trobar clients, proveïdors i treballadors. Trobar i ser trobats per professionals del nostre sector. Recomanar contactes i ser recomanat pels teus contactes. Poder donar i obtenir respostes, intercanviar opinions, rebre i oferir assessorament. Mantenir contacte directe amb líders de cada sector. Generar negocis i oportunitats. Vendre productes. Obtenir trànsit cap al nostre bloc. Nous coneixements a través dels debats.

Us animem a crear el vostre compte de LinkedIn www.linkedin.com o a través de l'aplicació per a tauletes i/o mòbils que proveu sense por tot el que aquesta xarxa ens pot oferir, ja sigui simplement ser-hi present per tal que la gent que busca professionals del nostre sector ens trobi com per ser-ne un usuari actiu.

Comissió de Noves Tecnologies



> El control interno y la responsabilidad penal en la mediación de seguros privados

Jaime Gómez-Ferrer Rincón
Alfredo Liñán Lafuente

Poques vegades en la història de la mediació d'assegurances se'ns presenta l'oportunitat de tenir un llibre a les mans tan extens i de continguts tan profunds com en aquesta ocasió. El llibre que presentem avui és d'aquells que serveix de referència en el món de la mediació pel fet d'endinsar-se en un tema específic com és la responsabilitat penal del mediador d'assegurances.

De tots és sabut que la problemàtica fonamental actual se centra en la retenció i fidelització del client i les dificultats en el desenvolupament i ampliació del negoci mitjançant les eines actuals. Entre els factors determinants d'aquestes dificultats hi ha la diversitat de canals de distribució, les innovacions tecnològiques, el control i coneixement de la competència i principalment els nous models de negoci. A tot això també hi podríem afegir la insuficient regulació legislativa, poc adequada a les necessitats actuals, tot i la quantitat de projectes, tant nacionals com europeus, que actualment hi ha en curs.

Tot això té com a resultat que molts mediadors d'assegurances s'han vist obligats, per tal d'obtenir rendibilitat dels seus negocis, a abandonar el sistema conegut com a "zona de confort", o sigui, els mecanismes rutinaris i estandarditzats del dia a dia on un se sent més còmode, aïllant-se de les noves realitats de mercat, els nous competidors o els nous tipus de clients.

El mediador d'assegurances d'un

volum de cartera mitjà no s'ha preocupat habitualment, fora d'algunes excepcions, de qüestions com el "govern corporatiu", "la responsabilitat social" o "el control/auditoria interna", però l'exigència de professionalitzar els nostres negocis ens obligarà a donar molta importància a l'especialització i la consegüent concentració de sectors.

En la primera part del llibre trobem conceptes bàsics i de coneixement obligat, de gestió de riscos i de govern corporatiu. La segona part està dedicada al **control intern**, tan necessari i imprescindible en el moment de saber la situació del negoci que administrem i els possibles riscos que comporta l'execució diària. Fa esment especial als corredors d'assegurances i a la seva possible responsabilitat penal. Concretament fa referència a l'entrada en vigor de la Llei orgànica 5/2010 de reforma del Codi Penal en el qual s'inclou, per primera vegada, en el dret penal, la responsabilitat penal de la persona jurídica. Per això s'imposa a les empreses establir mesures de control (**control intern**) sobre els empleats per tal d'evitar que el delictes comès per un d'ells pugui derivar en una responsabilitat penal per a l'empresa.

Al final també tracta de les perspectives del sector assegurador en matèria de prevenció del blanqueig de capitals davant l'obligació de les entitats asseguradores, i també dels corredors d'assegurances



que operin en el ram de vida com a subjectes obligats, tal com diu el recent esbarrany del 5 de febrer de l'any 2013 de la directiva relativa a la prevenció de la utilització del sistema financer per al Blanqueig de capitals i per al finançament del terrorisme.

Ben segur que trobarem en aquest llibre la resposta a moltes preguntes que ens fem en el moment de prendre decisions fonamentals per al futur del nostre negoci i també de la mediació en general.

© 2013, FUNDACIÓN MAPFRE
Paseo de Recoletos, 23
28004 Madrid (España)
ISBN: 978-84-9844-414-8
Dipòsit legal: M-16773-2013
371 pàgines

Xavier Olcina Servole

> Interessos de demora

En el moment de la seva aprovació, allà pel mes d'octubre del 1980, una de les qüestions que més va preocupar les entitats asseguradores fou la imposició d'interessos de demora en cas d'endarreriment en el pagament dels sinistres.

El redactat inicial de l'article 20 d'aquesta llei, on es recollien els interessos aplicables en cas de demora, era:

"Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el asegurador no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un 20 por 100 anual".

Aquest redactat tan contundent fou modificat l'any 1995. El nou redactat, actualment vigent, és molt més llarg i més difícil d'interpretar en alguns casos.

D'entrada, el punt 1 afirma que

"Afectará, con carácter general, a la mora del asegurador respecto del tomador del seguro o asegurado y, con carácter particular, a la mora respecto del tercero perjudicado en el seguro de responsabilidad civil y del beneficiario en el seguro de vida".

És a dir, els interessos s'han d'aplicar tant a favor del mateix assegurat com de tercers perjudicats en el sinistre i això representa una millora sobre el redactat inicial, on no quedava clar si el tercer perjudicat també havia de percebre aquests interessos.

A continuació, el punt 2 ha afegit que

"Será aplicable a la mora en la satisfacción de la indemnización,

mediante pago o por la reparación o reposición del objeto siniestrado, y también a la mora en el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber".

O sigui, els interessos de demora no tan sols s'aplicaran al total de la indemnització, sinó també a l'import mínim que ha d'abonar l'assegurador, d'acord amb l'article 18 d'aquesta llei.

El punt 3 marca els terminis per a l'aplicació dels interessos quan assenyala que

"Se entenderá que el asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro".

D'aquesta manera, s'estableix que, per aplicar els interessos de demora, ha de transcórrer un termini de tres mesos des de l'ocurrència del sinistre o un termini de 40 dies des de la recepció de la declaració del sinistre en el cas de la manca del pagament de l'import mínim, terminis que apareixen a l'article 18 d'aquesta llei.

Podem veure que el termini de tres mesos coincideix amb el redactat inicial d'aquest article. El que varia és l'import d'aquests interessos, ja que el punt 4 ens diu que

"La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que



se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial.

No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100".

És a dir, qui ha d'imposar el pagament dels interessos de demora ha de ser el jutge i, per tant, la reclamació a l'entitat asseguradora ha d'efectuar-se per via judicial.

També és important no confondre l'interès legal del diner amb altres tipus, com l'Euribor o el tipus del BCE. El valor de l'interès legal es publica als Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any següent. En concret, l'interès legal del diner per a l'any 2014 és del 4%.

Veiem que si han transcorregut dos anys des del moment del sinistre, es torna al tipus que marcava el redactat inicial d'aquest article, és a dir, al 20% anual.

El punt 6 d'aquest article matisa aquests terminis quan assenyala que

"Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del siniestro.

No obstante, si por el tomador del seguro, el asegurado o el

beneficiario no se ha cumplido el deber de comunicar el siniestro dentro del plazo fijado en la póliza o, subsidiariamente, en el de siete días de haberlo conocido, el término inicial del cómputo será el día de la comunicación del siniestro.

Respecto del tercero perjudicado o sus herederos lo dispuesto en el párrafo primero de este número quedará exceptuado cuando el asegurador pruebe que no tuvo conocimiento del siniestro con anterioridad a la reclamación o al ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus herederos, en cuyo caso será término inicial la fecha de dicha reclamación o la del citado ejercicio de la acción directa”.

Arribem al punt més controvertit d'aquest article, el punt 8, que diu

“No habrá lugar a la indemnización por mora del asegurador cuando la falta de satisfacción de la indemnización o de pago del importe mínimo esté fundada en una causa justificada o que no le fuere imputable”.

Ja la sentència de la Sala 1a del Tribunal Suprem, de 16 de maig de 1996, declarà que “el artículo 20 de la LCS, de contenido complejo y generador de jurisprudencia variada, admite que las aseguradoras retrasen el pago más de tres meses desde el siniestro, cuando exista una causa justificada, concepto este indeterminado que exige la adaptación a cada caso concreto”.

Per la seva part, la sentència d'aquest mateix Tribunal, de data 1 de febrer de 2011, ponent Juan Antonio Xiol Ríos, ens dona tot un seguit d'apreciacions quan afirma:

“A la hora de determinar qué ha de entenderse por causa justificada ... esta Sala ha se-

guido una línea interpretativa caracterizada por un creciente rigor con las aseguradoras, lo que ha llevado a excluir su apreciación cuando carece de justificación la oposición al pago frente a la reclamación del asegurado o perjudicado aunque se formule en un proceso judicial, pues la razón del mandato legal radica en evitar el perjuicio que para aquellos deriva del retraso en el abono de la indemnización y en impedir que se utilice el proceso como instrumento falaz para dificultar o retrasar el cumplimiento de la expresada obligación, sin que lo expuesto impida que la aseguradora pueda obtener de forma efectiva su tutela jurídica en el pleito, que, de prosperar su oposición, conllevará la devolución de la cantidad satisfecha o previamente consignada, por ser total o parcialmente indebida”.

“En aplicación de esta doctrina, la Sala ha valorado como justificada la oposición de la aseguradora que aboca al asegurado o perjudicado a un proceso cuando la resolución judicial se torna en imprescindible para despejar las dudas existentes en torno a la realidad del siniestro o su cobertura, en cuanto hechos determinantes del nacimiento de su obligación, si bien la jurisprudencia más reciente es incluso aún más restrictiva y niega que la discusión judicial en torno a la cobertura pueda esgrimirse como causa justificada del incumplimiento de la aseguradora”.

En todo, viene siendo criterio constante en la jurisprudencia no considerar causa justificada para no abonar la indemnización el hecho de acudir al proceso para dilucidar la discrepancia suscitada por las partes

en cuanto a la culpa, ya sea por negarla completamente o por disentir del grado de responsabilidad atribuido al demandado en supuestos de posible concurrencia causal de conductas culposas, del mismo modo que no merece tampoco para la doctrina la consideración de causa justificada la discrepancia en torno a la cuantía de la indemnización cuando se ha visto favorecida por desatender la propia aseguradora su deber de emplear la mayor diligencia en la rápida tasación del daño causado, a fin de facilitar que el asegurado obtenga una pronta reparación de lo que se considere debido, sin perjuicio de que la aseguradora se defienda y de que, de prosperar su oposición, tenga derecho a la restitución de lo abonado”.

És a dir, s'hauran d'aplicar els interessos de demora encara que l'assegurador hagi acudit als tribunals perquè es dictami si existeix sinistre o el grau de culpa de les parts implicades.

Únicament es considerarà causa justificada quan acudir als tribunals es faci imprescindible per esbrinar si ha existit sinistre i si, per tant, hi ha cobertura al contracte d'assegurança.

Per evitar aquesta imposició d'interessos, l'assegurador haurà d'abonar a l'assegurat o al perjudicat la quantitat que consideri que correspon a l'import mínim del sinistre o bé consignar davant el jutjat aquesta quantitat.

Ricard Llapart Martín

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

Programari Pla de Formació per Competències

Tal com ja s'ha informat, el nostre Col·legi, conjuntament amb el CECAS, ha creat programari per gestionar tota la informació relativa a la formació que reben els treballadors dels mediadors col·legiats. En aquest programari

podràs mesurar els coneixements dels teus treballadors, rebre recomanacions sobre quins coneixements és més necessari desenvolupar i també planificar la formació que es desitja dur a terme, tot això de forma gratuïta.

Aquest programari ja és al teu abast, només has de sol·licitar les claus d'accés a la secretaria administrativa del nostre Col·legi i te les enviarem juntament amb les instruccions del programari.

Aquells col·legiats que en el seu moment van adherir-se al Pla de Formació per Competències no cal que sol·licitin aquestes claus d'accés, el Col·legi les enviarà directament a l'interessat.

Confiem que aquesta nova eina et sigui d'utilitat.

assegurem-nos-en

QÜESTIONS DE LLENGUA

Avui veurem algunes paraules que no són correctes en català, i que hauríem de mirar de bandejar, i d'altres que tot i ser correctes cal saber usar en el seu sentit precís segons el context.

punter / capdavanter

La paraula **punter** significa que és a la punta, a l'extrem, d'una cosa. No és aquesta la paraula que hem de fer servir si el que volem dir és que alguna cosa va al capdavant d'un grup, un moviment, etc.

*PYME / PIME / pime

PIME (que s'escriu sense punts i no té plural) és la sigla de Petita i Mitjana Empresa, que també té la forma lexicalitzada **pime** i el plural **pimes**. I *PYME és la sigla en castellà.

*quant abans millor / com més aviat millor

Per indicar que una cosa és urgent, en català tenim diferents expressions: **com més aviat millor, tan aviat com sigui possible, al més aviat possible**. Així, doncs, podem deixar de banda l'expressió **quant abans millor* perquè no és correcta en català.

*quatrimestral

Aquesta paraula, que vol dir que una cosa dura un quadrimestre o que té lloc un cop cada quatre mesos, s'escriu amb **d**; ve de la forma prefixada del mot llatí **quadri-**.

recolzar / recolzament / donar suport

Totes tres paraules són correctes però cal usar-les en el context precís. **Recolzar** i **recolzament** les farem servir quan ens referim a posar

(alguna cosa) de manera que recolzi o descansi sobre un suport, o a sostenir-se en una posició inclinada fent descansar els colzes, l'esquena, etc., sobre un suport. En canvi, si volem dir que advoquem per alguna cosa, la defensem... hem d'utilitzar l'expressió **donar suport**.

*reflexar / reflectir

El primer verb no existeix en català, sinó que el verb que designa l'acció d'emmirallar i que està relacionat amb el mot **reflex** és **reflectir**.

rentable / rendible

Aquestes dues paraules són correctes, ara bé, s'han d'utilitzar en el context adequat. La forma **rentable** ve del verb **rentar** i significa que alguna cosa pot ser rentada. **Rendible** ve del nom **renda** i del verb **rendir**, que vol dir que alguna cosa produeix un benefici o utilitat, és a dir, són termes de l'àmbit de l'economia. I d'aquest mateix àmbit són les paraules **rendibilitat** i **rendibilitzar**. No són correctes les paraules **rentabilitat* i **rentabilitzar*.

RECURSOS

Us volem informar sobre la publicació en línia dels diccionaris i vocabularis de la col·lecció "Termes Jurídics", elaborats conjuntament pel TERMCAT i pel Departament de Justícia.

L'any 2012 es va publicar el *Diccionari de dret civil* (http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/150/Presentacio), amb 1.160 termes corresponents a les cinc grans àrees

clàssiques del dret civil: dret civil general, dret civil d'obligacions i contractes, drets reals, dret de família i dret de successions. Inclou no només els conceptes del dret civil català sinó tots els del dret civil aplicable a Catalunya.

A finals de 2013 es va publicar el *Diccionari de dret administratiu* (http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/169/Presentacio), que aplega i defineix 1.130 termes d'aquest àmbit del dret, seleccionats a partir del buidatge dels textos legislatius més rellevants del dret administratiu vigents a Catalunya.

Finalment, enguany s'ha publicat el *Vocabulari de dret penal i penitenciari* (http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/172/Presentacio), que conté 2.705 termes corresponents al dret penal, al dret processal penal, al dret penitenciari i també al dret penal militar. Amb aquesta obra el TERMCAT difon actualment en els seus recursos en línia més de 8.000 termes de l'àmbit del dret.

Tots els diccionaris inclouen les definicions en català, les equivalències en castellà, l'àrea temàtica i notes explicatives. Es pot accedir directament a la llista alfabètica de termes o fer cerques simples i avançades en català i en castellà. Quan ha calgut s'han actualitzat o completat les dades de les obres publicades anteriorment en paper.



Generalitat
de Catalunya
**Departament
de Cultura**



Entitats Col·laboradores 2014



AGRUPACIÓN del CONVENIO R.C.
CORREDORES A.I.E.



EL TEU MÓN LEGAL.



reinventant / les assegurances

