

MARIA ROSA AGUSTÍ, CARLOS ALBANO, JORDI ALBERT, ESTEVE ALMENDROS, CARLOS ALOMAR, MIREIA ALSINA, EVA ALUART, ARIADNA ÀLVAREZ, JOSEP ÀLVAREZ, JAN ANDREU, EMILIO ARGELÉS, JOSEP ARGELÉS, MARÍA JOSÉ ARIZA, JOAN AULINAS, LLUÍS AYMERICH, ANDRÉS BALAGUER, FRANCESC XAVIER BALDELLOU, JOAN BALDOMÀ, FRANCESC BALLESTA, XAVIER BARCELÓ, MARIA CARME BARCONS, JAUME BARCONS, DAVID BARTRINA, MARTÍ BASSÓ, JORDI BAULENAS, IMMA BECH, DOLORS BERGA, CARLES BERNI, SUSANNA BESORA, PAU BESSA, JOSEP MARIA BOADA, GUILLEM BOIX, JOSEP BOSCH, ALBERT BREA, MERCEDES BRUNED, PERE BUIXEDA, JOAN BURGAS, NADINA BURGAS, CARME BURJACHS, PIETAT BUSQUETS, PERE BUXASAS, JOAN BUXASAS, MARTA BUXÓ, LLUÍS CALLICÓ, MIQUEL CALM, JOSEP CALVO, JOAN CAMACHO, DAVID CAMPS, LAIA CAMPS, LEOPOLDO CÀNOVAS, JOAN CAPARRÓS, JOSEP CARBONÉS, EUDALD CAROL, HORTÈNSIA CARRERA, JOSEP CARRERAS, JOAN CASADEVALL, ROSA CASADEVALL, GEORGINA CASAGRAN, JORDI CASAGRAN, JOSEP MARIA CASAMOR, CRISTINA CASANOVAS, JAUME CASAS, EUGÈNIA CASELLAS, JOSEP CAULA, JOSÉ LUIS CERDEÑO, MÒNICA CERVERA, JORDI CLARÀ, FRANCESC CLOS, BALTASAR COCH, SALVADOR COLOMER, PERE COMA, ELISABETH COMAS, JOSEP COMPANY, JORDI CONGOST, JORDI CORBALAN, LAURA CORDON, NÚRIA CORNELLÀ, FABIÀ CORPAS, ALBERT COSTA, JOAQUIM COSTA, ANTONI CUELLO, MIKEL CUETO, SERGI CULLERÉ, SALVADOR CURÓS, XAVIER CURÓS, PERE CUSTAL, MARIA DOLORS DALMAU, KATY DARNÉ, ALFONS DE QUINTANA, ANTONIO DELGADO, LAIA DESCAMPS, JOSEP DILMÉ, JOSEP MARIA DOLÇ, DAVID DOMÈNECH, MANEL DOMINGO, JOSEP DONATIU, ANTONI DUÑACH, MARC DURBAN, ANASS EL HAOUZI, ANSELM ESBERT, JOAN MARIA ESCUDÉ, JOSEP MARIA ESPEL, MIQUEL ESPIGULÉ, MOISÈS FÀBREGA, JOSEP FÀBREGA, ALFRED FÀBREGA, FRANCESC FAURE, DOLORS FAYET, XAVIER FEIXAS, JULI FERNÁNDEZ, XAVIER FERNÁNDEZ, MONTSE FERRER, MANEL FERRÉS, MARIA FERRUSOLA, ESTEL FONT, JOANA FONT, MERCÈ FORADADA, ESTHER FORNÉ, ENCARNACIÓ FRIGOLA, FÈLIX GALLEGOS, ALBERT GARCIA, JORDINA GELI, DAVID GIFREU, PERE GISPERT, ANTONI GODOY, ELENA GÓMEZ, JOAN GRATACÓS, MARI SA GRUARTMONER, FÈLIX GUANTER, FRANCESC GUANTER, JORDI GUÉLL, PERE GUÉLL, PAU GUILLOT, LOURDES GURNÉS, JOAN GUTIÉRREZ, MERCÈ HERRERA, ESTEL HOSTENCH, LLUÍS IGLESIAS, CARLES JIMÉNEZ, ENRIC JUANOLA, SUSILHA KLAVERSTIJN, ALBERTO LACOSTA, ÀLEX LAMELAS, JOSEP MARIA LARROSA, RICARD LLAPART, FRANCESC LLIMONA, JOSEP LLINÀS, JOAQUIM LLORELLA, LARA LLOVERAS, JOAN LÓPEZ, ANDRÉS LÓPEZ, JESSÉ MANRIQUE, FERRAN MARGALL, IGNASI MARGALL, JAUME MARGALL, AMÀLIA MARTÍ, JOAN MARTÍNEZ, JUAN JOSÉ MARTÍNEZ, SIMON MARTÍNEZ, MIREIA MASDEMONT, CRISTINA MASGRAU, MIQUEL MASNOU, MARC MASSAGUER, JOAN MASSAGUER, CARME MATA, FRANCESC MATÉS, ANNA MATÓ, JOSEP MEDIÑÀ, FRANCESC MEMBRADO, ROSER MOISET, GERARD MOLAS, MARGARITA MONTIEL, JOAN MORALES, JOANA MORENO, JOSÉ MARÍA MORO, LLUÍS MORRAL, JORDI MUÑOZ, DANIEL NAVARRO, FRANCESC XAVIER NOGUÉ, JOAN NOGUÉ, ROSA NOGUÉS, ROSA NONELL, JOAN NONÓ, CARLES NUGUÉ, ENRIC OLIVA, CATERINA OLIVERAS, FRANCESC ORELLANA, JOAN ORTIZ, JOSEP MARIA ORUE, ISABEL PAGÈS, FRANCESC XAVIER PAGÈS, MERCÈ PAILLISSÉ, ENRIC PALOL, CRISTINA PARDO, CINTO PAREDES, ÀLEX PARÉS, JUDIT PARÉS, JOAN PARNAU, ALÍCIA PERA, ANTÒNIA PEREA, JULIO PÉREZ, JOAN MANEL PÉREZ, JOSEP PÉREZ, JOSÉ LUIS PÉREZ, MARIBEL PÉREZ, RAMON PI, CONCEPCIÓ PLANELLA, ROSER PORTELL, ENRIC POYANO, LLUÍS PRATS, JORDI PUIG, JOAN PUIG, ANNA MARIA PUIG, JOAN RAMON PUIG, ELISABET PUIG, JOSEP PUNSET, LLUÍS RADRESA, MARC RAFART, JULI REIG, ANNA REINAL, ELENA RIART, JOSEP ANTONI RIART, BALDIRI RICART, IGNASI RIERA, RICARD ROCA, XAVIER ROCA, JORDI RODRÍGUEZ, LLUÍS ROIG, RICARD ROIG, ROBERT ROIG, ORIOL ROIG, BEGOÑA ROJO, ALBERT ROMAGUERA, SANTIAGO ROMAN, ALBERTA ROQUETA, VICENÇ ROSICH, MIREIA ROURA, FERRAN SABATER, ANTONI SABIOTE, FRANCESC SACREST, CARME SALAMAÑA, SAMMY THOMAS, VIRGÍNIA SÁNCHEZ, ANNA SAUBÍ, MARIA SERRA, MARC SERRADELL, SÍLVIA SIMON, JORDI SIMON, ABRAHAM SIMON, MONTSE SOLÉ, MIQUEL SOLÉ, NARCÍS SOLERGASTÓ, JOSEP SOLERGASTÓ, CARLES SOLIGUER, DIONÍS SOLIGUER, ANNA SOSPEDRA, JAUME SUQUET, FRANCESC SUREDA, MARIA CARME TALLADA, JORDI TAULINA, JOAN MARIA TIMONET, JORDI TORNÉS, JUDIT TORRAS, JOSEP MARIA TORRELLAS, LLUÍS TORRENT, MÒNICA TORRES, FRANCESC TORROELLA, JORDI TRIOLA, FRANCESC TURRÓ, JOSEP VALLS, XAVIER VALLVÉ, SÍLVIA VEGA, PILAR VERA, MARC VERDAGUER, NARCÍS VERDAGUER, XAVIER VERDALET, ANTONI VERGÉS, VICTORIÀ VERGÉS, PAULÍ VICENS, JOAN VICENS, PERE VICENS, MAIA VICENTE, CARLES VIDAL, JORDI VILABELLA, MARÇAL VILAJELIU, FRANCESC VILANOVA, JAUME VILANOVA, JOSEP MARIA VISSI

Hi som!

PLANA DOS



La música de la nostra vida

S'ha acabat l'estiu i encetem el darrer tram de l'any, decidim per a moltes coses. Un tram amb expectatives professionals de fer l'esforç per a allò que ens cal per arribar a aquelles metes que ens havíem marcat i també, no cal oblidar-ho en cap moment, les personals.

Tenim forces renovades, esperant i desitjant invertir-les en allò que el nostre cap pensi o el nostre cor ens demani.

Però també ens trobem de nou en una situació diria que delicada i alhora esperançadora, en un *déjà-vu* —quasi em fa recordar la Plana dos del 2017—, que com deia en aquell moment era de poques paraules, i els sentiments frueïen de manera molt especial. Vol-dria poder diferenciar-ho, però realment tinc les meves dificultats de poder-ho fer i poder separar les diferents realitats en què en aquests moments ens trobem.

Buscant en la part freda i racional, el títol de la Plana dos del butlletí del tercer trimestre de l'any sempre sol ser una invitació al que ens durà la Setmana Mundial, aquest any la 45a, que ja tenim a sobre, a tocar, mai millor dit; la música sol resoldre moltes coses, conflictes, divergències, ens aixeca l'ànim en moments de baixa forma, ens porta a inflar les nostres baixes reserves, ens insufla la benzina necessària tant anímicament com personalment, en

definitiva, és una molt bona medecina, recomanada a tothom en tot moment, inclús un tractament directe perquè, segons diuen, amansa les feres.

Aquest serà el leitmotiv de la Setmana, la música; el mes d'octubre sol ser un dels mesos col·legials i també personals més intensos de l'any.

Com deia, s'acumulen diferents actes, però sobretot ens fa tornar-nos a retrobar el fet de poder gaudir de la nostra professió i de la nostra companyonia durant els diferents moments que tindrem a la pròxima Setmana Mundial.

Dintre del positivisme que m'envolta sempre, us vull demanar poder seguir comptant amb aquesta sintonia que ens ha portat on som i a seguir entomant els nostres projectes de futur amb tota la il·lusió del món.

Sempre hem d'estar preparats, sempre cal treballar, no baixem mai les defenses, lluitem per la professió que ens estimem, i és clar, seguim fent Col·legi.

Jordi Triola Guillem
President

EDITORIAL

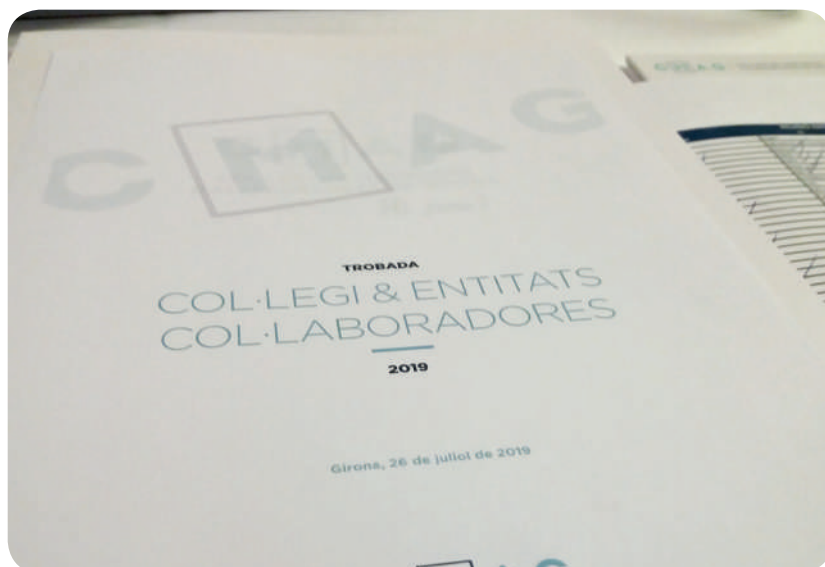
Ens han fet cas. Ara fa un any en aquest mateix editorial fèiem una crida afectuosa als companys de la Comissió d'Estudis de Mercat perquè les conclusions de l'estudi fossin menys extenses i així poguéssim incloure altres notícies en l'apartat d'informació col·legial. Doncs bé, un any més tenim en la revista del tercer trimestre un interessant estudi de mercat —el desè— al qual acompanyen un seguit d'informacions d'altres activitats del nostre Col·legi, entre les quals volem destacar la relativa a una nova trobada amb les entitats col·laboradores, que enguany va tenir una connotació especial atès que vam celebrar haver arribat als 25 anys de la creació d'aquesta figura.

En aquest número també hi trobareu una firma convidada del nostre sector. Coneixem bé l'article 38 de la Llei de contracte d'assegurança? Llegiu-vos l'article amb atenció.

Els nostres col·laboradors, en les seves seccions, segueixen mantenint el nivell habitual. Un clàssic, però no per això menys destacable.

I hem deixat la coberta per al final. En tancar aquesta edició d'*e/butlletí* del CMAG ha començat la campanya de publicitat per potenciar la figura del mediador d'assegurances col·legiat. Ens ha fet especial il·lusió que totes les dones i homes que configuren el nostre Col·legi hi figurin, persones amb noms i cognoms, compromeses en el servei al client i que dignifiquen la nostra estimada professió.

Bona lectura!



sumari

Núm. 147 | juliol, agost, setembre de 2019

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
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:

Campanya de publicitat 2019

Contraportada:

Entitats col·laboradores 2019


Només els autors són responsables dels articles i il·lustracions que firmen. La seva publicació no pressuposa que **el butlletí** comparteixi les idees que s'hi exposen.

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

 www.facebook.com/mediadorsgirona

 @AdACdA

 mediadorsdegirona.blogspot.com.es/

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

INFORMACIÓ COL·LEGIAL

Estudi de mercat 2019

Organització i futur tecnològic dels despatxos de la mediació

Enguany dins la dinàmica creixent de la necessitat de posar-nos al dia tant organitzativament com tecnològicament hem plantejat una sèrie de qüestions enfocades en aquest sentit, que ens permetin veure en quina situació estan els nostres despatxos i quines previsions de futur tenen.

En primer lloc volem agrair l'alt percentatge de respostes obtingudes respecte als anys anteriors, cosa que ens confirma que el tema escollit interessa a la mediació, potser cal remarcar que l'interès és més palpable en corredors que en agents però té la seva lògica.

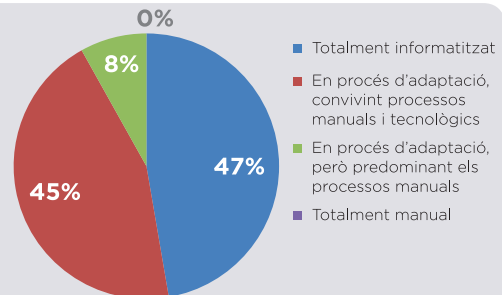
En aquest sentit el que primer es va plantejar és la mitjana d'edat de l'equip humà dels despatxos. Les franges amb més volum són les de 30 a 45 anys i les de 45 a 60 anys, sumen entre totes dues un volum del 97 %, aquesta resposta ens deixa entreveure que cap dels despatxos actuals té un equip excessivament jove i, per tant, tot i que pot haver-hi casos puntuals no són equips de radi digital que tenen la tecnologia incorporada al seu ADN, fet que implica que tots nosaltres hem hagut de fer cert sobreforç per anar-nos adaptant.

Com era d'esperar la mediació prefereix clients amb una franja d'edat amb un llarg recorregut assegurador que ajudi a optimitzar i rendibilitzar la seva cartera.

Pel que fa a la comunicació dels nostres despatxos vers el client i viceversa, queda clar que s'utilitzen indistintament diversos mitjans, entenem que adaptats a les peticions dels propis clients.

Respecte a la comunicació vers les entitats asseguradores, veiem que hi ha una tendència a utilitzar les eines que ens facilita i/o exigeix la mateixa entitat, sorprèn que la plataforma de l'entitat asseguradora tingui un percentatge tan elevat, malgrat que el volum d'agents és

Nivell d'adaptació tecnològica que tens a la teva activitat o negoci:



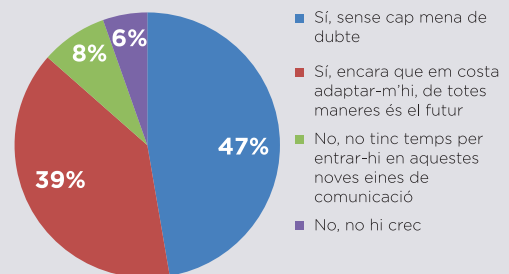
molt menor que el de corredors en les respostes, això ens denota que les entitats han traslladat gran part de les seves tasques de registre de comunicacions als nostres despatxos, fet que implica en certs casos duplicitats i que comporta més temps de gestió per part de la mediació.

Sobre el coneixement que tenen els clients dels nostres negocis, un percentatge del 74 % ens contesteu per recomanació dels nostres propis clients i un 24 % per acció comercial, tot i que creiem que dins del percentatge de recomanació s'inclouen també accions comercials. Sorprèn que tan sols un 2 % ens coneguin

captar clients per internet, val a dir que les tendències del mercat sembla que apunten cap a aquesta direcció, encara que els resultats obtinguts indiquen el contrari, per tant, caldria tenir-ho en compte.

Quant a processos d'adaptació tecnològica de la mediació, un percentatge del 47 % es considera totalment informatitzat, mentre que un 45 % conviu amb processos manuals i tecnològics; cosa que implica que un elevat nombre de negocis tenen un avançat nivell d'adaptació. Això va lligat al fet que aquesta necessitat ha implicat que en pocs anys s'hagin hagut de fer inversions en aquest sentit, un 51 % de despat-

Creus necessari que en un futur el teu negoci sigui present a les xarxes socials i en cas que ja hi siguis ho trobes interessant i n'ets participo?



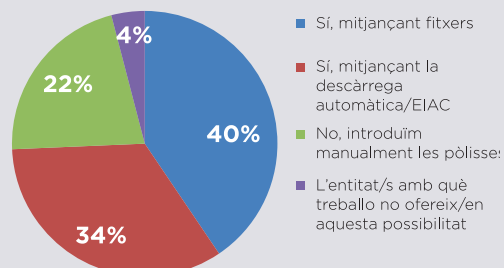
per internet quan és un dels mitjans que cada vegada està tenint més força per atraure possibles clients de franges d'edat més joves, ja que al ser radi digital cerquen pel seu mitjà preferent.

Amb referència als mitjans utilitzats per captar clients o millor dit nou negoci, el 55 % aprofita la visita del client existent per rendibilitzar i incrementar la ràtio de pòlissa per client, mentre que el 42 % realitza accions comercials que permetrien atraure'n de nous. Un ínfim 3 % fa publicacions als mitjans de comunicació i un 0 % dedica esforços a

xos han renovat els seus equips i/o sistemes informàtics en els darrers dos anys i un 45 % ho han fet entre els tres i sis anys anteriors, la qual cosa suposa que en breu, tenint en compte l'evolució constant dels equips i sistemes informàtics, hauran de preveure fer-ne de nou renovació.

Pel que fa a la pregunta de si ets a les xarxes socials o si creus que pot ser interessant ser-hi, la resposta del "sí" és contundent amb un 86 %, encara que en certs casos ens costi adaptar-nos, fet que denota una conscienciació total que és

A la gestió del teu despatx, utilitzes les eines de descàrrega d'informació (descàrrega de pòlisses, descàrrega de rebuts, comunicació de sinistres...) que ofereixen les entitats asseguradores i els programes de gestió?



millor ser-hi "encara que sigui mínimament".

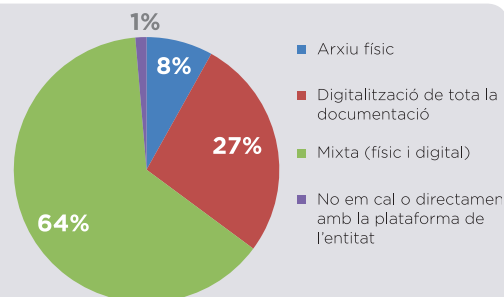
Tot i que el 63 % dels despatxos tenen web com a carta de presentació publicitària, sorprèn que el 37 % no en tingui. Siguem conscients que hem de ser presents a internet perquè cada vegada més el client primer busca a la xarxa i després, en tot cas, contacta.

Tornant a l'àmbit més de gestió interna, sobretot quant a corredories d'asseguradores, actualment el programa més utilitzat amb un 35 % del mercat és a mans de Gecose amb el programa Fastbroker, un 19 % amb Soft QS i un 13 % amb MPM, i no hem de perdre de vista el significatiu 19 % que està en altres programes que han anat sorgint en el mercat.

haver-s'ho plantejat han decidit no fer-ho, enfront del 71 % que o no s'ho han plantejat o no els ha calgut plantejar-s'ho. Malgrat que és recomanable valorar què és allò que voldries fer i no pots fer amb els programes actuals.

Pel que fa a la gestió dels despatxos, sobre la utilització de les eines de descàrrega d'informació, veiem que un 40 % ho fa mitjançant fitxers i un 34 % a través de descàrregues automàtiques o EIAC. Entenem que en un futur molt proper aquesta tendència serà creixent, ja que l'aposta per part de les entitats asseguradores d'implantar l'EIAC és cada vegada més palpable. Sorprèn que un 22 % dels enquestats encara introdueixin les dades manualment, cosa que vol dir que

En el teu despatx, quin sistema de gestió documental utilitzes?



Val a dir que el 53 % dels enquestats reconeixen que el programa que utilitzen l'usen per la continuïtat, que, juntament amb un 24 %, consideren que els proveïdors dels programes ens ofereixen les actualitzacions oportunes. Això implica que, sigui per comoditat o per no canviar dinàmiques i processos de treball, només un 7 % dels enquestats estan en procés de canvi del programa de gestió. Un 22 %, tot i

haurien de fer una repassada a les possibilitats que els donen els seus programes de gestió, a fi d'eliminar tasques que actualment ja no són necessàries o que es poden automatitzar amb relativa facilitat.

En relació amb el sistema de gestió documental, tot i que un 64 % tenen una gestió documental mixta, entre física i digital, un 27 % dels enquestats ja tenen completada

la digitalització de les dades i la tendència va encaminada cap a aquest sentit.

Quant a la infraestructura tecnològica, hi ha una gran part dels enquestats, el 51 %, que tenen un sistema clàssic, entès com a servidor i terminals, enfront d'un 16 % que ja ha anat passant al núvol, que probablement sigui la tendència. Cal remarcar que sigui per la dimensió dels despatxos o per altres causes hi ha un 11 % que no tenen cap infraestructura tecnològica i treballen amb el terminal sense sistema de centralització de dades.

Pel que fa al sistema de còpies de seguretat, un 58 % ho fa amb discos externs i alterns, però un 34 % ja s'ha passat al sistema de còpies de seguretat al núvol. És una bona solució per evitar ensurts, ja que aquests sistemes acostumen a ser completament automatitzats. Ens sorprèn que el 8 % ho faci en disc dur intern simplement, ja que això implica molts riscos.

I finalment, parlant de riscos, un tema molt delicat i que ja hauríem de tenir resolt és el compliment del Reglament general de protecció de dades (RGPD). És important remarcar que un 88 % estan totalment adaptats amb major o menor mesura, cosa que fa pensar que som conscients que és un àmbit que no hem de desatendre. Aprofitem per fer un toc d'atenció a l'11 % restant que informa que tenen un grau baix d'adaptació.

La gran majoria de la mediació col·legiada gironina entén que ha de ser present a les xarxes socials, com a eina vehicular per tal de donar-se a conèixer i relacionar-se amb clients actuals i futurs.

INFORMACIÓ COL·LEGIAL

Trobada Col·legi - Entitats col·laboradores

Seguint amb la iniciativa començada 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 divendres dia 26 de juliol va tenir lloc una trobada entre una representació del nostre Col·legi i les entitats que any rere any donen suport a la mediació col·legiada gironina i a la institució col·legial.

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 2019, i a la qual hi van assistir el president del Col·legi, Jordi Triola, acompanyat del vicepresident primer i el gerent de la institució.

En aquesta trobada es van comentar criteris i actuacions, buscant fórmules per millorar les relacions mediadors-entitats, intercanviant



>> Trobada amb les entitats col·laboradores 2019

parers i informació i, en definitiva, consensuant el màxim d'aspectes possibles que ajudin a millorar el dia a dia professional.

La trobada d'aquest any ha servit, també, per celebrar l'efemèride corresponent als 25 anys de la creació de la figura de l'Entitat Col·laboradora per part del nostre Col·

·legi. Es va fer el lliurament als representants de les entitats col·laboradores d'una litografia personalitzada que reproduïx un dibuix commemoratiu d'aquest aniversari, creat pel dibuixant José A. Fernández 'Fer'.

Cens d'entitats de foment de la llengua catalana

Ens complau moltíssim informar-vos que el nostre Col·legi ha renovat, un any més, la inclusió en el Cens d'entitats de foment de la llengua catalana.

El Cens d'entitats de foment de la llengua catalana agrupa entitats privades sense finalitat de lucre, organitzacions sindicals i empresarials, col·legis professionals i altres corporacions de dret públic que duen a terme activitats

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

La nostra institució, històricament, sempre ha mantingut una actitud clara i un tarannà concret en rela-

ció a la nostra llengua, ja des del 1987 en què fou el promotor del primer diccionari de terminologia asseguradora editat en català.

Ara, amb aquesta renovació i la inclusió en el Cens d'entitats de foment de la llengua catalana 2019, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya ha seguit valorant els mèrits contrets pel nostre Col·legi, de la qual cosa ens n'hem de sentir molt satisfets.



Quan els mediadors causem els sinistres

La nostra activitat -tant si som agents com si som corredors- no està exempta també de sinistres, la majoria negligències professionals, és a dir per falles tècniques i administratives. Aquests errors sovint es tradueixen en reclamacions de quanties molt importants, de milers o desenes de milers d'euros.

Així, en la jornada duta a terme el dia 19 de setembre, Miguel Lanchares, responsable de sinistres i assessoria jurídica de l'Agrupación del Convenio RC Corredores, i amb la valuosa informació que faciliten totes les dades recollides en els darrers 25 anys a tot l'Estat, va analitzar les causes que originen la sinistralitat derivada de l'activitat de mediació d'assegurances, els diferents motius, les distintes tipologies d'errors, siguin tècnics, d'assessorament, d'emissió, d'administració, de liquidació de primes, etc. Es van estudiar casos reals i es proposaren mesures



>> Aspecte de la Jornada formativa del mes de setembre

per aplicar als nostres despatxos. En definitiva, fou una veritable

sessió formativa de gerència de riscos de la nostra pròpia activitat.

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 2019 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, 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.



ARTICLE 38 DE LA LCS, EL TENIM EN COMPTE?



Jordi Romo Ros
President APCAS Girona

El present escrit tracta sobre l'article 38 de la Llei de contracte d'assegurança, però no pretén fer-ne una anàlisi tècnica, ni tampoc jurídica, sinó més aviat pràctica, des del punt de vista d'un pèrit.

Els principals actors d'un sinistre (mediadors, entitats asseguradores i pèrits) coneixem l'existència d'aquest article, però són poques les vegades que s'activa, malgrat que suposa una eina molt efectiva i un benefici en molts sentits per a totes les parts implicades.

No obstant, cada vegada més les parts implicades acudeixen al mencionat article. En la darrera memòria de la DGS (2018) s'observa un increment d'un 10 % de reclamacions efectuades pels

assegurats davant les asseguradores. De les quasi deu mil queixes plantejades, se n'admeteren (complien els requisits) sis mil, i vora d'un 50 % foren derivades a la via judicial o al mencionat article 38. Per això és convenient donar unes pinzellades al respecte.

Per a l'assegurat és la confiança de tenir un pèrit qualificat i acreditat que defensarà els seus interessos fins al màxim que permetin les condicions contractades en la seva pòlissa d'assegurances. Segons la nostra experiència, l'assegurat no està acostumat a tenir un sinistre, i menys si aquest és de dimensions considerables. Normalment tampoc entén de qüestions tècniques i ja està prou trasbalsat amb les conseqüències econòmiques i sovint també emocionals que comporta. Per tant, poder confiar en un professional que el representi suposa en primer lloc un alleujament i a mesura que avancin els treballs, un suport.

Moltes vegades, mirat des del punt de vista de la mediació també és la manera que l'assegurat adquireixi la consciència del fet de tenir una bona pòlissa, amb unes bones condicions i uns capitals i característiques del risc ajustats a la realitat. Una pòlissa d'assegurances clara, ben feta, a mida de l'assegurat i amb les condicions ajustades al seu risc ajuda molt a avançar en la bona direcció. Oposadament, les pòlisses difuses i poc entenedores donen lloc a punts de vista diferents que no fan més que endarrerir i perjudicar les negociacions.

Per al mediador d'assegurances, informar l'assegurat de l'existència de l'article i recoma-

nar-li la intervenció d'un pèrit suposa l'oportunitat de continuar demostrant al seu client que està al seu costat, assessorant-lo del camí correcte en cas de sinistre, oferint-li una empara integral fins a la resolució final. D'al-

“L'article 38 de la LCS suposa una eina beneficiosa per a tots els implicats i una garantia de resolució ràpida i econòmica d'un sinistre.”

tra banda, també suposa un test de primer nivell a les condicions de la pòlissa contractada, ja que seran objecte d'un estudi complet i exhaustiu per part dels dos pèrits intervinents, i potser més endavant d'un tercer. En aquests casos, el mediador és la persona més indicada per fer veure a l'assegurat les bondats de la pòlissa contractada, així com per explicar-li, en cas que hi siguin, les carències i el perquè no es poden aplicar o no es varen incorporar segons quins capitals, garanties o clàusules a les condicions el dia de la contractació o les revisions posteriors. Així mateix, aquesta situació ha de servir per veure els punts forts i les condicions favorables, per extrapol·lar-les a les pòlisses de clients amb tipologies similars, així com els punts febles, per evitar de reproduir-los amb futures pòlisses d'aquest i d'altres assegurats, ja sigui amb la inclusió de noves garanties o clàusules dins les condicions particulars, així com també per conèixer de primera mà quins són els mètodes i mit-



jans per fer una valoració que utilitzem els pèrits.

També per als pèrits de part és molt útil una actuació proactiva del mediador d'assegurances, tant per agilitzar la facilitació, localització i entrega de documentació, suport en l'estudi d'aquesta documentació i també la funció d'enllaç amb l'assegurat, atès que és el mediador qui el coneix millor i sap copsar les seves inquietuds i expectatives en relació amb el sinistre.

En cas de previsió d'iniciar el procediment de l'article 38, el mediador d'assegurances cal que informi l'assegurat de les condicions necessàries per a la seva activació previstes en la mateixa llei, ja que una divergència en la interpretació de la pòlissa, la discussió d'una falta de cobertura o qualsevol qüestió sobre la causa del sinistre no són motius d'aplicació d'aquest article. Intentar activar l'article sota aquestes condicions únicament endarrerirà la resolució i crearà falses expectatives, ja que l'assegurat rebrà la negativa de l'asseguradora a intervenir sota les condicions d'aquest article. L'article 38 només serveix per dirimir divergències en relació amb el *quantum* de la valoració, atès que es tracta d'un procediment extrajudicial per a la liquidació del dany, encaminada a trobar un acord sobre l'import i la forma d'indemnització, tal com ja s'indica en nombroses sentències judicials (per exemple, STS n. 197/2010 del 5 d'abril de 2010).

Per al sector pericial, és un dels camps de treball, molt menys concorregut que el que ens ofereixen les asseguradores, però no per això menys motivador ni reconegut, tot just al contrari. Suposa una oportunitat de demostrar els coneixements de l'assegurança i de les tècniques de negociació amb un valor afe-

git que suposa el contacte directe amb el teu client (l'assegurat) i el mediador d'assegurances. Aquest contacte és molt important per a nosaltres perquè una bona col·laboració entre els tres actors permet treure el màxim benefici de les condicions de la pòlissa contractades.

Contràriament al que algú es pugui pensar, també hi ha avantatges per a les entitats asseguradores i els pèrits que actuen per part seva. Les primeres tindran una resolució més ràpida del sinistre i el convenciment que la quantitat final pactada és la correcta segons les condicions pactades. Per això és molt important una bona entesa i predisposició d'ambdós pèrits, el nomenat per l'assegurat i el nomenat per l'asseguradora. És primordial perquè es compleixin les dues premisses anteriors (celeritat i una indemnització justa). En aquests casos està demostrat que el millor interlocutor davant del pèrit d'una asseguradora és un altre pèrit que parli el mateix idioma, és a dir, que siguin pèrits formats en la "tècnica pericial asseguradora", fet que queda constatat també en la Sentència anteriorment citada del TS: "Por eso la Ley exige en la DA 5.ª LOSSP de que los peritos de seguros tengan conocimiento suficiente de la técnica de la pericia aseguradora y de la legislación sobre contrato de seguro. La lex artis exigible al perito de seguros no es solo la tasación de unos daños sino también unos mínimos conocimientos jurídicos necesarios para establecer la cuantía de la indemnización".

En aquest punt, permeteu-me dir que la millor manera de garantir una actuació professional per part dels pèrits intervinents és constatar la seva afiliació

a APCAS, perquè des d'aquesta associació programem de manera continuada cursos de formació per als associats.

En l'escenari no desitjat de falta d'acord entre els dos pèrits, el mateix article preveu com s'ha d'actuar per evitar que la situació s'allargui i continuï avançant i, sobretot, es resolgui de la manera correcta: el nomenament d'un tercer pèrit.

Malgrat que sembli que suposa una despesa més (la meitat dels honoraris han de ser satisfets per cada una de les parts), la intervenció del tercer pèrit evita la via judicial. Per tant, al contrari del que podria semblar a primer cop d'ull, la intervenció del tercer pèrit sempre serà més econòmica i més ràpida que un procediment judicial. El tercer pèrit, segons el mateix article 38, ha d'emetre el dictamen en el termini assenyalat per les parts o, si no, en 30 dies a partir del seu nomenament com a tercer pèrit. Per tant, generalment, amb el nomenament del tercer pèrit ja s'estableix una data final per a la resolució econòmica del sinistre.

Per tant, i tornant a l'encapçalament, caldria preguntar-nos entre tots els intervinents en un sinistre, si sempre tenim en compte l'article 38 de la LCS que, en cas d'un coneixement i aplicació adequada d'aquest article, suposa una eina beneficiosa per a tots els implicats i una garantia de resolució ràpida i econòmica d'un sinistre.



FORMACIÓ

Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

OCTUBRE 2019

Dimarts 15. Conferència "El control de la validesa de les clàusules en els contractes d'assegurança". Girona

NOVEMBRE 2019

Dijous 21. Taller formatiu sobre l'EIAC (títol pendent de confirmació). Girona

Aquests **actes** són vàlids per a la **formació continua** 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 2019-2020

En preparació

Girona

Cursos

Aquests **cursos** són vàlids per a la formació continua per a l'exercici de les funcions de les persones que integren les **categories B i C del Reial decret 764/2010**, d'11 de juny, sobre competència professional, i de la **Resolució de la DGSFP de 18.2.2011** que estableixen els requisits i principis bàsics dels programes de formació per als mediadors d'assegurances, corredors de reassegurances i altres persones que participin directament en la mediació de les assegurances i reassegurances privades.

Noves Tecnologies

QUÈ ÉS I QUINES UTILITATS TÉ ARDUINO?

Amb la finalitat de poder donar facilitats en el món de l'electrònica i concretament en projectes multidisciplinaris, es va dissenyar una placa basada en un microcontrolador anomenat Arduino. El maquinari d'Arduino consisteix en aquesta placa on el microcontrolador, generalment un Atmel AVR, disposa de ports de comunicació i ports d'entrada i sortida (digitals i analògics) d'informació en els quals se'ns permetrà connexió de perifèrics. Per tant, Arduino és el nom d'una marca que té per objectiu el desenvolupament de hardware electrònic i programari de codi obert (*open source*). Tot destinat a un públic amb la idea de fer els projectes flexibles i de fàcil utilització. És a dir, és un producte des del qual, d'una manera simple, qualsevol persona podrà realitzar projectes interactius.

A través d'un circuit integrat el microcontrolador pot gravar instruccions; aquestes instruccions s'escriuen utilitzant el llenguatge de la programació, que permetrà

als seus usuaris establir programes que interactuaran amb circuits electrònics, tenim com a exemple més pròxim la domòtica.

Arduino compta amb una interfase d'entrada que pot estar directament unida als perifèrics, així com permetre-hi la connexió per mitjà de ports. Aquesta interfase té com a objectiu el trasllat d'informació al microcontrolador, que s'encarregarà de processar aquestes dades. La interfase de sortida té per finalitat el trasllat de la informació processada als perifèrics autoritzats i fer l'ús final d'aquestes dades. Es pot donar el cas que aquesta ordre final es traslladi a una altra placa, i sigui aquesta la que renovi i centralitzi la informació. El processament d'aquesta informació pot donar lloc a la creació d'elements automatitzats, connectant-se a dispositius i interactuar tant en el hardware com en el software. Com dèiem en el paràgraf anterior, una de les grans aplicacions, però no l'única, la trobem en el camp de la domòtica, com pot ser el reg d'un jardí

de manera intel·ligent, fent que un sensor de pluja i d'humitat de terra detecti la necessitat o no de fer entrar en funcionament el mecanisme de reg. També es pot fer servir per controlar un element, com podria ser el motor d'una persiana amb la finalitat d'automatitzar-la en funció de la intensitat de llum solar, a través d'un sensor de llum connectat a Arduino; una altra utilitat pot ser la de convertir una informació en una acció, com pot ser fer que s'encengui un llum. Altres funcionalitats les trobem en els camps de la robòtica i la telemàtica. Arduino ens pot permetre el desenvolupament de projectes com la construcció d'un dron o d'un vehicle teledirigit; sense oblidar el seu desenvolupament en aplicacions per al control per radiofreqüència o per dispositius mòbils. Arduino permet l'automatització de qualsevol cosa per fer-la agent autònom (robots).

[Comissió de Noves Tecnologies](#)

PEP, EL PÒLISSA / MARIA MEDIADORA



GUÍA DE GESTIÓN DEL SECRETO EMPRESARIAL - LEY 1/2019 DE SECRETOS EMPRESARIALES

Inese Data

Guardar secret. Fàcil de dir...

... Però potser no tan senzill de portar-ho a terme. I especialment en l'àmbit empresarial.

Com bé sabem, la protecció de les dades de caràcter personal ha tingut i té un desenvolupament molt potent en la nostra legislació. Acabem de viure, al llarg de l'any 2018, l'entrada en vigor d'un nou Reglament de la UE i la promulgació d'una nova Llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Però pel que fa a la protecció de la confidencialitat de les dades i els procediments interns de les persones jurídiques, la cosa no està tan definida. Certament, el principi del secret professional impera tant pel que fa a la informació coneguda de les persones físiques com de les jurídiques. Per altra banda, existia fins ara un conjunt de normes legals relacionades amb el que apuntem, lleis sobre la competència deslleial (3/1991), de patents (24/2015), de marques (17/2001), de propietat intel·lectual (RD Leg. 1/1996). També el Codi penal, als articles 278 i 279, estableix normes per protegir el "secret d'empresa".

Però la promulgació de la Llei 1/2019, de 20 de febrer, de secrets empresarials (LSE), suposa un pas en ferm respecte a la definició

del que cal entendre per secret empresarial, Concepte que, evidentment, va molt més enllà d'unes dades: es tracta de qualsevol informació o coneixement (sigui directe o empíric) que tingui la condició de secret, tingui valor empresarial i gaudeixi d'una protecció raonable. També estableix aquest nou text legal com han de ser els termes de la protecció, en què consisteix la violació, així com els procediments per ordenar la devolució o destrucció dels documents o arxius en els quals consta el secret empresarial. Igualment s'hi regula el procediment que els tribunals hauran de seguir per a la quantificació de la indemnització procedent.

Per entendre l'abast de les novetats que suposa l'entrada en vigor d'aquesta Llei, INESE ha publicat recentment la guia en format electrònic que us presentem, en la qual es fa una anàlisi de la flamant LSE, amb el propòsit de resumir-ne els principis bàsics i anar més enllà, i oferir algunes claus per a la gestió del risc derivat de la tinença i custòdia de la informació secreta de caire empresarial.

L'obra es presenta de manera que permet una lectura còmoda, en què els diferents capítols van desenvolupant les qüestions anunciades a l'índex, amb la inclusió sovintejada d'uns espais des-



tacats anomenats Claus de Gestió en els quals es proposen els millors procediments d'anàlisi i d'actuació a implementar en cada cas analitzat.

Els mediadors d'assegurances som professionals i empresaris que tenim accés a la informació de moltes empreses. Dues raons i dues òptiques que ens han de motivar a conèixer les novetats i conseqüències que ens porta la Llei de secrets empresarials de recent promulgació. Aquesta guia serà una bona eina per fer-ho.

Referència bibliogràfica: *Guía de gestión del secreto empresarial - Ley 1/2019 de Secretos Empresariales- Inese Data. 2019.*

Joan Morales

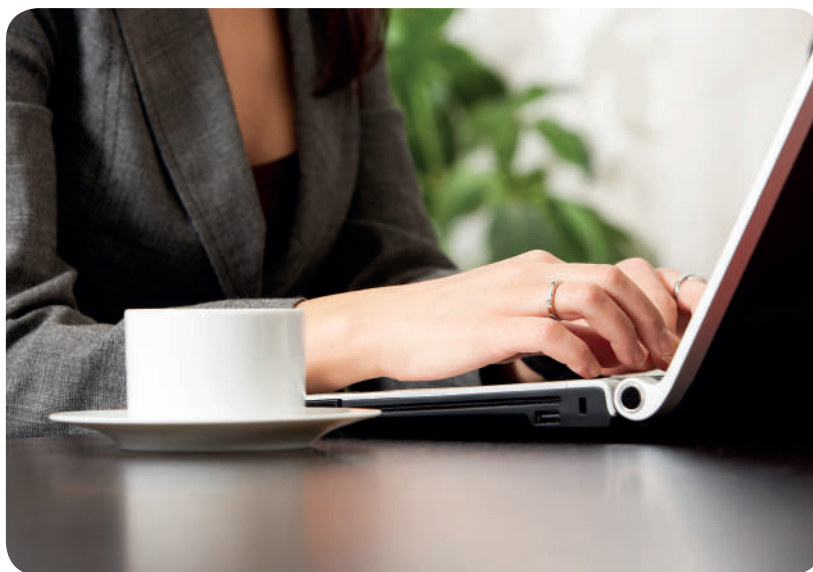
Quan la responsabilitat és del mediador

També passa. No gaire sovint, però passa.

Els mediadors d'assegurances som professionals que desenvolupem una activitat prou complexa i no estem exempts de cometre errors que generin conseqüències negatives per als nostres clients. En el cas dels corredors d'assegurances i d'aquells agents d'assegurances vinculats respecte als quals les entitats asseguradores no han assumit contractualment la responsabilitat civil (RC) derivada de la seva actuació, estan obligats a contractar una assegurança de responsabilitat civil professional que respongui davant les reclamacions per presumptes errades de caire professional que hagin perjudicat tercers.

Una font d'informació excel·lent és el que coneixem com a **Pool de RC Corredors**, que des del 1993 assegura la RC professional dels corredors, primer de manera quasi exclusiva i més endavant mantenint-se com un dels asseguradors majoritaris d'aquesta mena de riscos. A partir de l'entrada en vigor de la Llei 26/2006 de mediació d'assegurances i reassegurances privades, ha assumit també la cobertura de RC professional d'agents d'assegurances vinculats, incloent-hi els operadors de bancaassegurança vinculats. L'any 2018 tenia una cartera de 3.500 assegurats que aquell any varen generar 190 sinistres. El mateix any el cost mitjà dels sinistres tancats amb pagament a un tercer fou de 25.000 €.

El 19 de setembre passat vàrem assistir, en companyia de



més de 40 col·legiats a la ponència que sobre aquesta matèria va impartir a la seu del nostre Col·legi el senyor Miguel Lanchares, responsable de sinistres i assessoria jurídica de la que formalment s'anomena Agrupación Convenio R.C. Corredores, A.I.E.

De l'exposició del senyor Lanchares vàrem poder recollir dades i informacions que ens permeten arribar a algunes conclusions que tot seguit passem a compartir.

És important tenir present que, en les assegurances en què intervé un mediador, hi juguen tres contractes. L'establert entre assegurador i prenedor/assegurat (regulat per la Llei 50/1980 de contracte d'assegurança), l'establert entre client i mediador (normalment verbal, regulat per la Llei 26/2006 de mediació d'assegurances i reassegurances privades) i el que se subscriu

entre mediador i assegurador (contracte d'agència, carta de condicions).

Hi ha ocasions en què el mediador es "pot sentir responsable", quan de fet no existeix *culpa* per part seva. En ocasions la causa del conflicte es troba en incompliments del prenedor/assegurat o en negligències o incompliments de l'assegurador; en ambdues situacions pot haver-hi qui estigui interessat a desviar la responsabilitat vers el mediador.

Sense desmentir per a res el ponent, afegiria que és lògic, i desitjable, que el mediador tingui un "sentit de la responsabilitat" molt elevat més enllà del jurídicament exigible, car no només s'hi està jugant una responsabilitat professional, sinó que s'hi juga el prestigi i amb ell bona part del negoci. El deure d'assessorament és fonamental en el seu quefer professional.

Constatàrem tots plegats, amb l'aportació de dades per part del ponent, que l'increment de cultura democràtica ha suposat un increment de les reclamacions, de manera que de l'any 2006 al 2018 s'ha multiplicat per tres el nombre de sinistres oberts, quan el nombre de pòlisses no ha variat substancialment.

De les dades estadístiques aportades a la ponència, n'hi ha que són ben previsible:

- No ens sorprendrà que el ram d'automòbil encapçali la llista per rams amb un 30 % dels sinistres.
- O que la deficient descripció del risc suposi el 35 % de les reclamacions en pòlisses pime i multi-risc industrial.

Però hi ha aspectes que criden més l'atenció:

- És un senyal d'alerta important comprovar que en el ram d'automòbil un 16 % de les reclamacions estiguin relacionades amb la liquidació de les primes.
- També ho és que un 21 % de les reclamacions en els rams de la llar, comunitats i comerç estiguin relacionades amb canvis d'asseguradora amb modificacions a les garanties cobertes.

A continuació recollim algunes de les recomanacions que el senyor Lanchares ens feia arribar:

- Documentar sempre tota informació facilitada al client. Aquesta necessitat



esdevindrà cada cop més una obligació.

- Evitar els pagaments en metàl·lic. Obtenir sempre un comprovant de la data i hora del pagament (ingrés o transferència bancària, pagament per targeta...).
- Hi ha molta casuística relacionada amb la dicotomia impagament del prenedor *versus* falta de liquidació del mediador.
- Els col·laboradors són una font relativament freqüent de sinistres. I un dels principals focus de frau generat dins les corredories.
- “El Whatsapp o el Telegram són per quedar per sopar”. Tota la relació amb clients o asseguradores ha d'estar documentada en correu electrònic o altres “suports duradors” que es puguin guardar, recuperar fàcilment i reproduir sense canvis a la informació.
- “Divendres a la tarda”: si no hi ha pòlissa emesa no

hi ha cobertura. Una corredoria no pot certificar l'existència de cobertura. Només pot certificar el que depèn d'ella i allò de què pot respondre, de les tasques per ella portades a cap.

Per acabar, coincidim amb el ponent en el punt que la futura **Llei de distribució d'assegurances**, a hores d'ara aturada la tramitació parlamentària esperant que, tard o d'hora, una legislatura de durada suficient en permeti la promulgació, no haurà de suposar un increment de responsabilitats per a corredors i agents; sense oblidar, però, l'increment en les exigències legals respecte de la **informació i transparència davant els clients**.

Joan Morales
Consultor i formador en assegurances

DIVERSOS

Campanya de publicitat 2019

Coincidint amb la celebració de la 45a Setmana Mundial del Mediador d'Assegurances el nostre Col·legi durà a terme una campanya de publicitat per potenciar la figura del mediador d'assegurances col·legiat.

Aquesta campanya a la ràdio, premsa, busos i xarxes socials, es desenvoluparà del 7 al 27 d'octubre i el seu objectiu és fer més visible la nostra imatge i arribar als consumidors com a garantia de professionalitat, accessibilitat, resposta a les seves necessitats asseguradores i defensa dels seus legítims interessos. En definitiva, dir-los que Hi som! durant tot el procés: contractació, actualització de capitals i cobertures i assistència en la gestió del sinistre, com a veritables assessors.



ASSEGUREM-NOS-EN

Qüestions de llengua

Avui parlarem de preposicions i de conjuncions. D'una banda, de la correlació de les preposicions de... a, **de... fins a** i **des de... fins a**, i de l'altra, de les conjuncions **i** i **o**.

de... a, de... fins a, des de... fins a

Aquestes preposicions ens serveixen per designar el punt inicial i el punt final d'un període de temps o d'un espai. Fins ara, hem utilitzat aquestes dues correlacions de preposicions:

*El curs L'Assegurança d'Assistència Sanitària serà **del 14 al 17** d'octubre.*

*El curs L'Assegurança d'Assistència Sanitària serà **des del 14 fins al 17** d'octubre.*

Però la nova gramàtica ens diu que també podem fer el següent:

*El curs L'Assegurança d'Assistència Sanitària serà **del 14 fins al 17** d'octubre.*

i, o, i/o

Moltes vegades, especialment en textos formals o especialitzats, fem servir la combinació de conjuncions **i/o** per indicar la possibilitat d'incloure dos elements o d'optar entre l'un o l'altre.

*Les comissions de treball **i/o** els mediadors que ho desitgin podran participar en la*

presentació de les activitats del Col·legi per a aquest 2019.

En altre tipus de textos, però, és preferible no fer servir aquesta conjunció doble, ja que amb la conjunció **o** també s'inclou el significat de la conjunció **i**.

*Les comissions de treball **o** els mediadors que ho desitgin podran participar en la presentació de les activitats del Col·legi per a aquest 2019.*

Recursos

La Direcció General de Política Lingüística vetlla de forma especial per la presència del català al món digital. En aquesta línia, dona suport a projectes relacionats amb la veu digital que s'estan desenvolupant actualment, com el projecte de reconeixement de veu Common Voice de Mozilla, impulsat per l'associació Softcatalà, o el model de reconeixement de veu obert i lliure en català impulsat per l'entitat Col·lectivat amb tecnologia CMUSphinx.

També col·labora amb Google en la incorporació del català en els

seus productes, concretament en la creació d'un model acústic parametritzat en català d'alta qualitat. Ara per ara Google ja ha creat una aplicació de reconeixement de veu anomenada **Transcripció instantània**, que transcriu de forma automàtica el so que capta el micròfon del dispositiu mòbil en 70 idiomes diferents, entre ells el català. Es tracta d'una aplicació adreçada principalment a persones sordes o amb deficiències auditives, però que pot fer servir tothom. La tecnologia de reconeixement de parla i sons automàtic de Google transcriu l'àudio en temps real i mostra el text escrit en pantalla. Si es parla en català, el text es mostra en aquest idioma. També reconeix sons no verbals de fons, com rialles, música, cops o el lladruc d'un gos, i els visualitza en pantalla en forma d'etiquetes. Les converses es desen fins a tres dies.

