





PLANA DOS

Amb més força!

Ja hi tornem a ser, i la veritat és que Hi som!, sempre.

Quan comencem un any nou acostumem a mirar enrere i veiem la pel·lícula de 365 dies i ens passen els fets molt de pressa. Ens passen les coses bones i sembla que les dolentes ho facin molt més a poc a poc. Solem acabar el curs col·legial i professional un xic cansats però quan obrim les portes de l'any nou, solem fer-ho amb més força que mai.

Quan fem balanç d'aquest any 2016, l'any que la Generalitat de Catalunya ha tingut de nou un president gironí, vaja, més concretament d'Amer, i es tracta del quart que tenim d'aquesta vila selvatana (Francesc de Giginta, 1566-68; Miquel d'Alentorn i de Salbà, 1635-37, i Andreu Pont d'Osseja, 1647-49), tots tres abats del monestir d'Amer, hi ha persones, gurus o gairebé futuròlegs de TV de matinada, que ens diuen en un estudi recent —*INSURTECH, tendències globals del sector assegurador*—, que d'aquí a 10 anys no hi haurà mediadors, ni agents ni corredors! I com molt bé diu l'editorial de la revista *Aseguradores*, “mentre hi hagi el risc, caldran professionals que el gestionin, caldrà assessorament, caldrà transferència i caldran entitats que l'assumeixin”. Potser va morir la ràdio? Doncs no, es va transformar i es va enfortir, i segurament moltes d'aquestes coses i moltes més les haurem de fer nosaltres i els nostres negocis. Tot i així recordaré la data del 2026, si realment hi ha hagut aquesta desaparició vaticinada per la Sra. Lourdes Rodríguez.

A part de balanços, hi ha una cosa que tenim clara quan comencem un any, també fem propòsits; els que jo voldria per a aquest any que encetem serien tres desitjos simples però difícils d'aconseguir:

El primer, que la mediació estigués molt més unida en general, sobretot en un any en què molt possiblement començaran les discussions de la nova directiva que ens marcarà de fet els propers anys de la mediació a l'Estat.

El segon, col·legialment mantenir el nivell d'exigència que tenim amb nosaltres mateixos a l'hora de treballar i de “servir” els nostres col·legiats; tampoc voldria perdre de vista els nostres propis negocis que, després d'anys de certa intransquil·litat, sembla que les perspectives s'enfoquen cap a un camí millor al de temps passats, però seguim amb perseverança. Tot això, juntament amb les entitats que segueixen dipositant la confiança en aquest col·legi.

I el darrer, incrementar la nostra visibilitat de forma natural, però fent-ho pas a pas, tal com vàrem pretendre en l'espot televisiu creat i presentat el mes d'octubre passat a la Setmana Mundial, tal com espero que us acompanyi al calendari d'aquest any, que de segur tindreu en algun lloc ben visible.

En podria dir molts més i segurament molts serien d'aquells que no acabem mai d'aconseguir, però sí que espero que aquests tres els puguem realitzar i que no quedin en l'oblit.

Espero que aquestes paraules, com us deia al principi, tinguin la força necessària perquè encarem el 2017 **amb més força**, que sempre cal, per poder afrontar els reptes de la mediació que ens vindran i també els de país.

Jordi Triola Guillem
President

EDITORIAL

Ara fa un any, en aquest editorial, parlàvem de la doble satisfacció que significava per un costat, acabar un any havent completat l'edició dels quatre números trimestrals del nostre òrgan de difusió col·legial, prova de constància i força institucional, així com, per un altre, que aquestes quatre revistes haguessin recollit tota la informació dels actes commemoratius del 50è aniversari del nostre col·legi, compartint protagonisme amb els continguts habituals.

Doncs bé, un any després, podríem repetir-ne aquesta doble satisfacció. Teniu a les vostres mans l'edició del 4t trimestre que completa la cadència prevista i els continguts de tot l'any els quals entenem que, per ells mateixos, han tingut un protagonisme molt destacat i de qualitat.

I en aquest número, una novetat. Veureu que al consell de redacció s'hi ha incorporat en Joan Morales, gran professional vinculat al nostre col·legi i actualment prestant els seus serveis al CECAS com a coordinador pedagògic. Ell serà l'encarregat de la secció Biblioteca. Benvingut, Joan!

A l'edició que ara podeu llegir hi hem volgut destacar la informació sobre l'espot de televisió que vam presentar durant la passada Setmana Mundial, una trobada que va palesar -un cop més- la força del nostre col·lectiu.

I com sempre, hi trobareu la resta de seccions que conformen la revista. Informacions i recomanacions de nivell. I un consell, presteu especial interès a l'article del nostre assessor tècnic.

Tot recordant que ara fa 20 anys que a la totalitat de les pàgines d'El Butlletí s'hi va introduir el color, us desitgem que aquest 2017 us porti les tonalitats més agradables tant a nivell personal com professional.

Bona lectura i Bon Any Nou!!!



sumari

Núm. 136 | octubre, novembre, desembre 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
mediadors@mediadorsdassegurancas.cat
www.mediadorsdassegurancas.cat

Consell de redacció:

Jordi Triola i Guillem
Ricard Llapart i Martín
Josep M. Torras i Carrillo
Joan Morales i Dumanjó

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:

Making-of spot televisiu

Contraportada:

Entitats col·laboradores 2016

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.

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

-  www.facebook.com/mediadorsgirona
-  @AdAcDa
-  mediadorsdegirona.blogspot.com/es/
-  www.youtube.com/channel/UCM3zvU6Hi2gdodC8irialIQ

CMAG

COL·LEGI DE MEDIADORS
D'ASSEGURANCES DE GIRONA

 Consell d'Entitats de Formació
de la Tècnica Catalana de la Seguritat
de Catalunya

INFORMACIÓ COL·LEGIAL

Curs Superior d'Assegurances

A càrrec dels senyor Jordi Triola, president del nostre col·legi, i Josep Fàbrega, president de la secció delegada del CECAS a Girona i director del Curs Superior d'Assegurances, el 3 d'octubre va tenir lloc la inauguració de la vint-i-dosena edició del Curs Superior d'Assegurances (Curs de formació en matèries financeres i d'assegurances privades - Certificat Grup A) que imparteix el nostre col·legi, com a secció delegada CECAS.

Aquest curs 2016-2017, en modalitat semipresencial, compta amb 12 alumnes matriculats.

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



>> Inauguració del Curs Superior 2016-2017

desenvoluparà a la seu col·legial en horari de tarda, dos dies a la setmana, essent el període lectiu d'octubre a juny.

El claustre de professors, 15 en total, està format bàsicament per persones vinculades al Col·legi, així com per professionals especialitzats en cada una de les matèries.

Setmana Mundial

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

Del 17 al 23 d'octubre el nostre col·legi va celebrar la 42a edició de la Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances. Durant aquesta setmana hi va haver una àmplia difusió als mitjans de comunicació destinada a donar a conèixer la funció, personalitat i professionalitat del mediador d'assegurances col·legiat.

El dimarts dia 18 va tenir lloc l'acte tècnic de la Setmana Mundial.

Vam comptar amb la presència d'Antonio Martín, director d'anàlisi, investigació i tecnologia d'ICEA, el qual intervingué com a ponent en la conferència El sector assegurador: evolució i tendències.

En la seva intervenció assenyala que l'adopció al món digital serà la que marqui el futur del sector: connectivitat, núvol, mobilitat, big data, xarxes socials, i que el valor a futur rau en la informació, així com que les asseguradores i mediadors estan obligats anar de bracet amb l'intercanvi d'informació, sinó estan condemnats.

Per altra banda, també incidí en què si per un vestit a mida estem disposats a pagar més preu, perquè amb una assegurança a



>> El sector assegurador: evolució i tendències

mida no? Igualment, comentà que en funció d'on estiguin enfocades les carteres es veuran més o menys afectades i que hem d'evolucionar per no morir, destacant que tenim molta feina



>> Lliurament de diplomes als alumnes del Curs Superior d'Assegurances 2015-16

per fer veure al consumidor que hi ha diferenciació i personalització i que no tot és preu.

Finalment, afirmà que en els anys de crisi ha augmentat el frau en el sector assegurador.

El dijous dia 20 va tenir lloc l'acte institucional de la 42a Setmana Mundial. La vetllada va començar amb una conferència a càrrec de l'escriptora i periodista, Empar Moliner, amb el títol "Assegureu-me!".

A continuació, es van lliurar els diplomes als alumnes del Curs Superior d'Assegurances 2015-2016, i es va fer un homenatge als mediadors veterans.

Igualment, va tenir lloc un reconeixement per part del Col·legi a Salvador Curós pels seus 50 anys de pertinença a la institució.

Aquest any, com a fet especial, i sota el nom "Avui fa anys que ..." es va presentar un espot televisiu creat pel nostre col·legi per potenciar la figura del mediador d'assegurances. Aquesta presentació té lloc 25 anys després de l'emissió del primer espot a la televisió dins de la campanya d'imatge sobre la figura de

l'agent i corredor d'assegurances realitzada pel Consell de Col·legis de Catalunya.

A continuació es va lliurar el Premi Sol 2016, que va recaure en Actualidad asseguradora. El guardó va ser recollit per Juan Manuel Blanco, director editorial d'INESE.



>> Conferència a càrrec de l'escriptora i periodista Empar Moliner

INFORMACIÓ COL·LEGIAL



>> Homenatge als mediadors veterans



>> Salvador Curós, 50 anys de col·legiació



>> Presentació de l'espot televisiu de col·legiació

La Setmana Mundial es converteix, cada any, en un punt de trobada on es donen cita els professionals del sector assegurador procedents de diferents punts de Catalunya. És una setmana que ajuda a transmetre a la societat la imatge de servei i professionalitat del mediador d'assegurances. Un lloc d'intercanvi de pensaments, opinions

professionals, personals i, en tot cas, un lloc per conèixer-se una mica millor, mediadors, asseguradores, perits, i representants de la societat civil gironina i del món empresarial.

>> El director editorial d'INESE, Juan Manuel Blanco, rep el Premi Sol 2016 de mans del president del nostre Col·legi, Jordi Triola



Mediadors d'assegurances. Hi som!

Durant el segon trimestre de 1991 es va dur a terme a TV3 una campanya d'imatge sobre la figura de l'agent i corredor d'assegurances col·legiat, promoguda pel Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya.

Aquesta campanya va tenir continuïtat, per iniciativa del nostre col·legi, durant el tercer trimestre en les desconexions de TV3 per a les comarques gironines.

D'això n'ha fet 25 anys.

Amb motiu d'aquesta efemèride, aprofitant la celebració de la 42a Setmana Mundial, es va presentar un nou espot de televisió creat pel Col·legi de Girona per potenciar la figura del mediador d'assegurances.

La divulgació d'aquest espot, inicialment en l'àmbit de les xarxes socials i més endavant en els mitjans televisius, pretén fer més visible la nostra imatge i arribar al consumidor com a garantia de professionalitat, accessibilitat, resposta a les seves necessitats asseguradores i defensa dels seus legítims interessos.



Trobareu l'espot televisiu en un dels bàners laterals del nostre web corporatiu col·legial.

Sol davant del client

El 17 de novembre es va dur a terme el curs Sol davant del client.

La captació de nous clients és cada vegada més difícil, però la seva fidelització s'ha convertit en una tasca que esdevé més complexa en èpoques de crisi a causa de la transformació del perfil dels clients d'assegurances, més tecnològics i orientats al preu; l'increment de les primes dels assegurats en cartera convivint amb els descomptes que es donen als nous clients; les restriccions econòmiques que comporta la mateixa crisi econòmica... La majoria de cursos de vendes acostumen a estar

orientats a formar els alumnes en la cerca de clients, la prospecció i l'apropament, l'entrevista de venda per oferir una nova assegurança...

En aquest curs, una trentena llarga d'alumnes van treballar a l'aula les pautes per facilitar la fidelització dels clients (postvenda) i, especialment, la forma d'actuar davant situacions conflictives i s'han ofert eines a l'alumne per quan es trobi "sol davant del client", per convertir així una queixa o



>> Curs Sol davant del client

reclamació en una oportunitat per fidelitzar-lo.

Jordi Mayol, director de formació de FIATC, en fou el professor.

Renoir entre dones

El dia 1 de desembre, va tenir lloc una visita privada guiada a l'exposició "Renoir entre dones". De l'ideal modern a l'ideal clàssic" a la nova sala d'exposicions de la Fundació MAPFRE a Barcelona.

La majoria de les obres exposades, més de setanta, provenen dels museus d'Orsay i de l'Orangerie. La mostra acull també una selecció de pintures provinents d'altres entitats i de col·leccionistes privats. Tot

aquest conjunt artístic ajuda l'espectador a comprendre la fascinació i l'entusiasme que la personalitat i la figura femenines van generar en Renoir, "el gran pintor de la dona".

Fou una experiència extraordinària per a tots els col·legiats gironins i acompanyants que varen assistir-hi.

>> Visita a l'exposició Renoir entre dones



Reunió del Consell de col·legis catalans a Girona

El 20 de desembre proppassat, la nostra seu col·legial va acollir la reunió trimestral del consell rector del Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya, presidit per Lluís Ferrer.

Simultàniament, també hi hagué la reunió dels gerents dels 4 col·legis catalans.

>> Reunió del consell rector del Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya



FIRMA CONVIDADA

EL PATINATGE ARTÍSTIC ÉS UN ESPORT MINORITARI



Ester Fàbrega
Entrenadora del primer equip de
grups de xou
Ricard Planiol
Director tècnic i artístic,
del Club Patinatge Artístic Olot

El patinatge artístic és un esport minoritari, majoritàriament femení i amateur. Té tots els handicaps per ser un esport poc conegut i reconegut però tots aquells que el veuen practicar en queden enamorats. Això és el que ens passa a la gent del CPAOLOT. Estimem el nostre esport, el nostre club i ho fem tot amb autèntica passió.

El CPAOLOT és un club format per uns 200 patinadors en el qual hi ha lloc per a tothom que vulgui patinar. No cal que tothom arribi al primer equip i sigui el millor, hi ha grups de tots nivells i sabem que sense el planter i tots els nostres patinadors no seríem on som. Som un grup humà format per tot tipus de persones i cada una d'elles aporta el que pot o sap per tal que el club funcioni. Està format íntegrament per gent d'Olot i de la Garrotxa, per tant sentim el club com a part de la nostra família. Tots treballem cap a la mateixa direcció i amb la mateixa filosofia.

Normalment es comença a patinar entre els 4-5 anys però també es pot començar de més gran. Entrenen dos dies a la setmana i les monitores són

patinadores del club, algunes encara en actiu, sempre supervisades per en Ricard. A mesura que van adquirint nivell van pujant de grups i superant diferents proves federades fins que arriben al que anomenem "categories". Aquestes patinadores ja passen a entrenar de 3 a 4 dies a la setmana. Altres nenes, que no superen aquests nivells o no volen competir, segueixen entrenant al ritme que convé. S'intenta no pressionar a ningú que no ho vulgui i respectar els objectius que cada patinador o família es proposa. Hi ha lloc per a tothom, per als que els agrada la competició i per als que els agrada com a activitat física.

A part de la modalitat d'individual el club també participa en la modalitat de SHOW, que és la que ens està donant tants bons resultats. És una modalitat molt diferent als salts i les piruetes a què la gent està acostumada a veure a la televisió (sobre gel normalment) però que en els últims anys està resultant molt important per a la federació de patinatge. Allarga la vida dels patinadors, fa que els clubs siguin més nombrosos, omple pavellons i ajuda a crear un clima d'equip molt positiu per a les esportistes. Creiem que li ha donat un bon impuls al patinatge artístic.

Hem passat de ser un esport individual a un esport d'equip i això no ha sigut fàcil. S'ha hagut d'aprendre a treballar en equip, a saber que no tot depèn d'un mateix, a tenir consciència que tots hem de lluitar pel mateix objectiu, a tenir disciplina, constància i sacrifici...

És una modalitat relativament nova i hem hagut de ser autodidactes i anar aprenent de les

"Ser els millors a qualsevol preu no ens serveix"

nostres pròpies experiències i assessorant-nos per poder arribar on som avui dia. Hem creat la nostra línia de treball, la que creiem que ens funciona i que ens fa ser bons esportistes però sobretot millors persones. Quan veiem que les nenes del planter treballen dur per poder pujar al primer equip, que admiren les nenes "grans" i els són un referent, sabem que estem fent bona feina.

Actualment tenim 3 equips en competició. A més de l'equip A, l'equip juvenil, format per 16 patinadores de 12-17 anys, i l'equip B,



que competeix en la categoria de grups grans (+16 patinadores). Aquests dos equips ens serveixen per formar futurs patinadors, que alguns acabaran pujant a l'equip A. Tots tres equips entrenen de la mateixa manera, seguint la mateixa filosofia de treball i intentant que per sobre de tot gaudeixin del que fan, que les noies siguin felices i tinguin ganes de venir a entrenar cada dia. Els entrenaments són bàsicament els caps de setmana i de manera molt intensiva ja que la majoria de patinadores durant la setmana estudien fóra d'Olot i és inviable compaginar-ho amb els entrenaments.

No us enganyarem, no és fàcil nodrir-se d'un mateix i mantenir 3 equips en competició durant tants anys, però és la nostra fórmula i és en la creiem. Hi ha anys que costa més que d'altres cobrir les baixes però sempre ho hem aconseguit. Ens agrada saber que siguin quins siguin els resultats són aconseguits per gent de casa nostra, gent que ha començat a patinar des de ben petits al nostre club i que sap que tard o d'hora formarà part dels equips de show. Fem que creguin que és possible, que amb esforç i sacrifici ho poden aconseguir i que estiguin il·lusionats. Ens fa més grans com a club i n'estem molt orgullosos.

Ser bons en tot sabem que no és possible. El club s'ha decantat més cap a la modalitat de show i ha sacrificat una mica la competició d'individual. Al llarg dels anys hem vist que ens funcionava bé i



que gaudíem del que fèiem. Cada vegada hi invertim més hores perquè cada cop hi ha més competència i actualment és el nostre motor com a club. Això no vol dir que hàgim deixat la modalitat d'individual de banda, ni molt menys. Totes les patinadores que vulguin formar part del show han de ser bones patinadores d'individual i saben que és la única manera de poder formar-ne part. Treballem dur perquè les nenes tinguin nivell i arribin al més lluny possible com a patinadores però potser no hi invertim tantes hores com altres clubs ja que no seria possible compaginar els entrenaments de show amb els d'individual. Busquem l'equilibri. Depenent del moment de la temporada s'inverteixen més hores en una modalitat o en l'altra.

Les patinadores saben que no poden fallar als entrenaments perquè perjudiquen les seves companyes, saben que han de rendir per poder avançar... Entrenen moltes hores i en horaris molt crítics i es sacrifiquen perquè és el que més els agrada. S'ha de treballar dur per aconseguir bons resultats perquè ningú regala res però alhora sabem que no podem exprimir massa a totes aquestes nenes que sacrifiquen moltes hores de la seva joventut per patinar. Ens interessa crear patinadores de futur, que estimin el patinatge i durin molts anys. Intentem buscar l'equilibri entre el sacrifici i la diversió, volem que vinguin contentes a entrenar, que tinguin ganes d'estar amb les seves companyes i que hi hagi un bon ambient perquè és l'única manera de poder treballar a gust i treure el màxim rendiment de cada un d'elles.

Són esportistes que no cobren res per patinar, que sacrifiquen els caps de setmana, els ponts, les vacances de Nadal, de Setmana Santa, d'estiu..., per poder entrenar moltes hores amb l'únic objectiu de gaudir d'allò que més els agrada: patinar. Com hem comentat abans ens inter-



essa formar esportistes però sobretot millors persones. Els pares ens confien els seus fills moltes hores i creiem que som part important de la seva educació i ens ho agafem molt seriosament. Intentem ajudar-les, assessorar-les, comprendre-les i recolzar-les en tot el que sigui possible abans que obtenir resultats. Ser els millors a qual-sevol preu no ens serveix.

El CPAOLOT és un club molt familiar, la junta la formen pares de les patinadores que inverteixen moltíssimes hores per aconseguir que els seus fills siguin feliços. Són gent que treballa de forma altruista, que sacrifica moltes vegades la seva vida familiar per tal d'ajudar el club. Un club que ha anat creixent i que cada vegada genera més feina. Han de fer el possible i l'impossible per aconseguir recursos econòmics per tal que es pugui anar a les competicions, fer feina de gestoria, de tresoreria, d'administració, de logística..., quan en realitat la seva professió no té res a veure amb això. Té molt mèrit i sabem que sense ells el club no seria el que és.

Creiem que la clau de l'èxit és el treball en equip, creure en nosaltres mateixos, treballar per aconseguir els nostres propis objectius, conèixer els nostres defectes i les nostres virtuts i explotar-les al màxim i sobretot fer-ho basant-nos en el respecte i la humilitat.

Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

GENER 2017

Dijous 18. Jornada "El robatori: visió global". Girona

FEBRER 2017

Dijous 16. Conferència "El poder de la imatge. Ser i semblar". Girona

MARÇ 2017

Dijous 23. Conferència "Riscos CIBER. Origen i prevenció" (pendent de confirmació). Girona

CURSOS MONOGRÀFICS DE RECICLATGE PROFESSIONAL 2016-2017

Girona

GENER

Aplicacions informàtiques i programes de gestió (4 hores)
Dret mercantil (6 hores)
Assegurances de responsabilitat civil.
Assegurances tècniques o d'enginyeria (20 hores)
Introducció al funcionament de l'empresa (10 hores)

FEBRER

La LOSSEAR (6 hores)
Comptabilitat (20 hores)
Assegurança de transports (20 hores)

MARÇ

Assegurances de pèrdua de beneficis.
Assegurances de Crèdit i Caució. Assegurances agràries combinades (10 hores)
Obligacions fiscals derivades de l'activitat de mediació d'assegurances (4 hores)

Noves Tecnologies

Ciberatacs

Atacs informàtics o ciberatacs, són intents organitzats i intencionats, causats per una o més persones, per produir danys o problemes a sistemes informàtics o xarxes. Els atacs en grup normalment són realitzats pel que coneixem com a "pirates informàtics", que solen atacar amb la finalitat de causar danys, fer espionatge, guanyar diners..., i els seus principals grups d'interès són les grans corporacions, entre d'altres, Amazon, eBay, Yahoo...Internet, allò que semblava que posava facilitat en les coses, passa a ser un punt de referència pels entorns de perills i amenaces a les empreses, cada cop més sofisticats. Dins les empreses, podríem dir que les pimes són un objectiu fàcil. Mentre les grans corporacions estan duplicant les inversions i esforços en la defensa de les seves xarxes, són a les pimes on actualment els ciberatacs troben més vulnerabilitat.

Amb les noves aplicacions tecnològiques i les eines *cloud*, mantenir la seguretat de les dades de la nostra empresa es planteja com un repte. La informació de què disposem i el procés de producció de les nostres empreses pot estar amenaçat i afecta tots els sectors empresarials. Els ciberatacs i la fuga d'informació confidencial representen importants pèrdues econòmiques. Podem establir els següents apartats com els més comuns, a data d'avui, de com un hacker pot ser a dins del nostre negoci:

1. *Phishing*: suplantació d'identitat. És cada vegada més comú i cal plantejar un procés de formació al nostre personal per prendre consciència de les amenaces cibernètiques que afecten les seves safates d'entrada.

2. *Malware* i *ransomware*: el *malware* el podríem definir com un programari amb males intencions, amb l'objectiu de danyar els equips informàtics o extreure informació de l'usuari sense la seva autorització. En serien un exemple els coneguts virus, troians... Aquests poden accedir als nostres sistemes per diversos canals, com podria ser la descàrrega per error d'un fitxer, un atac de *phishing*... El *ransomware* té per finalitat la restricció de l'accés a determinats arxius i sol·licitar un import per alliberar la informació. Pot ser transmès a través d'un troià en un arxiu descarregat. En aquest moment el que fa és instal·lar una clau d'accés que només el responsable del *ransomware* coneix i per a la qual demana un import.

3. Encriptació de les dades i amenaces al núvol: actualment els *hackers* han desenvolupat eines per amagar-se dins el trànsit de dades encriptades i evitar ser detectats. Les eines *cloud* són una realitat als nostres despatxos, però cal tenir-ho clar i prendre la decisió de quina informació és exactament la que estem emmagatzemant al núvol, amb quins sistemes, quines persones i de quins processos de comunicació formen part.

4. Els atacs per DDoS. Són els atacs més habituals els darrers anys i cerquen fer caure servidors de grans

companyies (bancs, telcos, comerços en línia, etc.). La forma d'atac (en resum): un conjunt de PC afectats per algun tipus de virus o *malware* s'alinea a l'ordre de l'atacant com un exèrcit i engega milions de peticions (perquè ens entenguem clics) als servidors atacats i en provoquen la saturació. En algun gran cas ha provocat la saturació/caiguda de certs serveis clau i d'internet! Imagineu no podem treballar amb X companyia no perquè li hagi entrat un virus, sinó perquè rep milions d'accessos fora de la normalitat.

Com a curiositat, en el darrer gran atac d'aquest tipus sabeu qui eren els peons? Els aparells IoT (Internet of Things), aparells domèstics, no necessàriament un PC, que tinguessin connexió a internet. Us imagineu un exèrcit de rentadores atacant un Twitter, Netflix, Spotify, etc.?!

5. El nostre personal: inconscientment, una de les principals amenaces que tenen les empreses pel que fa a la seguretat de les dades és el mateix personal. Concretament es produeix quan el treballador no està suficientment format en ciberseguretat, i desconeix com identificar, per exemple, un atac *phishing*. En aquest sentit és imprescindible començar les tasques de protecció a través de la formació, a fi de proporcionar les eines adequades, els protocols d'actuació i seguretat, la informació sobre quins documents no es poden descarregar, la protecció dels equips informàtics, la revisió de contrasenyes de seguretat...

[Comissió de Noves Tecnologies](#)



GUÍA PRÁCTICA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ANTE ACCIDENTES DE TRÁFICO

Vicente Magro Servet

Acabem de passar el darrer full del calendari del 2016 i amb ell tanquem el primer any de rodatge del “nou barem d’automòbils”, que és com denominem habitualment el *sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación*.

Tots n’hem tingut coneixement, som conscients que ha aportat novetats i amb més o menys interès anem seguint les informacions que ens arriben referents a la seva implantació i les conseqüències certes que va tenint, així com les previsions a curt i mitjà termini que es fan en el nostre sector.

A banda de les novetats intrínseques en el sistema de valoració, que a tots ens ha arribat (noves figures entre els perjudicats, consolidació del lucre cessant com a element indemnitzable, nous sistemes de càlcul), hi ha dos aspectes, un de regulat i un altre de conseqüencial que no ens haurien de passar inadvertits:

- La nova incorporació de l’art. 14 al Reial decret legislatiu 8/2004 que regula el procediment de **mediació de conflictes en els casos de controvèrsia** en accidents d’automòbil.
- El manteniment del tarannà de jutges i magistrats, que acudeixen al **“barem d’automòbils” com a referent** a l’hora d’establir indemnitzacions a tercers en àmbits de

responsabilitat civil diferents de la derivada d’accident d’automòbil. Aspecte que fa que el mediador d’assegurances especialitzat en empreses i professionals no pugui passar per alt aquesta novetat legislativa, per les conseqüències que pot portar (capitals recomanables en RC Patronal...).

El llibre que us proposem està estructurat a l’estil “preguntes freqüents” (o FAQ en terminologia anglesa). Ens presenta 185 preguntes agrupades en 15 capítols, que van responenent a les qüestions que un mediador de conflictes es pot plantejar en el desenvolupament de la seva tasca en procediments extrajudicials relacionats amb accidents d’automòbil amb víctimes, incloent una trentena de preguntes directament relacionades amb l’aplicació pràctica del “nou barem”.

El mediador d’assegurances trobarà en aquesta obra una eficaç guia per resoldre dubtes que l’aplicació del “barem” li pugui despertar, així com conèixer un aspecte potser poc conegut, però que en termes generals hauria d’interessar-lo: els procediments extrajudicials i l’activitat dels mediadors de conflictes relacionats amb els accidents d’automòbil.

Els annexos del llibre tampoc són gens menyspreables. Hi trobarem protocols i formularis per a la mediació en accidents de tràfic, taules



comparatives entre l’anterior “barem” i l’actual, taules de terminis rellevants i com computar-los, així com els textos de la Llei 35/2015, que va incorporar el nou “barem” al RD Legislatiu 8/2004, així com el Reial decret 1148/2015, que regula l’exercici de les perícies dels instituts de medicina legal i ciències forenses a sol·licitud dels particulars en procediments extrajudicials.

Referència bibliogràfica: *Guía práctica de solución de conflictos ante accidentes de tráfico*. Magro Servet, Vicente. ED. Wolters Kluwer 2016. Codi ISBN: 978-84-9020-490-0. Edició digital: 978-84-9020-491-7

Joan Morales

Índex

Prólogo.....	21	5. Valoración del devengo de intereses a la hora de mediar en la solución del conflicto de tráfico.....	96	12. La Ejecución del acuerdo de mediación en tráfico.....	205
1. Requisitos para ser mediador en conflictos de derecho de la circulación.....	25	6. Valoración de la consignación de la aseguradora a la hora de mediar en la solución del conflicto de tráfico.....	133	13. La derivación a la mediación del conflicto de tráfico desde el juzgado. Mediación intrajudicial en tráfico.....	207
2. Actuaciones a seguir por el perjudicado tras un accidente de circulación ante la aseguradora. La reclamación extrajudicial del perjudicado y su contenido.....	33	7. Intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado ante el accidente de tráfico.....	171	14. Cuestiones prácticas del nuevo baremo.....	215
3. Actuaciones a seguir por la aseguradora ante reclamación del perjudicado. La oferta motivada y su contenido.....	53	8. Inicio de la mediación toma de decisión y primeras actuaciones designación del mediador.....	173	15. Cuestiones del artículo 38 de la ley del contrato de seguro.....	245
4. Cuestiones sobre el informe pericial e intervención del médico forense ante un accidente de tráfico.....	63	9. La comediación en tráfico.....	187	Anexo documental.....	249
		10. El acuerdo de mediación.....	193	Anexo legislativo.....	309
		11. La no adopción del acuerdo de mediación.....	203		

Viabilitat del sistema de pensions públiques

Aquest any 2017 vindrà marcat pel debat sobre la viabilitat del sistema de pensions públiques del nostre país.

Efectivament, el Fons de Reserva de la Seguretat Social, creat l'any 2000, com a fons especial d'estabilització i reserva, destinat a atendre les prestacions contributives quan hi hagi desviacions entre ingressos i despeses, s'està exhaurint.

El seu màxim històric es va aconseguir l'any 2011 quan tenia una reserva de 66.815.000.000 .

A partir d'aquest moment, la davallada d'ingressos per part de la Seguretat Social va obligar el govern a retirar fons de la reserva, per poder fer front al pagament de les pensions.

Així, el 2012 es retiraren 7.003 milions, el 2013 un total d'11.648 milions, el 2014 un total de 15.300 milions, el 2015 un total de 13.250 milions i el 2016 un total de 19.200 milions.

Això ha deixat el total de la reserva reduït a 15.676 milions d'euros que, segon el mateix govern, permet el pagament de les pensions fins a finals del 2017, sense comptar la paga extra de desembre. I després, què?

Durant aquests últims anys els experts en pensions han trobat en l'augment de l'esperança de vida el culpable de la inviabilitat del sistema de pensions.

És cert això? Si agafem les taules de mortalitat PASEM 2010, ens trobem que l'esperança de vida als 65 anys és de 15,41 anys per als homes i de 18,65 per a les dones.

Si, per comparar, agaféssim les taules de mortalitat ME (morta-

litat espanyola) de l'any 1960, dècada en què va néixer l'actual sistema de pensions, ens trobem que l'esperança de vida als 65 anys era de 12,84 anys per als homes i de 14,93 per a les dones.

L'increment de l'esperança de vida en aquests 50 anys ha estat de 2,57 anys per als homes i de 3,72 anys per a les dones.

Si en el moment de crear l'actual sistema de pensions es va creure que amb aquestes esperances de vida i amb el petit nombre d'afiliats a la Seguretat Social que hi havia, aquest sistema era viable, el petit increment en l'esperança de vida dels homes i de les dones, no el pot fer trontollar.

És cert que l'esperança de vida de les dones s'ha incrementat més que la dels homes, però cal tenir en compte que al tercer trimestre de 2016 hi havia un total de 10.112,8 milions d'homes ocupats contra un total de 8.414,8 milions de dones (de les quals 1.944,7 milions ho eren a temps parcial), cosa que fa que la càrrega sobre les pensions futures

i que, en el futur, ho farà de forma més apreciable, una vegada la política de retallades sanitàries (s'ha passat d'una despesa sanitària de 73.017,10 milions el 2009 a 68.007,10 milions el 2015) incideixi en la qualitat de l'assistència.

Així doncs, si l'esperança de vida no s'ha incrementat de forma apreciable en el moment del començament de la percepció de la pensió de jubilació i, a més a més, aquesta esperança de vida anirà baixant, queda clar que no és la culpable de la inviabilitat del sistema.

Així que hem de buscar els responsables en un altre lloc, o sigui, en la diferència entre ingressos i despeses de la Seguretat Social.

Al llarg dels últims anys, a un increment en el nombre d'afiliats a la Seguretat Social li corresponia un increment superior en els ingressos per cotitzacions que percebia aquest organisme.

Així ho podem comprovar a la taula següent:

Anys	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Afiliats	1,96	3,95	6,04	5,52	4,51	3,36	2,79	2,48
Cotitzacions	7,64	6,33	6,53	17,13	1,06	9,14	6,82	7,91
Anys	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Afiliats	3,45	5,79	3,38	2,26	-4,63	-3,64	-0,92	-2,10
Cotitzacions	7,14	7,73	8,53	8,24	4,69	-1,43	-1,00	-0,17

de les dones sigui molt inferior a la dels homes (tenint, també, en compte, que el seu salari és, de mitjana, un 80% del dels homes).

En canvi, a partir de l'any 2012 (inici del govern del Partit Popular) la tendència canvia:

Si, a més a més, penssem que l'esperança de vida ha començat a baixar lleugerament

Anys	2012	2013	2014	2015
Afiliats	-4,55	-0,46	2,42	3,18
Cotitzacions	-4,04	-2,82	1,01	1,30

A una disminució en el nombre d'afiliats li correspon una disminució superior en las cotitzacions i a un increment d'afiliats li correspon un increment inferior de cotitzacions, tot això a causa de l'increment de la precarietat laboral i a la disminució dels salaris.

A més a més, cal afegir que un treballador que s'acaba de jubilar cobra de mitjana uns 1.342 euros al mes, segons xifres de la Seguretat Social. En canvi, un nou contractat percebrà de mitjana 1.270,5 euros al mes, segons l'EPA.

Això fa que, en aquests moments, són necessaris 3,73 nous contractats per pagar la pensió d'un nou jubilat, quan la ràtio entre ocupats i pensionistes és només de l'1,75%, menys de la meitat dels necessaris.

Tenim solucions? Algunes.

La primera seria posar un ciri a la Virgen del Rocío, molt venerada per l'actual ministra de Treball.

La segona és similar a la primera i consisteix a seguir les estimacions publicades per la UE. Per què és impossible que siguin reals aquestes estimacions?

En primer lloc perquè la UE espera que la taxa d'activitat, és a dir, la relació entre població entre 16 i 65 anys i la que hi ha treballant o demanant treball, se situarà per sobre del 73% a partir de l'any 2040.

Si fem una ullada a la taula següent:

Anys	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Taxa d'activitat	54,95	56,25	57,12	58,08	58,88	59,47	60,35
Anys	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Taxa d'activitat	59,99	60,25	60,29	60,23	59,86	59,77	59,43

veiem que en el moment de màxima ocupació, degut al boom

econòmic, va ser del 60,35%, o sigui, tretze punts inferior.

Si, a més a més, tenim en compte que la taxa d'atur estructural no baixarà del 15%, a causa de la poca productivitat de l'economia espanyola i el seu baix valor afegit, veiem que és impossible aconseguir aquesta taxa.

El que sí que és fàcil d'aconseguir és l'altra consideració que fa l'estimació de la UE. Reduir la taxa de reemplaçament de les pensions, o sigui, el percentatge de l'últim sou que es cobra en forma de pensió, de l'actual 79% al 48,6% l'any 2060.

Això significa reduir en un 40% les futures pensions respecte a les actuals. És a dir, si la pensió mitjana actual és de 1.342 euros mensuals, es passaria a 805 euros aquell 2060.

Tot i això, pel fet que la taxa d'activitat continuarà baixa, tampoc s'aconseguiria donar viabilitat al sistema.

Una tercera solució, més viable, seria fer passar l'actual sistema, que és contributiu, a un d'assistencial, aproximant les pensions a una espècie de mínim de supervivència, independentment de les bases per les quals s'hagi cotitzat.

Aquest sistema presenta dos problemes importants. El primer és la dificultat per calcular aquest mínim vital que, a més a més, presentaria grans diferències entre les diferents regions i províncies.

El segon és que sembla difícil que ho acceptés la majoria de

les persones que han estat cotitzant, convençudes que percebrien una pensió en línia amb els imports cotitzats. I fer enfadar els pensionistes no és políticament rendible.

A més a més, no essent ja un sistema contributiu, s'hauria de crear un nou impost per sufragar-ne el pagament i, en conseqüència, s'haurien d'eliminar les cotitzacions a la Seguretat Social.

Una quarta solució seria potenciar el sistema privat de pensions. Però amb els nivells salarials actuals, és molt difícil que una persona pugui dedicar una part del seu sou a una pensió privada.

A més a més, si tenim en compte que dos de cada tres fons de pensions es troba en pèrdues i que la resta fa la pau amb moltes dificultats, no sembla molt aconsellable seguir aquesta línia.

Finalment, una cinquena solució seria adequar les pensions als ingressos obtinguts en cada moment, retallant cada any un percentatge que equipari despeses en pensions a ingressos per cotitzacions.

Potser seria la més fàcil d'aplicar, però tampoc agradaria gaire als futurs pensionistes.

Cap solució, doncs, és la panacea, però els polítics han de fer front a una situació que han volgut ignorar durant massa temps i que, finalment, ens ha caigut a sobre.

Ricard Llapart Martín

Actuari d'assegurances

Assessor tècnic del Col·legi

de Mediadors d'Assegurances de

Girona

DIVERSOS

Calendari

Com cada any el nostre col·legi ha editat el calendari d'actes, el qual us fou tramés el passat mes de desembre. Al calendari s'hi assenyalen la Festa Patronal (27 de juny), la 43ª Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances (16 al 22 d'octubre), així com els diferents actes de la comissió de formació i reciclatge professional.

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



ASSEGUREM-NOS-EN

Qüestions de llengua

En el butlletí d'aquest quart trimestre de l'any tornarem a veure vocabulari de les xarxes socials, i tanca-rem i donarem per finalitzat aquest petit recull. Si us cal, ja sabeu que als Diccionaris en Línia del TERMCAT podreu consultar aquests termes sobre les xarxes socials, els dispositius mòbils, els productes informàtics... En l'apartat de Recursos d'aquesta secció veureu que es parla de dues obres noves de l'Institut d'Estudis Catalans — la *Gramàtica de la llengua catalana* i l'*Ortografia catalana*—, i creiem que us pot interessar conèixer els canvis en la normativa; així, doncs, a partir del proper butlletí us els anirem explicant.

esdeveniment

Al Facebook, és la pàgina que un amfitrió crea per convidar un grup determinat d'amics a un acte. En anglès es diu *event* i en català **esdeveniment**.

fer un apunt / penjar un apunt / publicar un apunt

El text que es publica en un fòrum, un blog o una xarxa social és un apunt, no un *post* —que és la forma en anglès—; per tant, fem, pengem o publiquem un apunt.

instagramer

L'usuari d'Instagram és un **instagràmer**, i en femení **instagràmera**. Cal tenir en compte que en català la pronúncia de la forma masculina d'aquest mot és aguda (*instagràmer*) i la femenina és plana (*instagràmera*).

mem

Un **mem** i no un *meme*, és la forma anglesa per designar el que el *Diccionari de les xarxes socials* defineix com segueix: element informatiu, generalment una imatge, una frase o un vídeo de to humorístic, generat a Internet o en altres mitjans audiovisuals, que s'escampa per les xarxes socials i és imitat, compartit o utilitzat per un gran nombre de persones.

piulada

Qui fa aquests missatges curts, **piulades**, és un **piulador** o **piuladora**, que també es pot anomenar **piulaire**, i tots ells els que fan és **piular**. Ara bé, podem fer servir també les formes sinònimes **tuit**, **tuitejador** o **tuitejadora** i **tuitaire**, i el verb **tuitejar**.

Recursos

El ple de l'Institut d'Estudis Catalans (IEC) ha ratificat darrerament dues obres molt importants: la nova *Gramàtica de la llengua catalana* i l'*Ortografia catalana*, que introdueixen alguns canvis en la normativa, que us anirem explicant en aquesta secció.

La *Gramàtica de la llengua catalana* ja es pot adquirir a les llibreries. Està orientada a l'usuari expert, però està en procés d'elaboració la *Gramàtica essencial de la llengua catalana*, adaptada a les necessitats de l'usuari habitual. Vol ser la gramàtica normativa de referència del segle XXI. A diferència de la de Pompeu Fabra, que era una gramàtica d'autor, la de l'IEC és una obra col·lectiva, oberta a la participació d'experts diversos i consensuada. No modifica substancialment la norma, però hi introdueix certs matisos i més flexibilitat i obre el focus a les

varietats lingüístiques geogràfiques i socials (parlars i registres). Amplia i detalla la gramàtica anterior per donar resposta a qüestions que Fabra no va plantejar o tot just va poder apuntar molt esquemàticament, i al mateix temps incorpora les solucions avalades per la tradició i el prestigi social que encara no tenien el reconeixement normatiu. A més, té en compte les aportacions posteriors de Fabra i les que han fet estudiosos de prestigi.

Pel que fa a l'*Ortografia catalana*, està previst que es publiqui properament en paper però, mentrestant, ja es pot consultar i descarregar al portal de l'IEC (<http://www.iec.cat/activitats/documents/ortografia.pdf>) en una versió pendent de la supervisió final. En aquesta obra, la Secció Filològica ha volgut aplegar en una sola edició els materials que conformen la normativa ortogràfica vigent: l'ortografia fundacional, amb les rectificacions fetes pel mateix Fabra i les introduïdes després de la seva mort, i l'ortografia actualitzada per la Secció Filològica des de 1984. Però no s'ha limitat només a recollir les modificacions dels darrers temps, sinó que, amb una voluntat de simplificar i aclarir al màxim el codi ortogràfic, ha escoltat les diferents opinions d'experts, ha estudiat els dubtes que li han estat plantejats, ha analitzat els corpus lingüístics de què es disposa actualment per conèixer l'ús real de la llengua i ha decidit d'introduir-hi uns quants canvis que, com us dèiem al principi, us anirem presentant.

Entitats Col·laboradores 2016

