





## PLANA DOS

Som el que som,  
perquè som com som

L'any passat va ser una Plana dos especial i de poques paraules, però al meu entendre, de molt contingut, perquè a vegades pots dir molt, sense allargar-te. Molt possiblement aquesta Plana dos hauria pogut ser quelcom semblant o, si més no, de molts pensaments que em flueixen amunt i avall.

Tornem-hi, s'ha acabat el temps d'esbarjo i hem de tornar a fer que totes les coses que tenim endegades rutllin com cal, personals, familiars, professionals i, és clar, col·legials.

Arranco amb aquest títol, perquè les coses quan són naturals, és com més ens agraden; tot parlant amb col·legiats, un dia, em va brollar aquesta frase que sembla quasi lapidària, però que crec que ens defineix perfectament, ja no parlo de la personalitat de cada un, que podria ben ser, no parlo tampoc del caràcter gironí, que també, sinó que parlo de l'esperit que ens envolta en l'àmbit col·legial, dels seus col·legiats, col·laboradors, empleats, inclús de les entitats que hi col·laboren any rere any.

Aquesta, diria, "simple" frase entenc que ens engloba a tots, perquè en el dia a dia col·legial segueix havent-hi

aquesta força que ens caracteritza i fa que "siguem com som".

Una vegada més, tindrem un nou estudi de mercat, que ja fa nou anys que publiquem en aquest número del tercer trimestre; dades per pensar i reflexionar, i aquest cop hem comptat amb la participació de l'empresariat gironí, mitjançant la FOEG.

M'agrada el mes d'octubre, per moltes coses, potser perquè s'acumulen molts actes i efemèrides, però sobretot perquè podrem gaudir de nou de la nostra Setmana Mundial, la 44a, que es diu aviat, i de forma ininterrompuda, buscant el caire professional el dimarts 16, amb la jornada tècnica, i el dijous 18 per gaudir-ne tots els qui formem el Col·legi, amb tots els actes que tenim a punt, sempre intentant fer un salt mortal més.

Com us deia, tornem-hi amb força, no canviem perquè el nostre ADN es mantingui pur, que en breu començarà el partit!

Jordi Triola Guillem  
President

# EDITORIAL

De la mateixa manera que el nostre president indica en la seva Plana dos, aquest editorial podria ser especial com ho va ser ara fa un any. En tot cas, mantenim el mateix anhel.

Som davant d'un nou recull d'informacions, opinions i consells, i no deixem de sorprendre'ns de la vitalitat del nostre col·lectiu. Us ha agradat el títol de la Plana dos? Segur que sí. De gran contingut, si volem jugar amb termes del nostre sector.

En aquest número que teniu a les vostres mans hi destaca, com és habitual en l'edició del tercer trimestre, l'estudi de mercat. Un nou estudi, una feina ben feta per part de la comissió de treball encarregada de pensar-los i executar-los. Dades interessants que ens han d'ajudar a ser millors. Això sí, de cara a l'any que ve s'han compromès a fer-lo més curt...

I les seccions habituals carregades de temes interessants i útils, amb la implicació i encert habituals per part dels seus autors.

I per acabar, volem felicitar des d'aquí Josep Antoni Fernández Fernández, *Fer*, dibuixant humorista gràfic i impulsor dels Premis Internacionals d'Humor Gat Perich, el qual ha rebut la Creu de Sant Jordi, distinció que el Govern concedeix a les persones o entitats que han destacat per la seva tasca i servei a Catalunya. Com bé sabeu, en *Fer* és el creador dels personatges Pep, *el Pòlissa*, i Maria Mediodora, i col·laborador habitual de la nostra revista col·legial.

Per molts anys, *Fer*! I bona lectura!



## sumari

Núm. 143 | juliol, agost, setembre de 2018

|    |                        |
|----|------------------------|
| 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@mediadorsdassegurances.cat  
www.mediadorsdassegurances.cat

### Consell de redacció:

Jordi Triola i Guillem  
Ricard Llapart i Martín  
Joan Morales i Dumanjó  
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:

925 exemplars

### Dipòsit legal:

GI-101-1980

### Portada:

Formació  
(Foto: Claudi Valenti)

### Contraportada:

Entitats col·laboradores 2018

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](https://twitter.com/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

Creu d'Entitats de Foment  
de la Benetton catalana  
de la Generalitat de Catalunya  
**Creu de Sant Jordi**  
2018

# INFORMACIÓ COL·LEGIAL

## Estudi de mercat 2018

### Evolució de la intervenció dels professionals de la mediació en les empreses gironines / comparativa 2010 - 2018

El plantejament de l'enquesta per a l'estudi de mercat d'aquest 2018 es basa en la comparativa de l'anàlisi de la intervenció dels professionals de la mediació en les empreses gironines d'ençà el nostre primer estudi de mercat, l'any 2010.

En aquell moment el nostre Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona, juntament amb la Comissió de Joves Mediadors, va decidir impulsar aquestes enquestes per poder fer una anàlisi acurada de diversos temes que podien preocupar la mediació gironina, tots plegats vam apostar per analitzar el grau d'incidència que tenia la mediació d'assegurances professional en les empreses de les comarques gironines, pensant que era un tema d'interès general per avaluar la salut de la nostra professió.

Vuit anys més tard i amb uns quants estudis de diversa índole a les nostres espatlles, decidim veure si ha canviat alguna cosa i quina percepció de la nostra professió tenen actualment els empresaris gironins. Val a dir que aquest estudi s'ha pogut realitzar gràcies, igual que l'any 2010, a la col·laboració de la FOEG.

El primer que ens sorprèn en aquesta anàlisi és que quan es pregunta pel canal de distribució on les empreses gironines tenen contractades les assegurances, la banca no figura enlloc, recordem que l'any 2010 el 9% dels enquestats afirmaven tenir les assegurances en aquest canal de distribució, altrament hi ha un fort augment de la contractació directa a oficines d'entitat asseguradora, que passa del 4% al 23%, en detriment del mediador d'assegurances, que cau del 85% al 77%. Es tracta d'un fet sorprenent i que s'hauria d'analitzar profundament a quin fet pot obeir i possiblement indica que els mediadors necessi-

tem reflexionar com guanyar-nos la confiança de l'empresari enfront de la contractació directa a oficines de l'entitat asseguradora, no deixa de ser curiós aquest fet i preocupant per als mediadors.

Crida molt l'atenció que a les preferències que es tenen a l'hora de contractar una assegurança malgrat que es valori en un 82% el servei i professionalitat, un 18% sigui el preu, deixant de banda altres factors. No permeten aclarir gaire el primer punt perquè teòricament no hauria de diferir el preu que ofereixen les oficines de l'entitat asseguradora amb la del mediador que treballa amb elles, ho veiem com una incongruència que no ens acaba de quadrar lligant-ho amb la resposta anterior. És important destacar que el servei i professionalitat comparat amb el 2010 passa d'un 59% a un 82%, i en canvi el preu baixa d'un 26% a un 18%, aquesta dada és força significativa i ens indica que hi ha hagut una evolució en la consciència de l'empresari gironí, sorprèn que la proximitat/accessibilitat hagi passat d'un 15% el 2010 a un resultat nul el 2018.

En la tercera pregunta tornem a trobar una resposta per fer-nos ballar el cap, resulta que un 86% dels enquestats afirma que qui coneix millor el producte i dona més garantia de servei és el mediador d'assegurances, enfront d'un 14% que afirma que és l'oficina directa de l'entitat asseguradora, tornem a veure sorprenentment que la banca no surt enlloc, i aquí pràcticament el resultat dels mediadors calca el de 2010 però és incongruent amb la primera pregunta d'aquesta enquesta de 2018.

Sobre el perfil de canal de distribució preferit en cas de voler contractar una assegurança (en línia/fora de línia) les dades són iguals a les preferències a l'hora de contractar una assegurança, 82% mediadors i 18% directament entitat asseguradora. Aquí, però, cal destacar respecte

al 2010 un canvi molt important en el tipus de mediador preferit, l'any 2010 tenim dades molt igualades entre agents i corredors d'assegurances (50/48), en canvi aquest 2018 els corredors cal esmentar que són els preferits de les empreses gironines per un abassegador 75%, aproximadament, enfront d'un 25% els agents. Aquest fet és digne d'anàlisi ja que és una variació molt important i s'hauria de veure si té relació amb el fet que el corredor al tenir una oferta més àmplia pot satisfer més bé les necessitats del client empresari o bé si la formació i preparació de certs agents d'assegurances no és la idònia per assessorar en aquests tipus de riscos. Caldria un estudi a fons i seria precipitat extreure'n conclusions sense les dades necessàries.

Quan analitzem el grau de coneixement que els empresaris gironins tenen sobre les funcions desenvolupades per un mediador d'assegurances sorprèn satisfactòriament veure que l'empresari gironí afirma tenir molts més coneixements que vuit anys enrere ja que llavors un 32% afirmava tenir un nivell de coneixement baix enfront del 9% d'enguany. Aquest augment de la cultura asseguradora es tradueix en el fet que el coneixement mitjà passa d'un 50% a un gens menyspreable 73%. Amb aquests números entenem que la tasca que ha fet la mediació gironina és lloable també, ja que aquest coneixement de l'empresari en bona part ha de venir donat per l'actuació del mediador d'assegurances professional.

Al passar a analitzar les funcions desenvolupades pels mediadors i més valorades observem canvis significatius respecte de l'enquesta de 2010, ja que mentre llavors un 71% considerava que valorava per igual l'assessorament en la contractació d'assegurances, la tramitació i seguiment de sinistres i les revisions i actualitzacions dels contractes d'assegurances, actualment només ho afirma un 59%. En canvi l'aspecte de tramitació i seguiment de sinistres que el 2010 era el més valorat per un

13% dels empresaris enquestats, ara ho és per un 27%. Aquesta xifra s'ha incrementat notablement i indica que l'empresari gironí dona molta importància al tràmit del sinistre, que de fet és quan es posa a prova la feina del mediador i la resposta de la companyia amb qui s'ha subscrit el contracte.

A la qüestió sobre el nivell de coneixement que l'empresari gironí té sobre les cobertures de les assegurances contractades ens trobem amb una nova incongruència respecte a respostes anteriors, en aquest cas i en comparativa amb el 2010 ha augmentat notablement del 8% al 14% els qui consideren que en tenen un nivell de coneixement baix, contràriament es manté inalterable el percentatge dels qui el 2010 i el 2018 consideren tenir-ne un coneixement alt, exactament el 27%.

A l'analitzar l'import de primes d'assegurança que destina l'empresa gironina a cobrir els seus riscos és preocupant veure com actualment únicament un 4,5% dels enquestats hi destina una xifra superior als 7.500 € quan el 2010 eren un 35%. Aquesta evolució pot ser la conseqüència del període de mercat "tou" i forta competència que s'ha viscut a conseqüència de la crisi, però també podria indicar una preocupant manca de cobertura a les empreses en cas que aquestes hagin volgut reduir despeses retallant en assegurances perquè això podria tenir greus incidències en un futur. Aquest aspecte s'hauria d'analitzar a fons amb més elements de contrast per treure'n conclusions correctes.

Al preguntar sobre el percentatge corresponent a assegurances personals (vida/estalvi/pensions/salut), exceptuant les d'accidents de conveni, observem que únicament un 14% hi destina entre el 30% i el 60% de la despesa en assegurances i és l'opció majoritària en gairebé un 80% dels enquestats la d'una quantitat inferior al 30%. En aquest cas ens trobem amb diferències

notables respecte al 2010 quan un 47% de les empreses gironines hi destinaven més d'un 50%. Entenem que en temps de crisi l'empresari gironí ha optat per mantenir les assegurances obligatòries i patrimonials enfront de les de previsió per als seus treballadors? Podria ser un dels motius d'un canvi tan significatiu de tendència que seria causa d'anàlisi minuciosa. El que podem anar veient és que hi ha una més que probable relació entre la minva important de la quantitat destinada a les assegurances i la dràstica disminució del pes en aquest pressupost empresarial gironí de les pólisses d'assegurances personals.

A l'analitzar els riscos que majoritàriament cobreix l'empresari gironí, ens trobem en primer lloc el de responsabilitat civil, seguit per danys propis a immobles i responsabilitat civil d'administradors i directius (D&O), una mica més enrere venen les assegurances obligatòries de vehicles i d'accidents de conveni. També més enrere, però en un percentatge destacat del 45%, ens trobem amb assegurances col·lectives de salut i de vida/estalvi/pensions. En aquestes assegurances personals es reflecteix que de contractes n'hi ha de subscrits però el que s'ha reduït substancialment són les aportacions i primes a pagar per l'empresa. El que es deixa veure és que l'empresari gironí dona molta importància als riscos patrimonials quan el 100% afirma que tenen assegurança de responsabilitat civil i pràcticament un 75%, de l'immoble. El que de moment crida l'atenció és el poc interès que desperta fins a la data la ciberseguretat, únicament un 4,5% de les empreses enquestades afirmen disposar d'aquesta assegurança, aquest fet pot indicar o bé que la majoria de respostes han vingut de petites empreses que encara no hi veuen el risc o, si no, que queda molta feina per fer en aquest àmbit que depèn a quines empreses els crea autèntics maldecaps com es pot sentir diàriament i llegir en premsa.

Quan preguntem si les empreses gironines tenen alguna assegurança que complementi la contingència de jubilació dels treballadors ens trobem sense variació respecte a 2010, únicament un 9% en disposen. Aquí també es reflecteix que manca molta feina per fer en aquest àmbit de prevenció personal, entenem que hi ha poca conscienciació perquè les dades no varien en vuit anys, aquí no ho podem atribuir a altres factors. Lligat amb aquest fet també cal destacar que un 77% dels enquestats declara no tenir contractada cap assegurança de salut per als seus treballadors i dels que la tenen un 18% diuen que és per voluntat de l'empresa i la resta perquè el conveni els ho exigeix, en aquest cas les dades són molt similars a 2010 si bé hi ha una millora de quatre punts percentuals en la contractació.

Hi ha una qüestió que ens ha de fer reflexionar als mediadors d'assegurances en general ja que quan es pregunta la valoració del servei del canal de distribució utilitzat un 73% dels enquestats diu que és bo i un 27% molt bo, l'any 2010 un 41% dels enquestats deien que el servei era molt bo en el cas dels mediadors i un 51% bo. S'ha de tenir en compte que un 23% dels enquestats ha dit que el seu canal era el d'oficina d'entitat asseguradora, per tant les dades estan barrejades quan el 2010 no, però de totes maneres es veu que la percepció del servei en general ha baixat en un percentatge important. Hauríem d'intuir que ens queda feina per fer i la formació és un pal de paller molt important en aquest sentit, recordem que el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona té un ampli ventall de cursos i jornades de formació en què el mediador pot aprofundir en coneixements que ajudaran a recuperar els percentatges de 2010.

Una dada que ens sobta molt respecte a 2010 és el mètode de contacte habitual de l'empresari gironí amb el seu mediador, mentre en aquell moment únicament



# INFORMACIÓ COL·LEGIAL

un 64% afirmava contactar-hi per via telefònica i/o correu electrònic, aquest 2018 el percentatge passa al 82% i únicament un 18% afirma que és la visita a les oficines del canal de distribució. Aquestes respostes sorprenen força ja que ha desaparegut la visita del canal de distribució a l'empresa. La visita a l'empresa entenem que és fonamental per conèixer de primera mà i amb exactitud el risc al qual es dona cobertura. De la resposta en podem extreure que exceptuant les inspeccions de risc la resta de contacte és majoritàriament per telèfon o correu electrònic, que són maneres ràpides d'adreçar-nos-hi i comunicar alguna incidència sense perdre gaire temps i deixant constància escrita.

Els empresaris gironins aquest 2018 consideren que la rapidesa de servei del seu canal de distribució en el moment de contractar una assegurança és bona en un 64% i molt bona en un 32%, aquestes xifres han empitjorat respecte a 2010 i seria un fet a analitzar sobretot també pels mediadors ja que en aquell moment els percentatges eren de 42% molt bona la rapidesa i 47% bona. Caldria dir, però, que l'any 2010 es preguntava únicament pel mediador i ara pel canal de distribució, s'hauria d'afinar més per veure quina incidència poden tenir les dades del contacte directe amb oficina de companyia d'asseguradores sobre aquest total.

Un aspecte a destacar és l'anàlisi que fa l'empresari gironí del preu de les assegurances contractades ja que un 54,5% afirma que són preus de mercat i un 45,5% que valora el servei rebut per damunt del preu. Respecte al 2010 és molt important assenyalar que en aquell moment únicament un 31% valoraven el servei per damunt del preu, per tant aquí sí que alguna feina de conscienciació diríem que s'ha fet, bé per part dels canals de distribució d'asseguradores o bé per la pròpia experiència personal de l'empresari.

La part final de l'enquesta valora el servei rebut en cas de sinistre i podem dir que quan es tracta de vehicle, l'empresari afirma que aquest ha sigut bo en un 68% i molt bo en un 18%, la resta ho consideren normal. Fa vuit anys el global del servei bo i molt bo era pràcticament el mateix però en aquell moment el servei molt bo es valorava en un 34%, pràcticament el doble que ara, els canals de distribució tenim feina per fer ja que no ens podem permetre aquesta important baixada de la màxima valoració, sobretot el mediador d'asseguradores professional i col·legiat ha d'intentar que sigui molt bo, tornem a incidir en la formació contínua.

Curiosament quan es tracta d'un sinistre de caire patrimonial el servei ha sigut molt bo en un 32% i bo en un 50%, la resta el consideren normal. Aquí observem que l'excel·lència en el servei és molt superior que en els sinistres de vehicles, un fet curiós i convindria analitzar el perquè més profundament ja que normalment diríem que els sinistres de rams patrimonials són més complicats de solucionar que els de vehicles. En aquest cas les dades són pràcticament calcades a les de 2010 i el canal de distribució en aquest servei no ha perdut valoració.

Quan s'ha preguntat si en el cas de no cobertura l'empresari ha entès el motiu de l'exclusió explicat pel seu canal de distribució, observem que pràcticament es calquen les respostes de 2010 i un fet molt important és que el 50% dels empresaris continuen considerant que els criteris de les companyies asseguradores podrien millorar, si vuit anys després aquest percentatge no varia entenem que les entitats asseguradores n'haurien de prendre nota per satisfer la demanda de l'important col·lectiu empresarial gironí.

Per tancar aquesta enquesta, igual que l'any 2010 es pregunta per la valoració del personal del canal de distribució quan l'empresari gironí hi contacta, aquí millora el percentatge de la consideració de molt

bons professionals fins a arribar al 55%, un 41% dels enquestats també considera que sempre contacta amb la mateixa persona que és empleat del canal de distribució i el tracte és correcte, aquest percentatge també millora respecte a 2010. Entenem, doncs, que la feina que fa el canal de distribució és correcta i bona, de totes maneres sempre hi ha marge de millora com hem vist en altres aspectes analitzats i tornarem a incidir en el fet de la importància d'una bona formació contínua, tant del mediador d'asseguradores com dels seus empleats, sense deixar de banda els treballadors de les oficines de companyia asseguradora, com més ben formats estem tots els sectors això redundarà en un bon servei a l'empresari gironí.

Com a conclusió d'aquest estudi d'enguany, cal fer constar que les respostes dels empresaris gironins a través de la FOEG ha sigut de sectors diversos, cosa que enriqueix i diversifica les respostes. Convé fer esment que malgrat que la majoria de respostes són positives per al sector de la mediació professional gironina s'ha de recalcar la importància d'un reciclatge professional continuat ja que s'ha comprovat que diversos aspectes han decaïgut respecte a 2010 i això no ens ho podem permetre com a col·legi professional, per tant convidem a tots el col·legiats a la reflexió, exigència i millora constant.

**Els empresaris gironins valoren el servei i la professionalitat a l'hora de contractar una assegurança tot i queixar-se dels criteris de cobertura de les entitats asseguradores**

## Trobada Col·legi - Entitats col·laboradores

Seguint amb la iniciativa endegada fa diversos anys i amb la ferma voluntat de millorar encara més les relacions entre els agents i corredors i les entitats col·laboradores, el proper divendres dia 27 de juliol va tenir lloc una trobada entre una representació del Col·legi de Girona i les entitats 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 van ser convidats els representants de les 26 entitats col·laboradores 2018,

i a la qual va assistir el president del Col·legi, Jordi Triola, acompanyat dels dos vicepresidents i el gerent de la institució.

En aquesta trobada es van comentar criteris i actuacions, buscant 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 dia a dia professional.



>> Trobada amb les entitats col·laboradores 2018

## Assegurances de construcció

Va ser l'any 2006 quan a l'Estat espanyol es va batre el rècord de nous habitatges amb gairebé 900.000 construccions. L'inici de la crisi dos anys després va provocar l'enfonsament definitiu del sector, que va tocar fons el 2013 amb tan sols 34.000 llars noves. L'esclat de la bombolla immobiliària va arrossegar sense pietat tota una colla més de sectors i per als mediadors d'assegurances va suposar gairebé la fi de la nova producció en pòlisses vinculades a aquesta activitat: decennals, responsabilitat civil i tot risc a la construcció, principalment.

Han passat dotze anys de tot això i ara sembla que alguns indicadors albiren un nou creixement i reactivació del sector. La manca d'hàbit en qualsevol activitat —i la mediació d'assegurances no és una excepció— fa que oblidem molta de la tècnica i dels coneixements que havíem après per donar el correcte assessorament per a qualsevol assegurança relacionada amb la construcció. Per acabar-ho d'adobar, al llarg d'aquests anys de crisi, hi ha hagut novetats legislatives que afecten directament aquest àmbit i el seu assseguament.



>> Curs sobre les cobertures en el sector de la construcció i promoció immobiliària

Per tot això i de la mà de dos especialistes -Magda Dalmau i Marc Martínez, directora delegació Nord-est i responsable de Grans Comptes d'Asefa, respectivament- el dia 20 de setembre vam dur a terme el curs 'Les cobertures del sector de la construcció i promoció immobiliària', adreçat tant a titulars com a treballadors dels nostres despatxos, on es va fer un repàs de totes les

tipologies de pòlisses i modalitats de cobertures, i es van veure les novetats normatives i jurisprudencials, així com els aspectes tècnics i pràctics que ens permetin tenir una capacitat de resposta professional per als nostres clients. Igualment, es van tractar les noves cobertures possibles d'habitabilitat, de rehabilitació, triennals...

# FIRMA CONVIDADA

## L' ESSÈNCIA DEL MÓN DEL VI A MASIA SERRA



Jaume Serra i Sílvia Vilà  
Masia Serra

Als peus de la serra de l'Albera, a la zona de transició cap a la plana empordanesa, 13 hectàrees de vinyes resisteixen el flagell de la tramuntana per regalar-nos l'experiència enoturística més especial de tot l'Empordà.

Una aventura vitivinícola que era un autèntic projecte de vida. Això és el que, el 1996, després d'acabar els seus estudis d'Enologia i d'Econòmiques, respectivament, iniciaven Jaume Serra i Sílvia Vilà en començar a elaborar unes poques ampelles de la petita vinya de garnatxa que havia plantat l'avi, l'any 1961. Avui, altres varietats com ara cabernet sauvignon, cabernet franc,

merlot i marselan poblen part de les 13 hectàrees que conformen la finca de Masia Serra, de Cantallops, a l'Alt Empordà.

Net d'un comerciant de vins i fill del conegut enòleg Simó Serra, en Jaume es va criar en una família d'arrelada tradició vitivinícola. Al seu pas per l'emblemàtic Châteaux Pêtrus, a Bordeus, s'hi ha sumat l'experiència que tant ell com la Sílvia han anat adquirint al llarg dels anys dedicats a la consultoria vitivinícola per tot el territori, fet que els ha proporcionat un ampli coneixement del sector.

Amb una barreja de respecte a la terra amb un conreu ecològic, dedicació, noblesa i entusiasme admirable, aquesta parella ha aconseguit convertir Masia Serra en un dels cellers referents a l'Empordà. La seva visita és obligada per a tots els amants del vi i l'enoturisme. I com fan els grans vins, el seu projecte segueix madurant, a pas calmat i ferm, per oferir-nos experiències úniques.

Al nord, l'Albera, una serra que s'allarga fins al mar, al mateix golf de Roses; al sud, la plana empordanesa, que brinda un horitzó límpid a la nostra mirada, sobretot quan bufa la tramuntana, i, al centre, el celler amb la típica estructura de masia catalana, envoltat per un jardí

de vinyes. Una finca de somni, tot plegat.

Fruit d'una il·lusió i molts esforços, Masia Serra és un celler familiar que traspua detallisme i passió per una tradició: una sala d'elaboració, una d'embotellament i una d'envelliment, excavada al mateix cor d'un

**“Fruit d'una il·lusió i molts esforços, Masia Serra és un celler familiar que traspua detallisme i passió per una tradició.”**

penya-segat de sòlida pedra granítica, són l'aixopluc d'uns vins que ja han deixat petjada en el món enòfil i que trobarem en aquells restaurants que tenen una cura especial a l'hora d'oferir als seus clients la seva carta de vins, tant arreu del país com a l'estranger.





Actualment: un vi escumós (Kremant), dos vins blancs (Ctònia i Mosst), un de rosat (Mosst Rosat), tres vins negres (Gneis, Aroa i lo) i un vi dolç (Ino). Cadascun d'ells amb una personalitat única, però tots amb el segell inconfusible de Masia Serra, vins que transmeten la màgia del seu paisatge. I, al costat de les vinyes, unes oliveres centenàries que els permeten elaborar una petita producció d'oli (Dara), 100% argudell. Així com la mel ecològica de finca (Veral), que els proporcionen les abelles, i a la vegada ajuden a pol·linitzar la vinya en l'època de floració.

Si voleu conèixer una manera única i diferent de fer i entendre el vi, deixeu-vos guiar fins al paisatge i les vinyes de Masia Serra. Amb un tracte familiar i proper, Masia Serra ofereix visites i activitats que sempre inclouen un tast dels seus vins, maridats amb productes artesans i de proximitat, i que són ideals tant per a persones que es desplacen soles, per a parelles, com per a famílies i grups.

Les experiències que ofereixen inclouen visites amb tasts, pícnic entre vinyes, esmorzars de forquilla o dinars i sopars maridats, d'una banda, i, de l'altra, rutes en bicicleta elèctrica o plataforma de manillar pels camins del privilegiat entorn de l'Alt Empordà. El celler disposa d'una sala de tast per a celebracions i esdeveniments a mida: trobades privades, reunions de negocis, casaments íntims, tallers gastronòmics, cursos de tast, convencions, sessions d'entrenament, treballs en equip... Deixeu que Masia Serra us aculli a l'estil de l'Empordà i preocupeu-vos només de gaudir.

Per gaudir d'una experiència inoblidable, no podeu deixar de passar una nit entre vinyes en una de les seves romàntiques habitacions del Recer, el nou allotjament que ofereixen a qui els visita.



# FORMACIÓ

## Activitats

### FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

#### OCTUBRE 2018

Dimarts 16. Conferència "Digitalització i nous models de distribució". Girona

#### NOVEMBRE 2018

Dijous 22. Jornada "Les assegurances personals i els beneficis de comercialitzar-les per a l'empresa de mediació". 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

#### 2018-2019

##### 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)

#### 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)

#### DESEMBRE

Unió Europea (4 hores)

### CURSOS

#### OCTUBRE 2018

Dilluns 1. Inici Curs Superior d'Assegurances 2018-2019 (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 exigint 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.

## Noves Tecnologies

### QUÈ ÉS UN SEMINARI EN LÍNIA (WEBINAR)? FORMACIÓ I VENDES EN LÍNIA

Avui en dia segurament la majoria de nosaltres hem assistit a una formació, xerrada, etc. a través d'un webinar, però què són? Els podem utilitzar als nostres negocis?

Webinar prové de les paraules web i seminari, és a dir, és un seminari impartit en línia.

Un webinar és un tipus de conferència, taller o seminari que es transmet per internet, es fan en directe, en una data i hora concretes i la característica principal és la interactivitat que es produeix entre els participants i el conferenciant. Igual que en una conferència presencial, el conferenciant està parlant en directe i els assistents poden fer preguntes, comentar i escoltar el que els altres participants diuen.

Per poder-ne organitzar un es pot fer a través de diferents plataformes molt senzilles d'utilitzar, algunes d'aquestes són:

**Go To Webinar:** el clàssic, és de pagament però dona molt bons resultats.

**Webinars on air:** és la plataforma de pagament creada per Google+.

**WebEx:** un altre dels clàssics.

**Anymeeting:** gratuït fins a 200 assistents.

**ZipCast:** és la versió de *webinar* totalment gratuïta de Slideshare.

Per tal de tenir-lo gratuït el requisit és penjar el PowerPoint a Slideshare. La gent pot veure el conferenciant i la presentació. Un dels inconvenients és que no pots registrar l'esdeveniment i crear un enllaç de connexió. Has d'avisar els participants de l'hora i que ells es connectin al moment. Tampoc permet la gravació.

Pel que fa al participant el requisit és tan simple com tenir una connexió a internet, en algunes plataformes l'usuari haurà de descarregar un petit programari.

Com millor sigui l'equip, la càmera, el micròfon i sobretot la velocitat d'internet millor serà el resultat de la nostra presentació.

Aquesta eina va començar, als seus inicis, amb la creació de seminaris, actualment moltes empreses la utilitzen no només per a la formació dels seus empleats, sinó per a la presentació de productes i com a eina de venda.

Quins avantatges ens dona fer un *webinar* per a la presentació d'un producte o servei determinat?

El fet de poder-ho fer en línia ens facilita la preparació, l'estalvi del lloguer d'una sala, documentació... o el fet d'evitar el desplaçament als participants, cosa que ens permet que puguin ser molts més els que hi assisteixin.

També ens permet la interacció amb els participants, fet que en els vídeos gravats, fullets o trameses no ho tenim, ens serveix a nosaltres per veure el grau d'acceptació, però també a l'audiència li permet consultar dubtes en directe. Tot això genera un valor afegit important.

Tot i que moltes de les aplicacions senzilles i segures són de pagament, segurament són les més recomanables pel fet que permeten gravar la xerrada.

Ja tenim assumida l'assistència a *webinars*, però ens atrevim a crear-ne un?

Comissió de Noves Tecnologies

# PEP, EL PÒLISSA / MARIA MEDIADORA



## RESPONSABILIDAD CIVIL EN LA CIRCULACIÓN SIN PERMISO DE CONDUCIR

M<sup>a</sup> Mercedes Fernández Gallego

### Quan les coses no són tan senzilles com semblen

Si al lector habitual d'aquest El Butlletí, un professional de la distribució d'assegurances, se li planteja la pregunta de com es resolten, des del punt de vista assegurador, les conseqüències dels accidents de circulació causats per conductors sense permís de conduir, probablement no dubtarà en afirmar que la resposta és ben senzilla: els danys personals i materials causats a tercers hauran de ser indemnitzats per l'entitat asseguradora, amb càrrec a l'assegurança obligatòria de responsabilitat civil en la circulació de vehicles de motor, i afegirà tot seguit que l'assegurador, un cop indemnitzats els perjudicats, podrà repetir contra el conductor que conduïa sense permís de conduir les quantitats satisfetes als perjudicats.

I així és com està disposat legalment.

Quina és la raó que porta l'autora del llibre que us presentem a aprofundir en aquesta casuística? Doncs que, com afirmem en el títol d'aquest article, les coses no són sempre tan senzilles com hom podria pensar.

M<sup>a</sup> Mercedes Fernández Gallego, doctora en Dret i amb àmplia experiència professional en el sector assegurador, ens evidencia en el seu treball com el fet que la conducció sense permís de conduir sigui tractada a la nostra legislació

com un fet en el qual l'assegurador ha d'indemnitzar i posteriorment podrà repetir contra el conductor, té unes conseqüències que potser no sospitem. I no les té en l'assegurança obligatòria, el règim legal de la qual és evident, sinó en l'assegurança de responsabilitat civil voluntària (assegurança que habitualment es comercialitza en les assegurances multirisc de l'automòbil que complementen l'obligatòria tant quantitativament com qualitativament). L'autora ens explica que la línia que està seguint el Tribunal Suprem és la de considerar l'exclusió de cobertura en cas de conducció sense permís de conduir, en l'assegurança de contractació voluntària, com una clàusula limitativa. Clàusula limitativa que hauria d'aparèixer especialment destacada i ser acceptada expressament pel prenedor de la pòlissa.

Això porta a l'autora a proposar un canvi legislatiu que suposi que la conducció sense permís de conduir sigui una causa exclosa en qualsevol cas a l'assegurança d'automòbil i directament coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances, com a fons de garantia, com ho és en el cas dels danys causats per vehicles robats. D'aquesta manera les asseguradores es veurien definitivament alliberades d'haver de respondre per uns danys causats en una conducta clarament tipifica-



da en el Codi penal, a l'article 384.

La lectura del llibre proposat permet al lector, a més d'atendre les reflexions i propostes de l'autora, portar a terme de la seva mà una aprofundida anàlisi de la legislació sobre l'assegurança obligatòria de l'automòbil en particular i aspectes molt rellevants de la Llei de contracte d'assegurança amb eines de tècnica jurídica, repassant conceptes, coneixent jurisprudència pràctica, obtenint finalment un bon bagatge de coneixements.

**Referència bibliogràfica.- Responsabilidad civil en la circulación sin permiso de conducir.** Fernández Gallego, M<sup>a</sup> Mercedes. Ed. Bosch Editor. Codi ISBN 978-84-948453-1-4 (Edició digital 978-84-948453-2-1)

Joan Morales

## Fets de la circulació

Una de les parts del Reglament de l'assegurança obligatòria de responsabilitat civil en la circulació de vehicles de motor que més controvèrsia, a tots els nivells, genera, és la definició de fet de la circulació.

L'article segon d'aquest Reglament és l'encarregat de definir què s'entén per fet de la circulació i ho fa en la forma següent:

*"1. A los efectos de la responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor y de la cobertura del seguro obligatorio regulado en este Reglamento, se entienden por hechos de la circulación los derivados del riesgo creado por la conducción de los vehículos a motor a que se refiere el artículo anterior, tanto por garajes y aparcamientos, como por vías o terrenos públicos y privados aptos para la circulación, urbanos o interurbanos, así como por vías o terrenos que sin tener tal aptitud sean de uso común.*

*2. No se entenderán hechos de la circulación:*

*a) Los derivados de la celebración de pruebas deportivas con vehículos a motor en circuitos especialmente destinados al efecto o habilitados para dichas pruebas, sin perjuicio de la obligación de suscripción del seguro*

*especial previsto en la disposición adicional segunda.*

*b) Los derivados de la realización de tareas industriales o agrícolas por vehículos a motor especialmente destinados para ello, sin perjuicio de la aplicación del apartado 1 en caso de desplazamiento de esos vehículos por las vías o terrenos mencionados en dicho apartado cuando no estuvieran realizando las tareas industriales o agrícolas que les fueran propias.*

*En el ámbito de los procesos logísticos de distribución*



*de vehículos se consideran tareas industriales las de carga, descarga, almacenaje y demás operaciones necesarias de manipulación de los vehículos que tengan la consideración de mercancía, salvo el transporte que se efectúe por las vías a que se refiere el apartado 1.*

*c) Los desplazamientos de vehículos a motor por vías o terrenos en los que no sea de aplicación la legisla-*

*ción señalada en el artículo 1, tales como los recintos de puertos o aeropuertos.*

*3. Tampoco tendrá la consideración de hecho de la circulación la utilización de un vehículo a motor como instrumento de la comisión de delitos dolosos contra las personas y los bienes. En todo caso sí será hecho de la circulación la utilización de un vehículo a motor en cualquiera de las formas descritas en el Código Penal como conducta constitutiva de delito contra la seguridad vial, incluido el supuesto previsto en el artículo 382 de dicho Código Penal".*

Aquest article 382 del Codi Penal assenyala que:

*"Cuando con los actos sancionados en los artículos 379, 380 y 381 se ocasionare, además del riesgo prevenido, un resultado lesivo constitutivo de delito, cualquiera que sea su gravedad, los Jueces o Tribunales apreciarán tan sólo la infracción más gravemente penada, aplicando la pena en su mitad superior y condenando, en todo caso, al resarcimiento de la responsabilidad civil que se hubiera originado".*

Els articles 379, 380 i 381 es refereixen al fet de superar els límits de velocitat, conduir sota la influència d'alcohol i/o drogues i a la conducció temerària, respectivament.

Amb la redacció de l'article segon del Reglament de l'assegurança obligatòria se'ns presenta una llacuna legal.

Efectivament, per un costat assenyala que es consideraran fets de la circulació “los derivados del riesgo creado por la conducción de los vehículos a motor”.

És a dir, per poder ser considerat fet de la circulació, el vehicle ha de ser conduït per alguna persona i, en conseqüència, semblaria que si el vehicle està aturat, aparcad o es posa en marxa tot sol, no es pot considerar un fet de la circulació el dany que causi a tercers.

En canvi, aquest mateix article assenyala clarament els pocs casos que no es consideren fets de la circulació:

- la participació en proves esportives
- els derivats de la realització de feines industrials o agrícoles per vehicles de motor especialment destinats a aquestes feines
- desplaçaments per ports i aeroports
- la utilització d'un vehicle com a instrument de la comissió de delictes dolosos contra les persones i els béns.

Així que, si només deixen de ser fets de la circulació els que assenyala l'article segon, vol dir que tota la resta de casos en què es pugui trobar un vehicle sí que ho són.

Per aclarir definitivament els dubtes sobre la consideració de fet de la circulació, haurem d'apropar-nos a la jurisprudència.

Comencem per la sentència del TS de 2 de desembre de 2008, ponent Encarnación Roca Trías, que establia criteri doctrinal en qüestions sobre les que existia jurisprudència contradictòria de les audiències provincials quan interpretaven el terme “circulació” en els processos civils relatius a la indemnització de danys i perjudicis causats per un fet de la circulació, i que afirmava que s'ha

de considerar com a tal:

“...la regla general consiste en atribuir esta categoría a las situaciones en las que el vehículo se encuentra en movimiento, de modo que cuando está estacionado de forma permanente, o bien cuando está siendo utilizado de forma distinta a la que resulta el uso natural de un vehículo, no nos hallamos ante un hecho de la circulación. A esta regla se le debe añadir la que ahora se formula en el caso de que el vehículo se halle aparcado por una parada efectuada durante un trayecto, ya sea por exigencias del propio trayecto, ya sea por exigencias legales, para facilitar el debido descanso del conductor: en estos casos se trata de un hecho de la circulación, por lo que debe declararse la doctrina de acuerdo con la que a los efectos de la interpretación del Art. 1 de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, contenida en la disposición adicional 8ª de la ley 30/1995, los siniestros ocurridos durante una parada en la ruta seguida por el vehículo constituyen hechos de la circulación y por tanto, están incluidos en el ámbito del seguro de responsabilidad civil contratado”.

Reafirma aquesta doctrina la sentència del TS de 6 de febrer de 2012, ponent Juan Antonio Xiol Ríos, que afirma que:

“...no cabe deducir automáticamente la inexistencia de riesgo derivado de su conducción de la simple constatación de que el vehículo se encuentre parado. Este razonamiento se explica por el propio espíritu y finalidad protectora de la víctima o perjudicado del artículo 1.1 de la LRCSCVM, según el cual «el conductor de ve-

hículos a motor es responsable, en virtud del riesgo creado por la conducción del mismo, de los daños causados a las personas o en los bienes con motivo de la circulación», en la medida que la eficacia del precepto se hace depender de que los daños personales o materiales se ocasionen «con motivo de la circulación», en el sentido, no de que se produzcan estando el vehículo a motor en movimiento, -aun cuando esto sea lo más común-, sino incluso cuando no lo esté, por ser suficiente con que tales daños o lesiones deriven del riesgo creado con su conducción, situación que también comprende la del vehículo estacionado al constituir el aparcamiento o la simple parada una maniobra más de la conducción”.

En definitiva, de tota aquesta jurisprudència es desprèn que els danys que causi un vehicle aparcad o estacionat de forma temporal, ja sigui per motius del viatge o altres, s'han de considerar fets de la circulació.

La jurisprudència no limita el temps en què el vehicle pot estar aparcad, la qual cosa dona opció a considerar com a ocasionats per un fet de la circulació els danys produïts a tercers per l'incendi del vehicle, malgrat que porti dies sense moure's.

En canvi, els danys causats pel vehicle quan s'està utilitzant de forma diferent a la que resulta com a ús natural d'aquest vehicle, no s'han de considerar fets de la circulació.

Ricard Llapart Martín

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

# DIVERSOS

## 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 2018 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 pot accedir a una interfície actualitzada i redissenyada, on destaquen 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.



# ASSEGUREM-NOS-EN

## Qüestions de llengua

Avui veurem què ens diu la nova *Gramàtica de la llengua catalana* (GIEC) sobre l'ús d'algunes preposicions. Hem intentat triar els casos que solen provocar més vacil·lacions a l'hora de redactar textos.

**És possible l'alternança de dues preposicions en els casos següents: tenir dret a/de, entendre en/de, aprendre a/de, ensenyar a/de, por a/de, diferent a/de.**

Tots aquests verbs poden anar acompanyats tant d'una preposició com de l'altra:

*Els alumnes del Curs Superior d'Assegurances tenen dret a/d'optar a beques d'estudi.*

*Tots els nostres col·legiats hi entenen, de/en pòlisses de responsabilitat civil.*

*Ens convé aprendre a/de destriar les informacions que apareixen en les xarxes socials.*

*Cal un curs de formació per ensenyar a/de tramitar els sinistres adequadament.*

*De vegades, en accidents de trànsit, alguns assegurats tenen por a/de denunciar una persona coneguda per poder cobrar una indemnització.*

*Aquest any 2018, l'oferta de formació per als mediadors és diferent de/a la de l'any passat.*

**En els cas següent, en canvi, només és possible una preposició:**

Davant d'alguns complements del nom "olor, pudor, gust; mecanisme de funcionament; motiu decoratiu" s'acostuma a dubtar força de si posar la preposició *a* o la preposició *de*; així doncs, ens convé saber que segons la GIEC l'única preposició possible en els exemples de més avall és la *de*.

*El tècnic de la companyia asseguradora ha obert una incidència per pudor de gas a l'immoble.*

*Jornada de formació sobre la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.*

*La Maria Mediadora no porta mai vestits de ratlles.*

## Recursos

Hi ha com a mínim 8 raons perquè l'empresa parli català: atenció als clients, oportunitat de negoci, servei de qualitat, llengua de mercat... Així ho va voler remarcar fa un temps la Direcció General de Política Lingüística recollint-les en un fullet, **8 raons perquè l'empresa parli català**, que s'ha difós al món empresarial i que es pot descarregar a l'espai de llengua i empresa del web Llengua catalana: <http://llengua.gencat.cat/empresa>.

Fa poc aquestes 8 raons s'han completat amb les que es descriuen al projecte **Emmarca't**, un projecte que vol acostar el català a les grans marques utilitzant les seves mateixes estratègies de màrqueting, que es basen, fonamentalment, en la proximitat i satisfacció dels seus públics objectius.

El català és una aposta estratègica perquè, com mostren els estudis impulsats pel projecte **Emmarca't**, entre altres dades, al 67,9 % dels consumidors els agradaria que l'atenció presencial o telefònica de les seves marques i botigues preferides pogués ser també en català, i aquest percentatge arriba a un 94,3 % entre la població que té aquesta llengua, la catalana, com a llengua habitual. Al fullet **50 raons per fer marca en català**, que també es pot trobar i descarregar a l'enllaç esmentat més amunt, trobareu detallades i ampliades les raons que justifiquen que les grans marques i les empreses tinguin ben present la llengua catalana.



