

Núm. 129 | 1r trimestre de 2015

el butlletí

DEL COL·LEGI DE MEDIADORS
D'ASSEGURANCES DE GIRONA



50è aniversari | Monogràfics | Temps de Flors



Plana dos

Qui han de ser els nostres clients?

Ja portem consumit un trimestre d'aquest 2015 i no ens n'adonem i ja estarem de vacances d'estiu. Tots sabem que és un any de celebracions pel 50è aniversari del nostre col·legi i vull seguir animant-vos a participar dels actes que ens queden per gaudir, però la nostra activitat diària no pot defallir ni un petit moment, a fi de poder anar aconseguint els reptes proposats tant a nivell col·legial com a nivell personal o empresarial, fent que el nostre sector cada dia sigui una mica més fort.

Tot i estar de celebració, no ens cal perdre de vista la importància i l'esperit del que som i del perquè ho som.

Ho som perquè tenim unes persones, unes empreses dirigides per persones, anomenats clients que confien en la nostra tasca, en el nostre assessorament, perquè som **Accessibles** i **Defensem** els seus interessos.

Dies enrere sortia en una publicació econòmica de tirada nacional, les pautes a seguir en els pròxims tres anys d'una de les entitats financeres més importants tant a Catalunya com a Espanya on el seu màxim responsable afirmava que "els nostres clients han de ser fans".

I ara només penso des de la vessant asseguradora, en aquests clients que tots volem i que nosaltres mediadors, **Professionals** de les assegurances, ens hem de seguir diferenciant per moltes virtuts, com la de donar una **Resposta** ràpida al client, de poder **Garantir** un tracte personal.

Què deu voler dir ser "fans" d'una entitat financera? Intento buscar una resposta i la veritat és que em costa un sobre esforç.

- Potser vol dir que a una entitat financera se li ha de permetre tot?

- Vol dir que intentarà resoldre els problemes asseguradors pensant únicament en el client?

- Vol dir que analitzarà les necessitats dels clients i no li "col·locarà" pòlisses?

- Vol dir que no condicionarà els clients en la contractació de pòlisses a les seves necessitats de finançament i de crèdit?

- Vol dir que quan tingui un problema estarà al costat del client donant resposta ràpida i eficaç?

Que no siguin hipòcrites, que no ens expliquin sopars de duro i siguem pràctics, agosarats i pensem en els nostres clients, aixequem el cap i considerem que nosaltres, els mediadors professionals, hem de seguir aprenent dia a dia, seguint fent la feina com fins ara, o fins i tot potser una mica millor, perquè el grau d'exigència cada cop és més alt, per seguir marcant la diferència amb els altres canals de distribució d'assegurances, sobretot amb els més "impositius".

La importància de les respostes radica en què aquestes persones i empreses anomenats clients, estiguin realment satisfets amb nosaltres i siguem capaços de respondre a les seves expectatives.

Al final, nosaltres serem el que els nostres clients acabin decidint, i per això la mediació hem d'estar ben posicionats per ajudar-los a escollir el millor camí a triar a l'hora que un professional de confiança els ajudi quan hagin de donar cobertura a les seves necessitats asseguradores.

No es arruguem, siguem valents i lluitem amb les nostres millors armes, que són moltes, però sobretot en destacaria, la proximitat i la professionalitat.

Jordi Triola Guillem

President

A l'editorial de la nostra revista corresponent al primer trimestre de l'any passat us dèiem que teníeu a les mans una edició ben especial. Potser és que ens hi estem abonant però per aquest número que acabeu de rebre també us ho hem de tornar a dir.

Fa un any parlàvem del canvi de presidència a la nostra institució. Doncs bé, aquest 28 de març ha fet un any que en Jordi Triola n'ocupa el càrrec.

I, per què diem que és especial aquest número? Doncs és especial perquè és el primer butlletí del 2015, l'any que el nostre col·legi celebra el 50è aniversari.

En aquest número hi trobareu la informació de les primeres realitzacions amb motiu de l'efemèride: el contacontes, on pares, avis i tiets amb els seus fills, néts o nebots participaren en una jornada entranyable oberta a tothom i plena d'emocions, i el concert solidari, un missatge d'agraïment a tota la societat des de la mediació d'assegurances col·legiada gironina, com a destinatària de la nostra activitat professional.

Pràcticament cada mes hi haurà un acte commemoratiu d'aquest aniversari. Des d'aquí us animem a participar-hi.

I de la joia de fer-nos ressò d'aquestes realitzacions a la il·lusió de posar al vostre abast un nou exemplar ple d'informació. Un trimestre més els nostres col·laboradors hi han posat tota la seva sapiència per oferir-vos uns articles d'allò més interessants. Gaudiu-ne i aprofiteu-la.

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:

Jordi Triola i Guillem
Ricard Llapart i Martín
Pere Casellas i Sans
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:

Actes del 50è aniversari: contacontes
(Foto: Claudi Valentí)

Contraportada:

Entitats col·laboradores 2015

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](https://twitter.com/AdACdA)



mediadorsdegirona.blogspot.com/es/



www.youtube.com/channel/UCM3zvU6Hi2gdodC8irialiQ

Curs monogràfic sobre multiriscos

Durant el passat mes de gener es va dur a terme el curs monogràfic de reciclatge professional Assegurances combinades "Multiriscos", amb un total de 15 hores lectives.

El creixent desenvolupament de l'assegurança al nostre país, els progressos realitzats en la professionalització dels mediadors d'assegurances, el nivell d'exigència que en aquests camps determina la situació actual del sector assegurador i les vigents Llei de mediació, Resolució de formació de la DGSFP, i Reial Decret sobre competència professional, fan imprescindible poder



> Alumnes i professor del curs sobre multiriscos

disposar d'un instrument eficaç per tal de potenciar la qualitat professional de les empreses de mediació en assegurances privades i, alhora, poder complir amb els preceptes normatius quant a la formació contínua.

Per aquest motiu el nostre col·legi, com a Secció Delegada del CECAS, ha elaborat un pla el qual posa a l'abast de tots els col·legiats i els

seus treballadors i auxiliars la possibilitat d'assistir a cursos monogràfics de reciclatge professional.

Aquests cursos monogràfics pretenen oferir una especialització o un mitjà d'aprofundir en qualsevol tema relacionat amb les assegurances, fent especial incidència en l'anàlisi de cobertures i casos pràctics: venda, tarifació i tractament de sinistres.

Taller (gener)

El dia 22 de gener, iniciant el cicle d'actes mensuals de formació i reciclatge professional per aquest any, el nostre col·legi va organitzar un taller sobre les novetats de la reforma fiscal a les assegurances de vida i als plans de pensions.

El taller va servir per revisar els principis bàsics de la fiscalitat d'aquests productes així com es van presentar les novetats de la reforma fiscal aprovada el 27 de novembre del 2014. Entre d'altres qüestions es va



> Taller sobre la reforma fiscal

parlar del nou producte financer que la llei anomena "PALP" -pla d'estalvi a llarg termini- i que tant es podrà comercialitzar com a producte assegurador o com a producte bancari.

Va intervenir-hi com a ponent Joan Morales Dumanjó, professor i coordinador pedagògic del CECAS.

Presentació dels actes del 50è aniversari

El dia 28 de gener es va dur a terme la roda de premsa per presentar els actes del cinquantè aniversari. S'han programat actes al llarg de l'any en què es barregen la cultura, l'oci, la solidaritat i la difusió de la professió.

El nostre col·legi celebra aquest any el cinquantè aniversari amb tota mena d'actes repartits al llarg de l'any i amb el principal objectiu de donar-se a conèixer més entre la societat, "perquè aportem moltes coses, d'entrada, tranquil·litat i



> Roda de premsa de presentació del 50è aniversari

benestar". Les activitats que s'han programat per celebrar els 50 anys del col·legi han estat pensades "sobretot pels col·legiats però també, i seguint la filosofia del col·legi, estan obertes a la ciutadania en general". "No s'ha volgut desaproveitar l'oportunitat de dotar-les de contingut i de valors com ara solidaritat, conscienciació, reconeixement i cultura", va explicar el president, Jordi Triola. Per garantir l'èxit de la commemoració s'ha creat un comitè organitzador (COC 50) presidit pel mateix Triola i del qual formen part l'expresident del col·legi Antoni Godoy, Jordi Casagran, Carles Vidal, Abraham Simon, Josep M. Torras i Josep M. Planella.

En el programa hi ha prevista una activitat titulada Contacontes. L'assegurança que ens va tornar la il·lusió, destinada als més petits, "per tal de compartir els valors generals i sobretot el de la responsabilitat". També hi ha previst un concert de l'orquestra del Conservatori de Girona; un taller de cuina amb la creació del plat de la mediació, "que ens agradaria que algun restaurant de Girona incorporés a la seva carta", i un concert de l'Escolania de Montserrat. El col·legi també treballa per tenir presència a la Viquipèdia en català i s'ha volgut fer una aposta important per la participació i la cultura, "i al llarg de l'any s'aniran presentant diversos enigmes rela-

cionats amb el col·legi i la professió creats per Màrius Serra que es publicaran a les xarxes socials, i es premiarà a qui n'encerti més".

En la presentació, l'alcalde de Girona, Carles Puigdemont, va felicitar el col·legi "pel servei cívic que ens heu prestat i presteu" –va afirmar–, perquè una societat "de progrés que vol ser justa i civilitzada fa més de mitjancera que no pas de litigant". "Per això les administracions apostem pel concepte mediació com a vehicle i eina de solució de conflictes", va concloure.

(Font: El Punt Avui)

Lliurament de premis del concurs de dibuix infantil

El passat 2 de febrer va tenir lloc a la nostra seu col·legial el lliurament de premis als guanyadors del Concurs de dibuix infantil "Nadal 2014".

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 identi-

fiquen els col·legiats catalans, amb les tradicions nadalenes. Els dibuixos guanyadors van servir per confeccionar la felicitació de Nadal que el Col·legi va remetre als seus col·legiats i al sector assegurador.

Els guanyadors del concurs 2014 van ser Andreu Roig, Júlia Sánchez, i Alba Vidal.



> Guanyadors del concurs de dibuix infantil 2014

Conferència [febrer]

El dia 19 de febrer va tenir lloc a la nostra seu col·legial una conferència col·loqui que va comptar amb la presència com a ponent del Dr. Josep Lluís Fernández, doctor en Dret i assessor jurídic del col·legi de Barcelona, el qual va tractar les incidències i els dubtes jurídics més habituals de la relació del mediador d'assegurances amb les asseguradores i amb els seus clients, fruit de la seva experiència de divuit anys en contacte professional directe i continu amb el sector.

Els principals temes que es van tocar foren els increments de prima, l'anul·lació de pòlisses en nom del client, el canvi de mediador a la pòlissa, i l'anul·lació de co-

dis (resolució del contracte de mediació: carta de condicions o con-



> Josep Lluís Fernández en un moment de la seva exposició

tracte d'agència) i les seves possibles conseqüències sobre la cartera.

Contacontes

El dilluns dia 23 de febrer, a la Biblioteca Carles Rahola de Girona, va tenir lloc el primer dels actes commemoratius del 50è aniversari del nostre col·legi.

L'acte va consistir en un contacontes d'una història ideada pel col·legi amb motiu del 50è aniversari i que va fer la coneguda Trapi. El títol del conte és "L'assegurança que ens va tornar la il·lusió" amb el que transmet un seguit de valors als més petits. A més es va comptar amb la presència dels capgrossos en Pep i la Maria cedits pel nostre col·legi l'any passat a la colla gegantera Fal·lera Gironina. També es van repartir obsequis entre els nens assistents els quals van participar en un sorteig de dues entrades a Port Aventura.

Pares, avis i tiets amb els seus fills, néts o nebots participaren en una jornada entranyable oberta a tothom i plena d'emocions.



> Contacontes

Conferència [març]

Dins del cicle d'actes mensuals de formació i reciclatge que porta a terme el nostre col·legi, el dia 19 de març va tenir lloc a la nostra seu col·legial una conferència col·loqui sobre la gerència de riscos en l'àmbit de l'hostaleria.

Aquest acte estava centrat en les necessitats asseguradores dels negocis d'hostaleria per tal de saber com cal cobrir els riscos específics d'aquests establiments i quines són les garanties i clàusules en les que cal prestar més atenció i la tècnica del seu assegurança.



> Conferència sobre hostaleria

Curs sobre assegurances de responsabilitat civil

Els dies 16, 17, 23 i 24 de març, a la nostra seu col·legial, es va dur a terme un curs monogràfic sobre responsabilitat civil. Aquests cursos monogràfics organitzats pel nostre col·legi pretenen oferir una especialització i un aprofundiment en diversos temes relacionats amb l'assegurança, fent especial incidència en l'anàlisi de cobertures i casos pràctics: venda, tarificació i tractament de sinistres.



> Aspecte parcial de la sala durant el curs sobre responsabilitat civil

La vintena llarga d'alumnes matriculats varen aprofitar aquesta nova acció formativa de reciclatge professional que el nostre col·legi posa

a l'abast de tots el col·legiats i els seus treballadors i auxiliars.

Concert solidari

El divendres dia 27 de març va tenir lloc a l'Auditori de La Mercè de Girona el concert benèfic a càrrec de les orquestres de grau professional del Conservatori de Música Isaac Albéniz de la Diputació de Girona, sota la direcció de Lluís Caballeria i Alfred Cots. Aquest ha estat el segon dels actes que s'han preparat aquest 2015 per commemorar el 50è aniversari del nostre col·legi.

La convocatòria va aplegar col·legiats i familiars, autoritats, col·laboradors i públic en general. L'entrada era lliure i oberta a tothom i es va oferir la possibilitat de fer un donatiu a l'associació Oncolliga.

El concert fou interpretat per l'Orquestra de corda de 1r a 3r de Grau Professional (alumnes de 12 a 15 anys que comencen a adquirir unes habilitats instrumentals de bon nivell) i l'Orquestra de corda de 4t a 6è de nivell professional (alumnes de 16 a 18 anys que tenen un nivell instrumental remarcable, reflex del



> Concert benèfic

camí cap a la professionalització que alguns d'ells emprenderan), del Conservatori de Música Isaac Albéniz de la Diputació de Girona.

Aquest acte va comptar amb la col·laboració de la Diputació de Girona, l'Ajuntament de Girona, i el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros.

Amb l'organització d'aquest concert benèfic el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona ha volgut enviar un missatge d'agraïment a tota la societat des de la mediació d'assegurances col·legiada gironina, com a destinatària de la seva activitat professional i amb el convenciment que es reconeix la importància social i econòmica de la seva tasca.

PETIT RESUM D'UNA IL·LUSIÓ



Montserrat Galí Verdager
Secretària de l'Associació
Amics de les Flors de Girona

Girona, Temps de Flors arriba al seu 60è aniversari i el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona al 50è. Dos aniversaris que demostren que els gironins som constants, tossuts i ens agrada la feina ben feta.

D'assegurances, poc en podré parlar, però de flors i concretament de Temps de Flors se'm farà curt. Intentaré explicar com funciona aquesta "moguda" de voluntaris gironins i d'arreu que com formiguetes cada mes de maig es posen en funcionament per fer possible que Girona i concretament el seu Barri Vell llueixi com llueix.

Girona, Temps de Flors és bàsicament il·lusió. Il·lusió de sentir que formes part de la teva ciutat, il·lusió de treballar en equip, il·lusió de compartir moments d'alegria però també d'angoixa, il·lusió de veure el resultat final, il·lusió de veure com aquesta il·lusió es converteix en allò que il·lusiona tants gironins... És com un miracle anual.

Després de tants anys és bonic recordar-ne l'origen. Per aquells anys la Sra. Maria Cobarsí, a qui encantava cuidar les seves flors, va engrescar un grupet de senyores de Girona de tota mena i condició perquè portessin tots els seus testos o plantes a una exposició, i què va passar? Que cada vegada es van anar engrescant més malgrat que

suposés una feina impressionant i una despesa econòmica important. A mesura que anava creixent la participació i els espais, va ser necessari demanar ajut econòmic i logístic i va ser molt important la vinculació a l'exposició del Sr. David Marca, gran amant de les flors i que gràcies a les seves coneixences i capacitats organitzatives hi va donar un nou impuls. Però la repercussió que anava adquirint l'exposició va fer que s'hagués de demanar ajut a l'Ajuntament, que amb molt bon criteri va entendre que no podia desapropiar aquesta il·lusió ciutadana que era capaç de moure tants gironins.

El que va començar essent una petita mostra de les flors i plantes que els gironins i gironines cuidaven a casa seva, s'ha anat transformant en el que coneixem ara com a Girona, Temps de Flors. Un moment important d'aquesta transformació va ser gràcies a la Sra. Rosa Labayen, presidenta de l'Associació d'Amics de la Girona Antiga, que va proposar obrir els patis particulars del Barri Vell per fer-hi muntatges florals, i que tenia el valor afegit de veure l'encant dels patis i jardins que sempre estan tancats.

És impossible anomenar la gran quantitat de gent anònima que hi ha participat al llarg d'aquests 60 anys perquè la llista seria llarguíssima. Però a títol d'anècdota m'agradaria fer menció d'unes senyores que amb més de 70 anys a l'esquena encara són "les nenes" de l'exposició, i és que quan van començar eren realment dues nenes, i quan parlem de "les nenes" tothom sap de qui parlem (no cal dir cap nom).

Arribats a la 60a edició de Girona, Temps de Flors, la seva gestió està en mans de l'Ajuntament i diverses associacions. Una d'elles, l'Associació de les Flors de Girona, a la

qual jo represento, que va agafar el relleu de la gran tasca de la Sra. Maria Cobarsí i s'hi ha anat incorporant gent jove per poder garantir-ne el futur.

Anteriorment he dit que cada mes de maig es posa en funcionament, però no és del tot cert, en realitat és una feina de tot l'any. Els que hi treballem, quan s'acaba una edició ja comencem la següent.

La mobilització de més de 2.000 persones i la gran quantitat d'espais exposats requereixen que la complicitat entre les associacions i l'Ajuntament sigui bàsica perquè tot funcioni. Per afrontar tot el que representa Girona, Temps de Flors és necessari un engranatge perfecte entre la feina de tots els voluntaris i l'Ajuntament, que aporta la part administrativa, publicitària, econòmica, brigades municipals, jardiniers...

Lògicament quan parlem d'Ajuntament, parlem de persones. Persones que estan fent la seva "feina" però que estan tant o més engrescades que els voluntaris, la tranquil·litat de no tenir mai un no per

**"Els gironins
som constants,
tossuts i ens
agrada la feina
ben feta"**

resposta i que la paraula impossible no existeixi, fa que ens sentim molt orgullosos del gran equip que s'ha format.

La dimensió adquirida per Girona, Temps de Flors ha requerit que s'hagués de buscar suport econòmic en col·legis professionals, empreses privades, entitats bancàries, particulars... A mesura que ha anat adquirint difusió ha estat més senzill aconseguir aquest ajut, però durant anys ha estat complicat, per això agraeixo molt sincerament al Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona el suport que durant tots aquests anys ens ha anat donant.

Els espais i muntatges que cada mes de maig llueixen són fruit d'una feina molt ben coordinada. L'inici és sempre la inspiració. Un viatge, una olor, un àpat, una excursió, una trobada familiar, un somni, una vivència..., tot pot ser un motiu perquè sorgeixi una idea que llavors es pugui traslladar en un dels muntatges de Girona, Temps de Flors.

Aquesta inspiració caldrà llavors transformar-la en el projecte a presentar. Fa uns dies, una gironina que havia presentat projecte en diferents ocasions però que no s'havia seleccionat, va rebre l'acceptació de la seva idea i amb ulls plorosos deia: "Estic molt feliç de poder participar, he patit però ho he aconseguit!" Aquests petits detalls són els que fan tan especial i únic Girona, Temps de Flors.

És quan arriba el moment del muntatge, moment molt intens en treball però molt curt en temps, quan fa falta la perfecta coordinació de tota la "mà d'obra". La mitjana de persones treballant en un projecte seria més o menys de 10, però en els espais més grans hi poden arribar a treballar fins a 40 persones... Totes aquestes persones són les formiguetes que us anomenava, aquelles que demanen vacances a les seves feines, les que els marits o dones de les quals els porten el

dinar per no perdre temps, les que corren a comprar alguna cosa que falta de darrera hora, les que s'han d'organitzar per deixar els nens a càrrec d'avis o tiets, les que engresquen els més petits de la casa perquè vinguin a ajudar (a la seva manera)..., així que, a part de les formiguetes, també s'han de mencionar les persones que de forma indirecta ajuden perquè tot es pugui fer. En aquest moment del muntatge és quan adquireix una gran importància el suport de les brigades municipals (que no hi poden faltar!): fusters, serrallers, pintors, lampistes, transportistes, jardiniers..., que s'impregnen de la il·lusió de Girona, Temps de Flors i formen part d'un gran equip. A Girona, Temps de Flors tothom hi té cabuda!

La coordinació i il·lusió de totes les figures d'aquesta obra és la que fa que sigui un èxit de cara als espectadors.

Per a aquells que hi participem, el moment del muntatge és el que ens deixarà més records i anècdotes. Són hores de convivència, de rialles, de moments tensos, de confessions, de teràpia de grup, de reflexions, d'experiència, d'aprenentatge..., tots n'extraïem allò que més ens interessa i sobretot amb una mateixa finalitat, que el muntatge sigui tant una satisfacció personal com un èxit de cara als milers de persones que visiten Girona, Temps de Flors.

Val a dir que Girona, Temps de Flors té una gran sort, i és que tenir un barri vell com el de Girona facilita que tot llueixi a la perfecció. Com diu el Sr. Josep Tarrés (figura important al llarg d'aquests 60 anys de l'exposició), "la pedra i les flors són la combinació perfecta". Els espais oberts, els patis particulars, els monuments, els espais que amb tota la seva complicitat cedeix l'Es-

glésia..., tot fa que puguem gaudir dels llocs que normalment no estan oberts al públic i el seu propi encant magnifica els muntatges que s'hi exposen.

Cada any el segon cap de setmana de maig Girona, Temps de Flors aixeca el tel·l i totes aquelles formiguetes, treballadors municipals, professionals, escoles... que durant el muntatge han sigut els personatges de l'obra, esdevenen espectadors que podran gaudir de veure com la nostra ciutat petita i delicada s'omple de gom a gom i es converteix per uns dies en la protagonista de l'art floral en el món. Espectadors que han tingut el privilegi de poder participar en la il·lusió del Girona, Temps de Flors!



Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

ABRIL 2015

Dijous 16. Taller "Transport terrestre: anàlisi dels riscos i gestió de les avaries". Girona.

MAIG 2015

Dijous 21. Conferència "Una aproximació a Solvència II. Perspectiva mediador". 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 que 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 2014-2015

Girona

En preparació

Girona. Cursos monogràfics de reciclatge professional

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 que 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.

ALTRES CURSOS

JUNY 2015

Dijous 18 i divendres 19. Curs "Com parlar sempre amb eficàcia". Caldes de Malavella.

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 que 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

Tecnologia i Energia

Una de les lliçons que hem après arran de la situació econòmica dels darrers anys és a ser més eficients i racionals en el consum, tant a la nostra vida particular com als nostres negocis.

El cost de l'energia ha anat en augment, tanmateix la tecnologia actual ens permet tenir cert control i intervenció sobre aquest punt. Sempre hem sentit a dir que mantenir les pantalles en *stand-by* consumeix força, o que és millor tenir els llums fluorescents encesos que engagar-los i apagar-los. Què hi ha de llegenda o de realitat en tot això?

En aquest article del *Butlletí* us donarem a conèixer un monitor d'energia elèctrica en línia. El monitor Efergy engage e2 hub kit és un conjunt de sensor, pantalla i *hub*.

La instal·lació és simple i senzilla. El sensor s'abraça al cable d'ICP (entrada general d'electricitat) i transmet la informació a la pantalla i al *hub* (internet). A la primera podem veure en temps real el nostre consum en kW/h, en euros i en contaminació CO₂, així com funcions d'històric diari, setmanal o mensual; però on realment rau la potència de l'aplicació és amb l'abocament automàtic que fa als

servidors de l'aplicació accessibles a través d'**app iPhone, Android i web**. Així, com hem parlat en altres articles, des del núvol, ja sigui al mòbil, a la tauleta, al PC, a casa, a l'oficina o a l'altra punta de món, disposem d'una visió global. Inclou:

- **Consum actual:** podem comparar connectant i desconnectant aparells i veurem la variació de consum, i si volem, el cost econòmic d'aquest canvi.
- **Pressupost energètic mensual:** amb previsió d'energia a consumir i avisos en arribar-hi (tant en euros, com en kW).
- **Despesa acumulada:** per dia, per mes, des d'una data.
- **Gràfica de consum** de les darreres 24 hores on podem veure les puntes de consum i associar-les a fets concrets que ens poden ajudar a acotar i controlar la despesa.

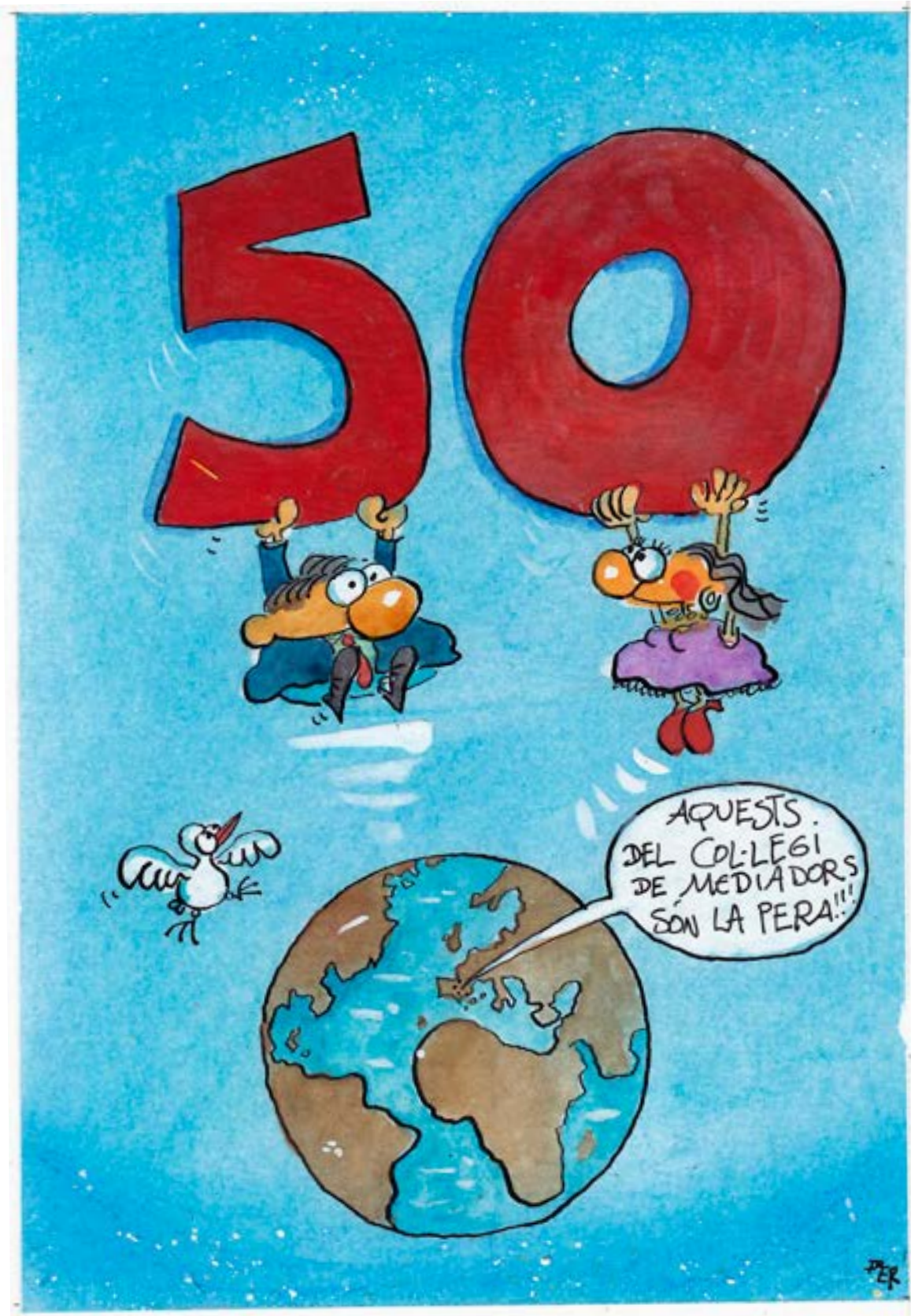
L'aplicació també permet descarregar la informació i tractar-la, així com assignar tarifes a tall de comparació. D'aquesta manera podem actuar a crear nous hàbits de consum, ratificar certes accions d'estalvi o obviar-ne d'altres un cop verificada la seva poca eficàcia, detectar



aparells que no són eficients i concentren part de la nostra despesa energètica, planificar canvis de tarifes elèctriques, etc. El ventall és molt ampli.

Podeu trobar més informació a www.efergy.com i a webs i fòrums especialitzats en consum energètic elèctric.

Comissió de Noves Tecnologies



> **GESTION RENTABLE DE CLIENTES. MÀRQUETING RELACIONAL EN LA MEDIACIÓN DE SEGUROS**

Manuel Alfaro Faus

Tot i que l'edició d'aquest text és de l'any 2000, el seu contingut continua totalment vigent a data d'avui atès que les seves aportacions són del tot vàlides ja que tracta d'un dels punts que ha adquirit especial rellevància en els darrers anys: la relació del sector assegurador amb els seus clients.

Tant és així, que el concepte de gestió empresarial, des de la vessant professional de la mediació de les assegurances privades, ha evolucionat de forma molt ràpida arran de les noves tendències del sector en la distribució de les assegurances, influenciades per les aparicions de noves tecnologies i innovacions informàtiques que han repercutit en els programes de gestió i en tècniques de màrqueting i organització interna de les empreses de mediació: els empresaris han d'observar el mercat, conèixer els segments que creixen i els que s'estanquen o retrocedeixen, quines són les preferències del client pel que es refereix al tipus de servei i productes que necessita i demana, com abordar el contacte amb el client per millorar la productivitat comercial, i avaluar el seu grau de fidelitat i vàlua en termes econòmics.

L'autor del llibre, professor de l'Escola Superior d'Administració d'Empreses (ESADE), proposa un model de gestió basat en els aspectes del màrqueting relacional de clients (CRM – Customer Relationship Management) per aconseguir una millor rendibilitat de les carteres de clients dels mediadors professionals.

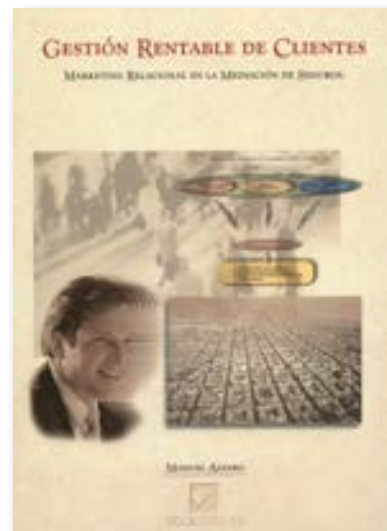
Un manual de gestió específic per als mediadors d'assegurances que tinguin un projecte empresarial que vol una gestió rendible del mercat en l'àrea estratègica i en el servei i relació amb els clients.

En la primera part es tracta el model d'enfocament estratègic per estructurar l'activitat quotidiana d'un despatx professional de la mediació amb propostes de planificació del mercat, recerca d'avantatges competitiu per afrontar la supervivència del negoci i la seva progressió en un entorn cada cop més competitiu, les problemàtiques d'anàlisi i planificació, les relacions amb les entitats asseguradores, les funcions directives i les particularitats d'un negoci de petit format.

La segona part se centra en la gestió del servei de la mediació i dóna una rellevant importància a la qualitat d'aquest servei envers els clients com a objectiu comú per a tots i cadascuna de les persones que integren els recursos humans de les empreses de mediació.

La tercera i darrera part aborda de ple el màrqueting relacional amb els clients: crear, mantenir i potenciar una cartera de clients rendibles. Aspectes essencials com la gestió de la comunicació amb el client per aconseguir la seva satisfacció i fidelitat, la creació de valor afegit dels serveis professionals de la mediació i la metodologia de mediació d'aquests paràmetres de gestió.

Proposa una metodologia per a la selecció de clients, la creació de valor, la



vinculació del client i la seva retenció en cartera per concloure amb una visió general de conjunt de les carteres de clients i les perspectives de futur.

En conclusió, un text molt interessant per als professionals que desconeguin aquestes metodologies de relació amb clients i que no hagin iniciat o desenvolupat mecanismes en aquestes tècniques específiques que, en els darrers anys, estan adquirint una gran importància. Només cal observar els diferents moviments del sector per al manteniment i rendibilitat dels despatxos de mediació professional a través de plans estratègics de mediació, certificats de qualitat professional, programes específics de gestió CRM i aplicacions per a les noves tecnologies emergents, entre d'altres.

Editora: Imperio Seguros – Colección XXI

ISBN: B-6304-2000

172 pàgines

Pere Casellas Sans

Índex

Presentación	7
Introducción	9
PRIMERA PARTE	
La gestión estratégica del mercado en la mediación.....	15

SEGUNDA PARTE	
La gestión del servicio en la mediación de seguros.....	71

TERCERA PARTE	
La gestión rentable de las relaciones con clientes.....	127

> Nova Llei de navegació marítima (tercera part)

Després de comentar la part de la Llei 14/2014 de navegació marítima que fa referència a la regulació del contracte d'assegurança marítima i a les disposicions especials per a alguns tipus d'assegurances que hi apareixen, passem a la regulació de la responsabilitat en general i la de contaminació, en particular, així com la fixació de límits per a les responsabilitats en general.

L'article 463 ens informa que les normes que regulen aquestes assegurances de responsabilitat civil també s'apliquen a cobrir el naixement de determinades obligacions d'indemnitzar tercers, incloses en les assegurances marítimes d'una altra classe.

Com en el cas de la Llei 50/1980, de contracte d'assegurança, l'obligació a indemnitzar per part de l'assegurador existeix des del moment en què sorgeix la responsabilitat de l'assegurat davant el tercer perjudicat.

També dona acció directa del perjudicat contra l'assegurador per exigir-li el compliment de la seva obligació, i és invàlid qualsevol pacte contractual que vagi contra aquest article 465.

L'assegurador, de tota manera, podrà oposar al perjudicat les mateixes excepcions que correspondrien a l'assegurat, i especialment, les limitacions quantitatives de responsabilitat que existissin, d'acord amb la llei aplicable o el contracte del qual deriva la responsabilitat (article 467).

Igual que en la Llei de contracte d'assegurança, la suma assegurada serà el límit màxim del que hagi de respondre l'assegurador.

Passem ara a l'obligació d'assegurar-se.

D'entrada, l'article 78 ens diu que el vaixell haurà de portar a bord, entre altres documents, els certificats d'assegurança.

Davant catàstrofes marítimes, com la del *Prestige*, la llei intenta carregar responsabilitats sobre alguns dels actors de la navegació marítima perquè, d'aquesta manera, es facin càrrec de les despeses derivades del sinistre.



Quant al portador, és el responsable del dany o pèrdua de les mercaderies, així com del retard en el seu lliurament, mentre estiguin sota la seva custòdia (article 277).

Aquesta responsabilitat serà solidàriament assumida tant per qui es compromet a realitzar el transport (comissionistes de transports, transitaris, qui es comprometi amb el carregador a realitzar el transport i els noliejadors d'un vaixell), com per qui efectivament realitza el transport (l'armador).

La responsabilitat per pèrdua o dany a la mercaderia "estará limitada, salvo que en el conocimiento de embarque se haya declarado el valor real de tales mercancías, a las cifras establecidas en el Convenio Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos de Embarque y los Protocolos que lo modifican de los que España sea Estado parte" (article 282).

Les accions per a la indemnització de pèrdues, avaries o retards soferts per les mercaderies prescriuran en el termini d'un any a comptar des del seu lliurament al destinatari o des del dia en què haurien d'haver estat lliurades (article 286).

Així, l'article 106 afirma que les societats de classificació hauran de respondre dels danys i perjudicis que es causin a qui les contracti, que siguin conseqüència de la manca de diligència en la inspecció del vaixell i en l'emissió del certificat.

Per la seva part, l'armador és responsable davant de tercers de les accions i omissions del capità i la dotació del vaixell (article 149).

En el cas de transport de persones, el portador que ho faci en un vaixell de més de dotze passatgers estarà obligat a subscriure una assegurança obligatòria de responsabilitat per la mort i les lesions corporals dels viatgers que transporti, amb un límit per a cada passatger i cada accident no inferior al que estableixin els convenis i les normes de la Unió Europea. Un reglament haurà de regular els detalls d'aquesta assegurança i del

certificat que els vaixells hauran de portar obligatòriament a bord.

El perjudicat tindrà acció directa contra l'assegurador fins al límit de la suma assegurada.

L'assegurador podrà oposar les mateixes excepcions que tindria el portador, d'acord amb l'article 3 del Conveni Internacional relatiu al Transport de Passatgers i els seus Equipatges per Mar i, en cas que així fos, el fet que l'accident va ser causat amb dol per l'assegurat (article 300).

Passem ara a veure com queda desenvolupat el tema de la responsabilitat civil derivada de danys per contaminació soferts a les costes i els espais marítics espanyols, causats per vaixells, embarcacions, artefactes navals i plataformes fixes, siguin on siguin (article 384).

Segons l'article 385, quedaran obligats a indemnitzar l'armador del vaixell o el titular de l'ús o explotació de l'artefacte naval o plataforma en el moment de produir-se el fet generador de la contaminació, i poden repetir contra els culpables del fet.

En cas que hi hagi estat involucrat més d'un vaixell, els seus armadors estaran solidàriament obligats a indemnitzar els danys, excepte en el cas que aquests danys es puguin atribuir amb caràcter exclusiu a un d'ells.

L'armador serà responsable dels danys per contaminació pel sol fet d'haver-se produït, excepte en el cas de força major, de negligència de qualsevol autoritat responsable del manteniment de llums o altres ajudes a la navegació o d'existència d'una acció o omissió intencionada d'un tercer.



És a dir, en el cas de danys per contaminació, ens trobem davant una responsabilitat civil objectiva.

L'exigència de responsabilitat es basarà en els principis de cautela i d'acció preventiva, en el principi de correcció dels atemptats al medi ambient i en el principi de qui contamina paga.

Si l'armador prova que els danys van ser causats, en la seva totalitat o en una part, per una acció o omissió culposa o dolosa de la persona que els patí quedarà exonerat totalment o parcialment de la seva responsabilitat davant aquesta persona (article 387).

Seràn indemnitzables les pèrdues o danys causats per la contaminació fora del vaixell, així com el cost de les mesures raonablement adoptades per qualsevol persona després de succeir el sinistre, amb l'objectiu de prevenir o minimitzar els danys (article 388).

Serà obligatòria l'assegurança de responsabilitat civil per danys per contaminació de les costes i aigües navegables. Les seves condicions i la cobertura mínima es determinaran reglamentàriament.

Els perjudicats per danys per contaminació tindran acció directa contra l'assegurador de la responsabilitat civil fins al límit de la suma assegurada.

L'assegurador podrà oposar les mateixes excepcions que correspondrien a l'armador i, a més a més, la del fet que la contaminació fou deguda a un acte intencional d'aquest armador (article 389).

Es prohibirà la navegació dels vaixells o embarcacions i l'activitat dels artefactes navals o plataformes fixes que no tinguin la cobertura d'assegurança obligatòria.

També es denegarà l'entrada o sortida dels ports nacionals, i dels ancoratges o terminals situats en aigües interiors marítimes o mar territorial, als vaixells, embarcacions o artefactes estrangers que no tinguin aquesta cobertura (article 390).

No quedaran compresos dins les garanties per contaminació els danys causats per substàncies radioactives o nuclears, que es regularan per les seves disposicions específiques.

Hem fet una ullada ràpida a aquesta nova Llei de navegació marítima, però la norma és molt àmplia, per la qual cosa el meu consell és que qui estigui treballant l'assegurança de transport marítim, l'estudiï amb deteniment i estigui pendent del seu desenvolupament reglamentari.

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

diversos

AGENDA dels actes commemoratius del 50è aniversari

GENER

Roda de premsa de presentació del 50è aniversari

FEBRER

Activitat infantil:
Contacontes "L'assegurança que ens va tornar la il·lusió"

MARÇ

Concert benèfic

ABRIL

Taller de cuina: "Creació del plat de la mediació"

MAIG

Participació a Girona, Temps de Flors

JUNY

Festa popular: "Fem pinya"

JULIOL

Campanya de donació de sang: "50 anys, 50 bosses"

SETEMBRE

Viquipèdia: Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona

OCTUBRE

Presentació del nou logo del col·legi i reconeixement als presidents



NOVEMBRE

Concert de l'Escolania de Montserrat

DESEMBRE

Marató de TV3

DURANT TOT L'ANY es presentaran diversos **enigmes** relacionats amb el nostre col·legi i la nostra professió creats per Màrius Serra.

assegurem-nos-en

Amb aquest número comencem la nova etapa que us havíem comentat amb lèxic de les noves tecnologies, novetats terminològiques i informacions diverses sobre la nostra llengua. Esperem que us sigui útil en el vostre dia a dia.

QÜESTIONS DE LLENGUA

amfitrió

L'**amfitrió** o **amfitriona** (amb m) és l'usuari del Facebook que crea un esdeveniment.

app

Aplicació de mòbil o **app**, i segons el TERMCAT també en podem dir **apli**. En tots tres casos haurem d'apostrofar l'article *el* i podem fer-ne el plural (p. ex.: l'app, les apps).

apunt

En anglès s'anomena *post*. En català, del text que un internauta publica en un blog, en una xarxa social... se'n diu **apunt**. També es pot dir **aportació**, **comentari**, **intervenció**, **nota**, **missatge**, **article**.

autofoto / selfie

El diccionari en línia de les xarxes socials del TERMCAT ens diu que

en català d'una **selfie** se n'ha de dir **autofoto**.

bio

Una **bio** és la frase breu que els usuaris de Twitter redacten per presentar-se en la part inicial del seu perfil.

blog

Temps enrere havien conviscut les formes **bloc** i **blog**. Actualment, tant els diccionaris terminològics com el *Diccionari de la llengua catalana* de l'Institut d'Estudis Catalans ja recullen només la forma **blog** en aquest sentit de pàgina web, generalment de caràcter personal, que té una estructura cronològica que s'actualitza freqüentment i presenta informació o opinions sobre temes diversos.

RECURSOS

Us informem d'un material útil per a qualsevol tipus d'organització o empresa. Es tracta dels models de contractació de personal en català que s'han publicat recentment al web del Servei Públic d'Ocupació Estatal (conegut com a SEPE): www.sepe.es/contenidos/ca/empresas/contratos_trabajo/modelos_contrato.html.

Hi trobareu les següents modalitats:

- contracte de treball indefinit
- contracte de treball temporal
- contracte de treball per a la formació i l'aprenentatge
- contracte de treball en pràctiques

També hi trobareu els següents documents annexos: l'annex al contracte de treball indefinit a temps parcial sobre pacte d'hores complementàries (PE 200), la comunicació de crida a l'activitat de treballadors fixos discontinus (PE 192) i la comunicació de pròrroga de contracte de treball (PE191).

 Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

 CONSELL PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

Entitats Col·laboradores 2015

