





## PLANA DOS

### Llibertat de pensament i de record

Ja hi tornem a ser; l'estiu sempre ens ajuda a carregar piles per acabar l'any en les millors condicions possibles, a veure les coses amb una mica més de claror, per examinar els resultats dels nostres negocis, per fer balanç de la feina col·legial, però sempre hi ha records que fa que ho vegem d'una forma bastant diferent, i aquest any més.

És clar que aquesta plana dos és un lloc de lliure pensament, i també de record.

Avui no voldria parlar del text de la nova llei de mediació d'assegurances que s'està coent, tot i que sembla que no acaba d'arribar mai, ni tampoc la directiva de distribució (IDD) que és d'on es basaran els principals canvis que poden venir en aquesta llei, i que és clar que haurem d'estar molt atents, sobretot en el que es refereix als mediadors en el seu conjunt, però potser afectarà més els agents, dels quals crec que qui ha de portar la veu cantant en aquestes negociacions cabdals ha de ser el Consejo General, atès que és qui representa el major nombre de mediadors de l'Estat i cal que tingui aquest protagonisme.

Tampoc voldria parlar de les estratègies virals, enlluernadores, impositores, coercitives de llibertat en què moltes entitats financeres han centrat els seus plans en els productes asseguradors, sobretot en el darrer trimestre de l'any, com ja passa des de fa uns quants anys i de forma més descarada des del 2008.

Tampoc voldria fer cap pinzellada de l'estudi de mercat que sortirà publicat com cada any, puntualment en aquest butlletí del tercer trimestre, en què podem veure el comportament dintre del món dels sinistres i les sensacions que ens transmeten els clients i els mediadors, en el qual destaca sempre aquest treball de participació i d'imparcialitat de la comissió d'estudis de mercat; una gran feina que ens ajuda a pensar i a decidir quins camins ens cal agafar per encarar millor el nostre futur professional.

Tampoc diré res sobre que d'aquí a quatre dies estarem de nou en una nova Setmana Mundial, la 42a, aviat és dit, amb una jornada del dimarts, tècnica, amb un alt nivell i, és clar, la del dijous, la jornada institucional.

Realment, del que vull parlar, i el que vull recordar, mal em pesi, **és de qui**; és d'una persona que

ha treballat per al Col·legi des de fa molts anys, participant en les juntes de govern, aportant les seves idees i sempre amb aquell punt clarividenc, sentint els colors, sent generós en la formació dels nous col·legiats amb el seu coneixement assegurador, transmetent-lo, però sobretot en matèria de transports, **era realment el millor**, que ha honorat la professió, que ens els darrers anys ha escrit en la secció de la biblioteca del butlletí fins al darrer número en què, curiosament, feia servir uns versos de Konstandinos Kavafis, que vull reproduir i que diuen:

“Quan surts per fer el viatge cap a Ítaca,  
has de pregar que el camí sigui llarg,  
ple d'aventures, ple de coneixences.  
Has de pregar que el camí sigui llarg,  
que siguin moltes les matinades que entraràs en un port  
que els teus ulls ignoraven,  
i que vaguis a ciutats per aprendre dels que saben.  
Tinguis sempre al cor la idea d'Ítaca.  
has d'arribar-hi, és el teu destí,  
però no forçis gens la travessia.  
Es preferible que duri molts anys”

La veritat és que vull recordar Pere Casellas i Sans.

En Pere ens ha deixat aquest agost de forma inesperada, crèiem que podíem fer aquest camí a Ítaca junts, tal com parlàvem tot just aquest juliol tot dinant a Can Xabanet de Banyoles amb una colla d'amics col·legials, però malauradament no ha estat així.

Sempre dic que vull acabar amb una actitud positiva, fins i tot en aquests moments de record i admiració, i així vull que sigui i així ha de ser, oi, Pere?

Que tinguis un bon viatge cap a Ítaca!

A reveure, Pere.

Jordi Triola Guillem  
President

## EDITORIAL

La revista que avui teniu a les mans és incompleta perquè no hi som tots. Hi trobarem la capçalera de la secció, el record, però no la recomanació d'un llibre. Ens falta en Pere.

Hem confeït aquest número amb les ganes de sempre, pensant en els lectors i esforçant-nos per mantenir el nivell d'interès dels continguts de cada trimestre, però al consell de redacció hi ha hagut tristor i, deixeu-nos-ho dir, també ràbia. Les coses no havien d'anar així, de cap manera, però la realitat és, a voltes, crua i injusta.

Malgrat que tant a la plana dos com a la secció biblioteca hi trobem una glossa de qui ens ha deixat, no ens en podem estar de recordar la figura del nostre company de redacció i de tantes i tantes coses, en alguns casos, fins i tot de pupitre i d'algunes malifetes de joventut.

Aquest número 135 del butlletí del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona el recordarem per això, sens dubte, però cal tirar endavant i seguir la cadència que ens depara la vida.

Un any més us presentem un nou estudi de mercat. El tercer trimestre és el número "de l'estudi de mercat", ja ens hi hem acostumat. Un cop més, feina ben feta.

I la resta de contingut que fa que tinguem l'oportunitat d'aturar-nos un moment en el nostre dia a dia i empeltar-nos d'informacions tècniques i col·legials.

I com el bon amic Pere ens deia en la seva darrera col·laboració al butlletí, bona lectura i bon viatge, companys!



## sumari

Núm. 135 | juliol, agost, setembre de 2016

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  
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:

El compliance penal  
(Foto: Claudi Valentí)

### Contraportada:

Entitats col·laboradores 2016


Només els autors són responsables dels articles i il·lustracions que firmen. La seva publicació no presuposa 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](http://www.facebook.com/mediadorsgirona)

 @AdACdA

 [mediadorsdegirona.blogspot.com/es/](http://mediadorsdegirona.blogspot.com/es/)

 [www.youtube.com/channel/  
UCM3zvU6Hi2gdodC8irialiQ](http://www.youtube.com/channel/UCM3zvU6Hi2gdodC8irialiQ)

**CMAG**  
COL·LEGI DE MEDIADORS  
D'ASSEGURANCES DE GIRONA

 Consell d'Entitats de Foment  
de la Seguritat Catalana  
de la Generalitat de Catalunya

## Estudi de mercat

Enguany la comissió d'estudis de mercat del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona hem decidit fer l'enquesta sobre la **tramitació de sinistres**. Aquest estudi ens depara alguns resultats que ens han sorprès i altres que estaven previstos. En algun cas seria desitjable saber si qui ha respost és la persona responsable de tramitar els sinistres o bé el titular del negoci que no els gestiona directament ja que els resultats podrien veure's alterats per aquest fet.

Entrant a analitzar l'enquesta, començarem destacant el fet sorprenent que els assegurats majoritàriament comuniquen el sinistre de forma tradicional, concretament més d'un 90% de les comunicacions es fan via telèfon o presencialment. Sembla estrany que en un món tecnològic com el nostre la majoria dels assegurats encara prefereix el tracte personal. Cercant la part positiva d'aquest fet, reafirma el valor del mediador d'assegurances.

A causa de l'adaptació tecnològica de les entitats asseguradores, els mediadors també anem utilitzant aquesta via per comunicar els sinistres a les entitats, concretament un 90% de les comunicacions són via web o plataforma de les entitats, molt per sobre dels comunicats mitjançant programes de gestió. Això va lligat al fet que un 75% dels mediadors gironins encarrega els peritatges per aquesta mateixa plataforma enfront d'un 25% que segueixen procediments concrets de la seva entitat asseguradora. Tot això reflecteix l'estalvi de costos de

gestió i de personal que han obtingut les asseguradores gràcies a aquesta inversió tecnològica, traslladant aquests costos a la mediació.

Pel que fa als sinistres, la majoria dels despatxos gironins els gestionen des del departament de sinistres de la mateixa agència o corredoria, concretament un 68% dels enquestats, en canvi el mediador titular únicament en gestiona un 22% que segurament correspon a casos en els quals és l'únic treballador. Cal destacar també que en un 10% dels casos qui els gestiona és la mateixa entitat asseguradora, cas preocupant perquè si el mediador perd el control de la gestió probablement l'assegurat no estarà prou ben defensat si es torça alguna cosa...

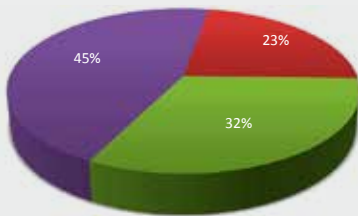
Sobre la informació que les entitats deixen consultar sobta molt que un 60% dels enquestats afirmen poder-ho consultar tot en un sinistre. És sorprenent perquè estem en època de protecció estricta de dades i normalment, segons declaracions de les mateixes entitats, sobretot pel que fa a dades personals, lesions i similars, no es poden consultar. Únicament el 28% diu poder veure tota la documentació interna exceptuant informes pericials i atestats, i un 13% que únicament pot consultar les gestions de tramitació. Sincerament, creïem que les dues opcions minoritàries serien les majoritàries ja que com dèiem a la introducció hi ha respostes molt inesperades que sembla que van contra la realitat que percebem.

Sobre l'actitud dels tramitadors de les entitats asseguradores trobem que un 53% dels mediadors declara que és força correcta i un 41% que és suficient, encara que després un 58% destaca que la seva professionalitat és de nivell mitjà i un 32% que és alta.

Pel que fa a la satisfacció dels mediadors amb els serveis de reparació i assistència de les entitats asseguradores per pòlisses multirisc, destaquem que un 45% els considerem insuficients i un 32%, suficients. És significatiu que únicament un 22% els consideren correctes i en cap cas es consideren excel·lents. Lliga força amb la percepció que ens transmeten els assegurats, ja que la consideren insuficient un 34% i suficient un 45%; únicament un 21% dels assegurats consideren correctes els serveis multirisc de les entitats. Aquest fet referma la percepció que tenim molts mediadors de l'error de les entitats en apostar tan decididament per aquest servei enfront del tradicional del professional de confiança de l'assegurat que aporta més proximitat i bona resolució.

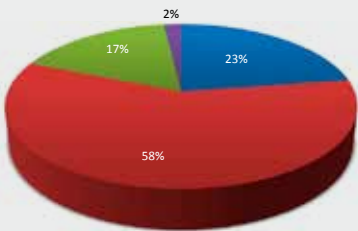


**Quin grau de satisfacció teniu amb els serveis de reparació i assistència de les entitats asseguradores exclusivament per pòlisses de multirisc (llar, comerç, comunitats i pime)?**



- Excel·lent
- Correcte
- Suficient
- Insuficient

**Quin grau de satisfacció teniu amb els serveis d'assistència en carretera i/o viatge?**



- Excel·lent
- Correcte
- Suficient
- Insuficient

Parlant de l'assistència en carretera, tant mediadors com assegurats coincidim majoritàriament en una valoració correcta (un 60%) i excel·lent (un 22,6%). Contrastant amb l'anterior valoració aquí sí que es dona un bon servei ja que l'assistència en carretera únicament suspèn en un 2% dels casos.

La defensa que fem els mediadors dels serveis de reparació i/o assistència de l'entitat asseguradora en general és baixa ja que únicament els defensa sempre un 4% dels enquestats i força sovint un 19%, la resta en fan una defensa puntual. Tot això és conseqüència també del fet que un 34% dels mediadors gironins considerem que perdem assegurats per culpa d'aquest mal servei.

Un 68% dels mediadors valorem la intervenció pericial com a correcta, mentre que un 23% la considerem suficient. Els assegurats en tenen una percepció molt similar ja que la valoren com a correcta el 72% i com a suficient el 27%.

L'accés que tenim els mediadors als pèrits és molt elevat, ja que un 36% sempre hi tenen accés directe mentre que un 57% hi contacten habitualment.

Sembla que els mediadors gironins estem dividits pel que fa a la percepció d'imparcialitat que ens transmeten els pèrits, ja que un 52% considerem que són més favorables a l'entitat asseguradora i el 48% restant que tenen un alt grau d'imparcialitat. D'aquests resultats en traïem la conclusió que les direc-

trius de l'entitat asseguradora per a la qual treballen els pèrits poden influir decisivament en el seu dictamen final.

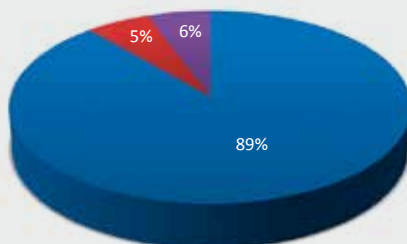
Sobre el treball del pèrit, un 47% dels mediadors declara defensar-lo bastant sovint davant de l'assegurat, mentre que un 15% diu defensar-lo sempre. La resposta no deixa de ser preocupant perquè no lliga amb l'anterior, de totes maneres podria donar-se aquesta situació pel fet que comentàvem de les directrius de la companyia asseguradora o bé perquè un 40% dels enquestats culpa la valoració pericial de la pèrdua de clients.

Analitzem l'apartat de l'enquesta que ha donat títol a aquest estudi: el 89% dels assegurats declaren utilitzar els serveis d'un reparador propi de confiança en comptes dels reparadors d'assistència de les entitats asseguradores. Aquesta dada entenem que és molt significativa i que cal que les entitats s'ho plantejgin ja que és totalment oposada a la seva estratègia.

(Segueix a la pàgina següent)

# INFORMACIÓ COL·LEGIAL

**Majoritàriament els clients volen fer venir reparador propi (de confiança) o bé utilitzar reparadors de l'entitat asseguradora?**



- Els meus clients majoritàriament volen fer venir el seu reparador de confiança
- Els meus clients majoritàriament volen utilitzar els serveis dels reparadors de l'entitat asseguradora
- Els meus clients majoritàriament truquen directament al telèfon d'assistència de l'entitat asseguradora
- Als meus clients els és indiferent

Per tancar l'estudi direm que el volum aproximat de sinistres que entren anualment als despatxos de mediació gironins seria de fins a 500 en un 81% de les respostes, lligaria força amb enquestes anteriors on aquest percentatge indicava que la majoria de corredories i agènci-

es són de petit i mitjà volum. De totes maneres, tot i tractar-se de petits i mitjans mediadors, analitzen el grau de satisfacció dels nostres assegurats en la resolució de sinistres en un 68% dels casos, la qual cosa fa palesa la professionalitat dels despatxos de mediació gironins.

**El 89% dels assegurats dels mediadors col·legiats gironins volen utilitzar el seu reparador de confiança**

## Trobada Col·legi - Entitats col·laboradores

Seguint amb la iniciativa encetada ara fa un parell d'anys i amb la ferma voluntat de millorar encara més les relacions entre els agents i corredors i les entitats col·laboradores, el divendres 22 de juliol va tenir lloc una trobada entre una representació col·legial i les asseguradores que any rere any donen suport a la mediació col·legiada gironina i al nostre col·legi.

La jornada va consistir en una reunió i un dinar de treball, a la qual hi foren convidats els representants de les 24 entitats col·laboradores 2016, i a la que va assistir-hi el president del col·legi, Jordi Triola, acompanyat del vicepresident primer i el gerent de la nostra institució.



En aquesta trobada es van comentar criteris i actuacions, cercant fórmules per millorar les relacions mediadors-entitats, intercanviant parers i informació i, en definitiva, consensuant

el màxim d'aspectes possibles que ajudin a millorar el nostre dia a dia professional.

## Guia professional

Un any més el nostre col·legi ha editat la *Guia professional* dels mediadors d'assegurances col·legiats a les comarques gironines.

Aquesta *Guia 2016* es presenta en format web i s'incorpora un bàner específic a la pàgina principal del nostre web corporatiu col·legial des d'on es podrà accedir a una interfície actualitzada i redissenyada, on destacaran tots els apartats de la *Guia professional* i les entitats col·laboradores del nostre Col·legi.

Les dades que s'hi recullen són: nom i cognoms del col·legiat,

adreça professional, telèfon, fax, adreça electrònica, web, categoria i classe de mediador, número de col·legiat i entitat per a la qual treballa (en el cas dels agents).

La doble finalitat bàsica que té l'edició d'aquesta *Guia professional* és, per una banda, dotar els col·legiats d'una eina vàlida per poder-se posar en contacte amb col·legues de professió quan els calgui, i per una altra, donar als consumidors la informació necessària per sol·licitar, si els calen, els serveis d'un professional de l'assegurança.



## El compliance penal

La modificació del Codi Penal en virtut de la Llei orgànica 1/2015, ha introduït un nou terme en el vocabulari dels operadors del dret, el *compliance*. Fa uns mesos segurament cap de nosaltres havia sentit a parlar del *compliance penal*, però avui ja intuïm que constitueix un instrument que aportarà seguretat a les persones jurídiques i als seus administradors o representants legals en el dia a dia de l'activitat que desenvolupin. En un futur immediat, el *compliance officer* (responsable de compliment normatiu) es perfilarà com una persona fonamental dins de l'organigrama de l'empresa i disposar d'un model de prevenció de delictes serà un salconduit davant l'eventualitat d'un delicte comès per empleats o administradors d'una empresa.

Des de la comissió de formació i reciclatge del nostre col·legi es va preparar una conferència amb el títol "Compliance Penal: la persona jurídica com a



>> Conferència sobre el compliance penal

responsable penal. La caiguda d'un mite" per donar respostes a moltes de les incògnites que sorgeixen en relació amb la responsabilitat penal de les persones jurídiques: de quins delictes respon la persona jurídica; quan i per què són responsables les persones jurídiques; quin model de prevenció ha d'implantar la persona jurídica per exonerar-se

de responsabilitat; com actuar davant la denúncia d'un delicte en el si de la persona jurídica...

La conferència va tenir lloc a la nostra seu col·legial el dijous 22 de setembre i varen intervenir-hi Paz Rodríguez -advocada i postgrau Compliance Penal UB- i els advocats Ramon Nicolazzi i Joan Xifra.

### MUSEU D'ART DE GIRONA, UN MUSEU PER DESCOBRIR



Carme Clusellas  
Directora del  
Museu d'Art de Girona

Resulta evident que si bé tots els museus tenen la missió general de conservar, documentar i difondre el patrimoni que custodien, cadascun d'ells acaba essent ben diferent de l'altre. I és que si bé tots els museus responen a unes bases de treball i metodologies de funcionament comunes, factors diversos acaben donant una empremta pròpia i singular a cadascun d'ells. L'entorn geogràfic, el context i la història en què van ser creats, les col·leccions que mostren i encara més el relat i les formes en què les expliquen així com tot el seguit de propostes i activitats que proposen per a una gran diversitat de públics acaben conformant el que podem entendre com una ànima pròpia de cada museu, la seva essència.

En aquestes poques ratlles voldria desvetllar-vos l'ànima del Museu d'Art de Girona. Per fer-ho començaré pel principi, si bé no haurem de remuntar molts anys enrere. L'any 1976, gràcies a un conveni entre la Diputació de Girona i el Bisbat de Girona

es van unir dues col·leccions artístiques procedents les unes de l'antic Museu Provincial d'Antiquitats i Belles Arts de Girona i les altres del Museu Diocesà del Bisbat. La voluntat de llavors va ser constituir un nou museu que aplegués en un sol indret uns rics i variats fons que permeten avui oferir un passeig complet per la història de l'art de les comarques gironines.

El lloc elegit també resulta destacable. Després d'uns primers tempteigs finalment es va decidir destinar l'antic Palau Episcopal, ubicat just al costat de la Catedral de Girona, com a seu del nou Museu. S'iniciaven així uns anys de reformes de l'antiga seu episcopal per acabar condicionant espais per a exposicions i serveis museístics. Unes reformes que malgrat ser intenses van respectar la singularitat d'un edifici històric. Avui encara és possible resseguir les estances de l'antic palau i descobrir-hi els escuts dels seus signes habitats, o bé entretenir-se en les finestres historiades de les façanes. Un recorregut per les sales del Museu permet descobrir la magnificència del saló del tron o endinsar-se en l'antiga presó, espais que sumen atractivitat a les visites.



A banda de l'arquitectura, un altre fet determinant de l'atracció del Museu d'Art n'és sense dubte la seva col·lecció, considerada la tercera en importància a Catalunya. Visitar el museu permet recórrer gairebé mil anys de la història de l'art, amb conjunts i obres d'un alt valor. Com a exemples val la pena citar

**“Visitar el museu permet recórrer gairebé mil anys de la història de l'art”**

les col·leccions d'art romànic amb dos cristos en majestats, l'un procedent del monestir de Sant Miquel de Cruïlles i l'altra de Sant Joan les Fonts, així com l'excel·lent conjunt litúrgic procedent de Sant Pere de Rodès i datat entre els segles VI i IX. Altres obres destacables són la Biga de Cruïlles, un exemple quasi únic d'un baldaquí del segle XII, que ha conservat en la totalitat la seva policromia, i un nodrit conjunt de capitells de procedència diversa i iconografia molt variada. Si bé el que resulta més sorprenent és descobrir-hi l'original “Ileona de Girona” datada del segle XII, la columna coronada per un lleó que ha esdevingut símbol de la ciutat.

Seguint el fil de la història cal destacar com a obra única i singular el *Martiro-*





*logi d'Usuard*, nom del llibre manuscrit que relata els martiris dels sants relacionats amb el calendari cristià. L'exemplar de Girona, ricament il·luminat amb més de 700 miniatures, és procedent dels tallers reials de Bohèmia i va pertànyer al virrei de Catalunya Pere Antoni d'Aragó. La història i vicissituds que van portar aquesta joia de la bibliofília al museu així com la possibilitat d'admirar amb detall les il·lustracions de l'obra ara es poden descobrir gràcies a un recurs digital a l'abast del públic.

Al saló del tron s'hi reuneixen el conjunt retaulístic més significatiu de la comarca, amb obres mestres del segle XIV i XV, com el de *Sant Miquel de Cruïlles* de Lluís Borrassà, el de la *Mare de Déu de la Llet* procedent de Sant Esteve de Canapost, el de *Sant Miquel de Castelló d'Empúries* i el *retaulle de Sant Pere de Púbol* obra mestre de Bernat Martorell. I a la sala següent s'hi pot observar el magnífic *retaulle de Sant Feliu de Girona*, que en breu podrem presentar acompanyat d'un recurs audiovisual que ajudarà a la seva interpretació i permetrà conèixer la història de la seva construcció.

Seguint el recorregut cronològic, i al llarg de les set sales següents podem descobrir jo-

ies mestres del renaixement i barroc català i cloure la vista en les sales dedicades a la pintura i escultura del segle XIX, on hi trobem exposades obres dels màxims representants del realisme i el romanticisme que van treballar a les terres gironines:

Ramon Martí Alsina, Modest Urgell, Pons Martí o representants de l'escola realista d'Olot. Així mateix hi ha lloc per als corrents del modernisme amb obres de Santiago Rusiñol, que va realitzar diverses estades a la ciutat de Girona i al qual ara mateix el Museu li ha dedicat una àmplia exposició temporal. Tanquen el recorregut les obres de Prudenci Bertrana, Josep Aguilera, o Fidel Aguilar, totes dels primers decennis del segle XX.

Aquesta és la base que confeïx caràcter al Museu d'Art de Girona. Però avui els museus no s'entenen sols com espais per a la contemplació de l'art sinó que resulta necessari i òptim dotar-los de vida i obrir-los a la freqüentació i participació. Per això des dels museus es treballa intensament en els programes d'exposicions temporals i programes d'activitats. Es pensa, en la definició de continguts, en la diversitat de públics i es dissenyen tot tipus de propostes que volen donar resposta a les demandes específiques de la comunitat més propera, dels escolars,

dels turistes o dels grups de visita puntal.

Al Museu d'Art de Girona també vivim aquesta preocupació que ens porta, any rere any, a conceptualitzar noves propostes d'exposicions temporals i una gran varietat d'activitats mensuals que difonem a través de la nostra agenda quadrimestral. Algunes d'aquestes activitats estan directament orientades a col·lectius específics com els escolars, i darrerament hem emprés de nou i amb força actuacions pensades per facilitar l'accessibilitat del museu als públics amb discapacitats. D'altres han esdevingut un clàssic en la programació anual, com el *Dia del Visitant*, una jornada de portes obertes al llarg de la qual es succeeixen un seguit d'activitats en les que els protagonistes i actors són els mateixos visitants.

Tot plegat ha anat sumant i generant pòsit, i ha anat conferint aquesta essència única i indescribable que té avui el museu de Girona, si bé som conscients que encara ens queda molt per fer. En aquesta tasca estem ara, la de fer més proper l'art i el seu coneixement, més obert i més proper el Museu d'Art. Un espai que el volem lloc de coneixement, però també de reconeixement i trobada, un lloc on coincidir plegats. Aquest és i ha de ser el nou alè del museu d'avui i de demà.



## Activitats

### FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

#### OCTUBRE 2016

Dimarts 18. Conferència "El sector assegurador: evolució i tendències". Girona

#### NOVEMBRE 2016

Dijous 17. Curs "Sol davant del client". 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

#### OCTUBRE 2016

Dilluns 3. Inici Curs Superior d'Assegurances 2016-2017 (Curs de formació en matèries financeres i d'assegurances privades - Certificat Grup A). Girona.

Aquests **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 exigida 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** 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 2016-2017

#### Girona

#### OCTUBRE

Introducció. La figura del mediador (4 hores)  
Matemàtica financera i estadística (10 hores)  
Teoria general de l'assegurança (22 hores)  
Consorci de Compensació d'Assegurances (4 hores)  
Unió Europea (4 hores)

#### NOVEMBRE

Assegurança contra robatori i vidres (4 hores)  
Assegurança contra danys/Assegurances contra incendis (18 hores)  
Coassegurança. Anàlisi i gerència de riscos. Reassegurança (10 hores)

## Noves Tecnologies

### Pokemon Go: què és, com funciona i quins riscos té

El planeta ha estat envaït per uns estranys monstres exòtics que responen al nom de Pokemon. Encara que no es troben en la realitat, de moment, sí que existeixen en els telèfons mòbils de més de 30 milions d'usuaris, que ja s'han descarregat l'aplicació, de les empreses Nintendo i Niantic, cosa que ha provocat que amb el seu èxit Nintendo hagi revaloritzat en un 120,93% les seves accions.

En primer lloc, coneguem en què consisteix l'app de moda. Pokemon Go és un joc de realitat augmentada, gràcies al qual es poden capturar Pokemons pels carrers. El funcionament és senzill, a través del GPS del mòbil es van localitzant aquests petits animals, que cal capturar.

Repartides per tot el planeta hi ha distribuïdes intel·ligentment unes PokeParades, són zones on aconseguir més provisions amb l'objectiu d'augmentar el nostre

nivell com a jugador. Això provoca una afluència massiva de jugadors en llocs determinats. Alhora que obliga a caminar uns quilòmetres per fer descloure ous virtuals que es converteixen en nous Pokemons.

El món és ara un tauler de joc del qual som part integrant de la jugada, que ens obliga a sortir de casa per deambular per carrers, places i mercats. Ens modifica la forma d'interactuar amb el món, alhora que ens té permanentment geolocalitzats. Aquí està l'important potencial del programa.

Grans empreses i centres comercials subvencionen el fabricant per fer apropar nous clients a les seves botigues o punts de venda. Com un joc innocent que ens torna a la infància, ens organitza i distribueix pel món.

De moment, WhatsApp, Twitter o Facebook són tres aplicacions

a les quals Pokemon Go ja ha superat en temps mitjà d'ús als Estats Units, amb més de 33 minuts al dia per usuari.

Com a conclusió, i davant els rius de tinta que està provocant, tant a favor com en contra, sincerament, no creiem que porti més riscos que qualsevol altra activitat o joc que es faci a l'aire lliure. Passejar, sortir a córrer o jugar a pilota també tenen riscos similars. Cal seguir, com sempre, un comportament responsable a l'hora de jugar. Sentit comú: no conduir i jugar alhora, parar atenció a la via pública si es va a peu, descarregar el joc de proveïdors oficials per evitar virus, tenir en compte els micropagaments dins l'aplicació... I no oblidar que en estar permanentment connectats al GPS el consum de bateria és alt i estem constantment geolocalitzats.

Comissió de Noves Tecnologies



# PEP, EL PÒLISSA / MARIA MEDIADORA



## Pere Casellas, in memoriam

La nostra biblioteca aquest trimestre ha tancat per defunció.

Els nostres llibres han quedat orfes d'aquell qui els donava vida cada trimestre: ara surts tu, el trimestre vinent tu, i el següent ja sortiràs tu.

Ha mort Pere Casellas, el pare de tots els nostres llibres d'un temps ençà. Aquell qui els ressuscitava moltes vegades de l'oblit i els portava de nou a la primera línia de la nostra actualitat més domèstica. Aquell qui els donava el moment de glòria.

En Pere ens ha deixat i amb ell se n'ha anat molta part del coneixement assegurador. També el dels llibres imprescindibles a les nostres biblioteques.

Amb en Pere hem perdut també la seva rialla franca i oberta, que jo us proposo de retenir en les vostres mentes com el millor record d'un home sincer, que ha estimat el món assegurador, el nostre món.

Una abraçada, Pere!

**Antoni Godoy Tomàs**

Exmembre del consell de redacció d'el butlletí del CMAG





## Capital assegurat il·limitat

És possible que en els últims temps algú de la nostra professió s'hagi trobat amb projectes d'assegurança de la llar, que una corredoria que pertany a una entitat molt arrelada a Catalunya està enviant als seus clients.

Fins aquí el tema no tindria res de particular, ja que estem habituats a la competència ferotge i, a vegades, al límit del que és legal, que es fa al nostre sector, tant siguin entitats financeres com altres amb possibilitat d'accedir a un gran nombre de clients o associats.

El que a molts ha sobtat ha estat trobar-se que, a l'apartat d'importants garantits, apareix que el capital per al continent és "il·limitat".

Pot ser? Es pot emparar un capital il·limitat en una pòlissa d'assegurança?

De fet, tothom recorda que el màxim emparat fins fa uns anys a la garantia de responsabilitat civil en les assegurances de vehicles, era també il·limitat. Així que trobar-nos amb una cobertura de sinistre il·limitada no és res de nou.

Ara bé, tots sabem que per al càlcul de la prima hi ha una taxa que, multiplicada pel capital emparat, ens dona el seu import en euros.

Què passa en el cas d'un capital il·limitat? La resposta és fàcil, li correspon una prima il·limitada, ja que si multipliquem la taxa de prima per un valor il·limitat, el resultat és un altre valor il·limitat.

Naturalment que una prima d'aquestes característiques seria impossible de pagar, cap perso-

na, física o jurídica, al món, posseeix unes reserves il·limitades de diners. Així doncs, com es calcula el preu d'una prima assumible pel prenedor de l'assegurança?

Comencem per estudiar quines característiques ha de tenir una prima d'assegurança.

La Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores assenyala, al punt 1 de l'article 94, que:

"Las tarifas de primas deberán fundamentarse en bases técnicas y en información estadística elaborada de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley y en sus normas de desarrollo. Deberán ser suficientes, según hipótesis actuariales razonables, para permitir a la entidad aseguradora satisfacer el conjunto de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro y, en particular, constituir las provisiones técnicas adecuadas".

És a dir, l'única condició que ha de tenir la prima és que sigui suficient per permetre a l'assegurador fer front a les obligacions nascudes dels contractes d'assegurança signats.

Per saber quines poden ser aquestes obligacions es parteix de conèixer quines són les fonts del sinistre.

Segons dades d'ICEA, el 32,9% dels sinistres del 2013 foren causats per danys d'aigua, seguits dels trencaments de vidres, amb un 19,3%.

Pel que fa als imports dels sinistres, danys d'aigua suposà el 36,4% del total, robatori el 15,6% i trencament de vidres el 10,7%.

Com podem veure, la resta de garanties varen suposar una despesa global aproximada d'un terç del total pagat pels asseguradors.

En canvi, pel que fa a la mitjana per sinistre, una garantia que no apareix entre les de més sinis-





tralitat, incendis, amb una incidència de menys del 10% sobre el total de sinistres, és la que té aquesta mitjana més alta, de 1.310 euros per sinistre.

Amb totes aquestes dades i amb la geolocalització del risc, es poden aplicar models lineals generalitzats, que volen explicar una variable dependent, a través d'un conjunt de variables independents o explicatives.

Aplicant aquest model, obtenim que les puntes de sinistralitat, depenent del capital contractat, es troben en els segments de 73.000 a 91.000 (un 21%), seguit del de 51.000 a 66.000 (un 20%).

També es té en compte que, de les tres garanties amb més incidència quant a sinistres, només la de danys d'aigua s'aplica al continent, mentre que la que més incidència té quant a import, incendis, té una freqüència de sinistralitat baixa.

Treballant amb totes les variables esmentades, l'actuari pot arribar a obtenir el que a molts tarifadors d'entitats asseguradores apareix com a capital re-

comanat per al continent, així com, també, el cost del màxim sinistre possible. Sobre qualsevol d'aquests valors, es calcularà l'import de la prima a cobrar, encara que a la pòlissa figuri el capital com a il·limitat.

Evidentment que la forma de càlcul d'aquest valor recomanat o la del càlcul del màxim sinistre possible ha de figurar a la nota tècnica del producte que ha d'estar en poder de l'assegurador i a disposició de la DGSFP, d'acord amb el punt 1 de l'article 95 de l'esmentada Llei d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, que assenjala que

“La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá requerir la presentación, siempre que lo entienda pertinente, de las condiciones contractuales, los modelos de pólizas, las tarifas de primas y las bases técnicas de las entidades aseguradoras, así como de los modelos de contratos, primas y cualquier otra documentación relacionada con la actividad reaseguradora, para controlar si respetan los principios actuariales, las disposi-

ciones contenidas en esta Ley y sus normas de desarrollo y las reguladoras del contrato de seguro”.

Com a punt final, la cobertura d'un capital il·limitat presenta un altre problema. El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) no preveu als seus estatuts la possibilitat d'emparar aquest tipus de capital garantit.

És per això que, si ens hi fixem bé, al projecte d'assegurança de la llar presentat per aquesta entitat, apareix a la garantia del CCS un capital definit.

Aquest capital definit és el que ha calculat l'assegurador com a valor real del continent o com a màxim sinistre possible que ha d'assumir.

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

# DIVERSOS

## Cens d'entitats de foment de la llengua catalana

El nostre col·legi ha renovat la seva inclusió en el Cens d'entitats de foment de la llengua catalana.

El Cens d'entitats de foment de la llengua catalana agrupa fundacions i associacions que duen a terme activitats per fomentar la llengua catalana, dins del seu àmbit d'actuació. S'entén per foment de la llengua catalana la realització d'activitats que promouen actituds positives envers el català o tendeixen a incrementar-ne el coneixement o l'ús entre la població en general o en col·lectius concrets.

La nostra institució, històricament, sempre ha mantingut una actitud clara i un tarannà concret en relació a la nostra llengua, ja des del 1987 en què fou el promotor del primer diccionari de terminologia asseguradora editat en català.

Ara, amb aquesta renovació al Cens d'entitats de foment de la llengua catalana 2016, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya ha seguit valorant els mèrits contrets pel nostre col·legi, de la qual cosa ens n'hem de sentir molt satisfets.



## ASSEGUREM-NOS-EN

### Qüestions de llengua

En el butlletí d'aquest trimestre comentarem alguns termes propis de les xarxes socials. Als *Diccionaris en línia* del TERMCAT, Centre de Terminologia, podeu consultar termes sobre les xarxes socials, els dispositius mòbils, els productes informàtics...

#### bloguer / bloguera

En un butlletí anterior vam comentar que s'havia normalitzat la forma **blog** i que el *Diccionari de la llengua catalana* de l'Institut d'Estudis Catalans (DIEC) ja la recollia. Avui veiem com s'anomena la persona que gestiona un blog o que navega per un blog, **bloguer** i **bloguera**, terme que el diccionari també recull.

#### coixinet

És el nom que rep la tecla següent: #, que trobem en el telèfon, el teclat de l'ordinador i altres aparells electrònics. És el símbol que apareix també encapçalant les etiquetes dels microblogs. Una altra paraula per designar el mateix és **quadradet**.

#### compte

La definició que en dóna el TERMCAT és "informació d'una xarxa social a la qual un usuari accedeix mitjançant un nom d'usuari i una contrasenya per

gestionar-la de manera personalitzada". Recordem que aquesta paraula és masculina, és a dir, direm que tenim **un compte** de correu electrònic, de Twitter, de Facebook, etc.

#### contingut brossa

És el que en anglès s'anomena *spam*, el contingut publicitari no desitjable que rebem per correu electrònic o una xarxa social.

#### dades massives

En els últims temps se sent parlar força del big data. L'equivalència en català d'aquesta expressió anglesa és **dades massives**. Al *Vocabulari de les xarxes socials* del TERMCAT es defineix aquest concepte com segueix: "conjunt de dades que pel seu volum, la seva naturalesa i la velocitat a què han de ser processades ultrapassen la capacitat dels sistemes informàtics habituals".

### Recursos

L'associació Softcatalà ofereix entre altres recursos un diccionari multilingüe català, anglès, espanyol, francès, italià i alemany. El trobareu aquí: <https://www.softcatala.org/diccionari-multilingue>.

Es tracta d'un projecte col·laboratiu i obert, construït a partir de fonts com Viquidata, Viccionari i imatges de Wikimedia Commons, que permet fer cerques i obtenir traduccions de paraules i definicions en aquests sis idiomes. De manera regular s'hi introdueixen millores a partir de la comprovació de les paraules més cercades pels usuaris, de manera que el corpus es va ampliant progressivament.

Softcatalà (<https://www.softcatala.org>) és una associació sense afany de lucre que treballa per la normalització de la llengua catalana en el sector informàtic relacionat amb Internet i les noves tecnologies, a partir de la traducció de programari lliure i de distribució gratuïta.

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Cultura

 CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

## Entitats Col·laboradores 2016

