

el butlletí

Núm. 156 | 3r trimestre de 2021



COL·LEGI DE MEDIADORS
D'ASSEGURANCES DE GIRONA

Com ens veuen? / Mediadores / La vinya i el vi

Plana dos



El sol sempre torna a sortir

Aquest darrer tram de l'any, gairebé el segon amb la maleïda pandèmia, l'enfoquem amb la força necessària perquè puguem estar en tot moment al costat dels nostres clients sense cap mena de defalliment, tot i les dificultats que ha comportat aquesta certa tornada a la normalitat, no normal del tot.

Els darrers esdeveniments que hi ha hagut a l'illa de La Palma demostren una vegada més el que no em canso de repetir sempre que tinc ocasió, dues coses primordials:

- La importància d'estar assegurat, i a més, ben assegurat.
- La importància de tenir a prop un mediador professional, i si pot ser col·legiat, molt millor encara.

Aquests dos factors faran que tinguem una certa tranquil·litat tot i la desgràcia de patir un sinistre tan important com una erupció volcànica, i cal recordar que el 1971 el mateix volcà Teneguía ja havia fet erupció, i per tant, d'aquí encara més el fet de la **previsió**, perquè malauradament estem parlant que només un 48,03 % dels habitatges estaven assegurats.

És important ser solidari en tot moment, però també és basic ser **previsor**, sempre, en cada situació de la vida, personalment, familiarment o empresarialment.

D'aquí pocs dies, tornarem a celebrar una nova Setmana Mundial, la 47a, tot i que encara l'haurem de fer en *streaming*, per acabar de gaudir d'una certa tranquil·litat mèdica, però amb l'esperança posada en la 48a edició perquè sigui de nou el desitjat lloc de trobada de tots nosaltres.

Com bé sabeu, enguany ens centrarem en el món de la publicitat i lligat a això, ja en sou coneixedors, a més dels actes propis de celebració, inaugurarem l'exposició "40 anys de campanyes publicitàries al CMAG" amb la col·laboració de la Universitat de Girona.

I parlant de publicitat, hem endegat una nova campanya publicitària per promocionar la figura del mediador d'assegurances col·legiat, com a professional de confiança, davant dels embats continus de diferents sectors tant el bancari, l'elèctric, el gasístic o el que puguem imaginar en un futur.

També us convido a fer difusió del vídeo relacionat amb la mala praxi que s'ha editat des del Consell de Col·legis de Catalunya. És important fer pedagogia, però és bàsic ser valents i denunciar les imposicions, les males pràctiques, sense por; serem al costat de qui calgui.

D'acord amb el meu punt de vista positiu, com entenc que ha de ser, m'agradaria acabar destacant des d'aquesta "Plana dos", el fet que una corredoria col·legiada gironina tingui el goig de celebrar enguany 100 anys estant al peu del canó, repartint professionalitat i sempre al costat del client. Parlo de Godoy i Associats Corredoria d'Assegurances. Per molt anys amb majúscula a tot l'equip!

Sempre hi som!

Jordi Triola Guillem

President

Editorial

Amb un xic de retard “sobre l’horari previst” però amb la força de sempre us presentem un nou número de la nostra revista. Una força que comença per la coberta.

En aquesta ocasió, com és habitual cada tercer trimestre i ja fa una dotzena d’anys, podem llegir les conclusions de l’estudi de mercat. Enguany els integrants de la comissió encarregada han estat més agosarats que mai –això el jovent ja ho té– i han volgut saber com ens veuen des de fora, als mediadors d’assegurances. Els resultats són molt interessants. No deixeu de llegir-los.

Com bé sabeu, se’n parlava a bastament en l’anterior butlletí, enguany s’ha publicat una normativa que rebaixa considerablement les hores lectives per obtenir la titulació professional

Sumari

Núm. 156 / juliol, agost, setembre de 2021

02	—	Plana dos
03	—	Editorial
04	—	Informació col·legial
08	—	Firma convidada
10	—	Activitats de formació
10	—	Noves Tecnologies
11	—	Quin sector! by Junkye
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
Joan Nogué i Vitiènes
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

850 exemplars

Dipòsit legal

GI-101-1980

Portada

Mediadores d’assegurances col·legiades

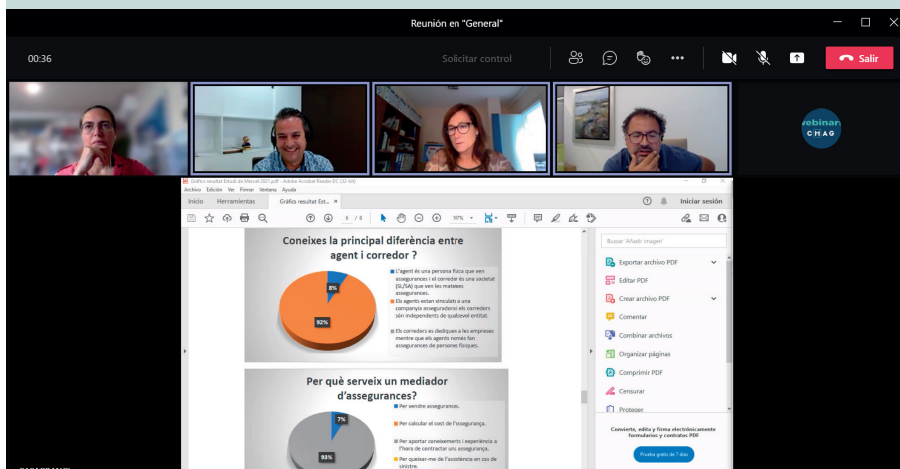
(Foto: Jordi Aparicio)

Contraportada

Entitats col·laboradores 2021

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

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



per exercir l’activitat de corredor d’assegurances. Passar de 500 hores lectives a 300 hores lectives farà que els professors hagin de fer malabarismes per impartir les classes amb garanties... i a la secció “Quin sector!” en Junkye ha fet punta al llapis.

A tots vosaltres, lectors, i molt especialment als amants de la cultura del vi, us recomanem la firma convidada. Com n’és d’interessant la història!

I amb la resta del contingut setze pàgines de professió, consell i cultura. Setze pàgines de Col·legi.

Bona lectura!

Segueix-nos a     

 COL·LEGI DE MEDIADORS D’ASSEGURANCES DE GIRONA

 Institut de Recerca i Formació de la Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya

Informació col·legial

Estudi de mercat 2021

La mediació gironina percep que està ben considerada però que queda molta tasca de conscienciació asseguradora a la societat

Aquest any 2021, trencant completament la dinàmica dels anteriors estudis de mercat, hem volgut fer una sacsejada al concepte i proposem llançar-nos a les xarxes socials, sortir de la nostra zona de confort, per intentar percebre, a través de preguntes divertides i enginyoses, que fossin atractives per al gran públic, els coneixements que es tenen del sector assegurador i com ens veuen des de fora, alhora que no deixa de ser una magnífica oportunitat de donar a conèixer la nostra tasca i els nostres valors.

L'estudi es va realitzar llançant tres feedbacks setmanals (dilluns, dimecres i divendres) tenint en compte que cada setmana anava sobre un concepte diferent relacionat amb el sector assegurador i la mediació més en particular.

Amb el conjunt d'aportacions de diverses comissions de treball del Col·legi es van plantejar reflexions transversals sobre el món assegurador.

Heu estat atents a les xarxes?!

Heu passat el test de la mediació?!

Hem posat a prova els teus coneixements asseguradors. Vegem-ne els resultats:

La dinàmica de les xarxes ens ha donat una primera imatge sobre quines han tingut més impacte:

Instagram dobla les respostes obtingudes en el conjunt de Facebook, Twitter i el bàner publicitari al web del Col·legi.

Així doncs, tenim un primer guanyador, Instagram i el seu format visual.

Hem rebut gairebé 300 respostes. Contextualitzant el nombre de respostes, val a dir que la comunicació amb els nostres col·legiats en altres estudis fou directament per correu electrònic i les seves respostes, en un únic formulari. I en aquest cas la resposta que es cercava era del públic en general i, per tant, una aposta més arriscada.

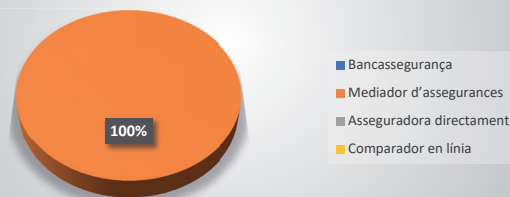
D'entrada el primer que es plantejava setmanalment era una pregunta divertida, amb toc d'humor relacionada amb la mediació i l'assegurança. S'ha utilitzat la campanya de valors engegada pel Col·legi anys enre en què les lletres fan esment de les virtuts dels col·legiats: G de garantia, D de defensem, P de professionalitat, R de resposta, A d'accessibles, S de seguretat.

Al ser una campanya a les xarxes oberta a tothom valorem molt positivament que les 89 respostes han estat alineades amb els valors que volíem transmetre.

Entrant al detall de les diferents preguntes amb les quals cercàvem el coneixement del món assegurador, en l'estudi de mercat d'aquest any, podem dir que davant del plantejament "Has contractat mai una assegurança?" obtenim el resultat següent:

El 100 % de les respostes han estat que sí i valorem molt positivament aquest fet. Així mateix,

Segons la teva experiència, quin distribuïdor d'assegurances creus que és més professional?



el 89 % l'ha contractat assessorat per un mediador d'assegurances. Només un 11 % s'ha vist obligat a contractar-la a l'hora de fer un crèdit o hipoteca.

Un punt del qual volíem treure l'aigua clara és saber si els prenedors acostumen a llegir les pòlisses d'assegurances. La major part de les respostes ens confirmen la lectura del contracte, tot i que és curiós i creiem que no reflecteix la realitat i continuem amb el dubte.

Davant el plantejament de quina atenció volen rebre enfront d'un sinistre, el 70 % volen tracte directe i de forma propera amb el seu distribuïdor, el que és clar és que en cap cas volen ser simplement atesos mitjançant una línia 900 i en molt pocs casos ser atesos per un assistent virtual, el que el client sembla que busca és una atenció personalitzada i a mida de les seves necessitats.

Dins el marc de preguntes relacionades amb els sinistres, un dels dubtes plantejats era si les asseguradores ho paguen tot, el 78 % de les respostes ens indiquen que els clients reben les indemnitzacions segons el pactat a les pòlisses, tot i que hi ha un 22 % que sempre voldria rebre més del que li pertoca. Ens fa pensar que el fet d'estar ben assessorats implica que es cobreixen les seves expectatives.

Posant en valor la professionalitat del sector i en concret fent una valoració dels diferents distribuïdors, les respostes han estat contundents, es considera els mediadors d'assegurances els més professionals segons l'experiència dels enquestats, tot i això hem de tenir en compte que el canal utilitzat per l'estudi d'enguany són les xarxes socials del Col·legi i sempre pot considerar-se un públic més proper a la mediació.

Una de les preguntes que ha obtingut més respostes, tot i ser una de les lúdiques, és saber que el públic percep que "qui hi entén més, d'assegurances?" és el mediador i això ens fa pensar que el públic en general ens veu com a professionals i bons coneixedors del sector de l'assegurança.

Quan es planteja la diferència entre contractar una assegurança amb un mediador o amb la banca, seguint la dinàmica de les respostes obtingudes en l'estudi, el 100 % de les respostes es decanten al concepte que el mediador assessora, enfront de la imposició que es rep per part de les entitats bancàries.

La reflexió dels enquestats sobre el servei de la banca en la contractació d'una assegurança és clara: no és el seu negoci, ni el seu àmbit (en un 80 % de les respostes), alguns d'ells són obligats a contractar a través del seu canal de banca assegurança (20 %) amb l'objectiu d'obtenir una reducció de les comissions de serveis bancaris.

Aquesta resposta ens obre una reflexió més extensa sobre el paper del sector bancari en l'actualitat. La banca està exercint la seva funció d'utilitzar els fons dipositats pels clients

per traslladar crèdit a particulars i empreses que ho necessitin? La banca assessora els seus clients en àmbits financers? La banca cobra aquests serveis? El lector pot pensar que fets com bonificar la totalitat de les comissions de manteniment deva l'assimila a un cost sense valor afegit, i podríem dir sense valor. Aquest servei hauria de ser la seva activitat principal i així mantenir l'assessorament al client.

La despesa mitjana en assegurances és de més de 1.000 € anuals segons la major part d'enquestats, assegurances contractades seguint les recomanacions del seu mediador, en un 75 % dels enquestats.

Pel que fa a la percepció que s'extreu de les respostes obtingudes a la pregunta de quins són els països amb més despesa en assegurances, els enquestats opinen que els països amb més despesa són Alemanya, França, seguits per Noruega, una raó pot ser que són països on tenen més cultura asseguradora.

Els enquestats tenen ben entès el rol dels mediadors d'assegurances ja que més d'un 90 % de les respostes ens ratifiquen que en coneixen la funció i distingeixen correctament els diferents tipus de mediadors. Creiem que la tasca del Col·legi en la difusió de la professió és un fet important que ajuda la societat a conèixer i reconèixer les diferents figures del sector.

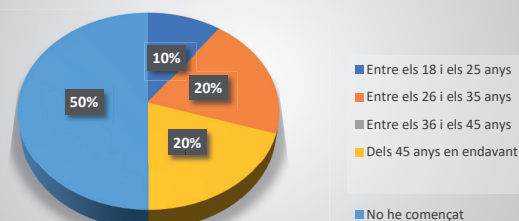
Saps la diferència entre contractar una assegurança amb un mediador o amb la banca?



La sensibilitat respecte de l'estalvi és molt baixa. Així ens ho reflecteix la resposta: un 50 % dels enquestats no han començat a fer aportacions a aquests tipus de productes. És preocupant, aquest fet. La manca de planificació, la falta de recursos disponibles i el desconeixement poden ser alguns dels motius pels qual la gent no contracta productes d'estalvi. Creiem que la mediació té una tasca molt important a fer, tant de conscienciació com de difusió d'aquest tipus de productes que a mitjà-llarg termini són beneficiosos per a la societat en general, tenint en compte les perspectives socioeconòmiques actuals i futures.

Per altra banda, el 93 % dels enquestats tenen clar que per protegir la seva estabilitat econòmica cal contractar una assegurança de vida. És probable que al ser un producte amb una clara finalitat faciliti la decisió final dels clients.

A quants anys vas començar a fer aportacions a un producte d'estalvi?



Informació col·legial

Què passaria en un món sense assegurança? Davant la transcendental pregunta, ens ha sorprès el desconeixement sobre la immensa importància que tenen les assegurances respecte a la protecció i vàlua en el desenvolupament socioeconòmic i l'estabilitat de la societat des de sempre.

La magnitud de les afectacions de l'assegurança són extremadament àmplies i en canvi veiem un microconeixement

del concepte assegurador a la població en general. Des de catàstrofes naturals, incendis, protecció social sanitària, transports de mercaderies, responsabilitat civil, passant pel patrimoni particular del ciutadà individual, empreses i estats, l'assegurança col·lectivitza aquests riscos i les seves conseqüències tant actuals com futures. En definitiva, les assegurances ens permeten viure protegits, segurs i amb tranquil·litat, i s'adapten a les

noves necessitats de les societats actuals.

Tot el sector del món assegurador té molta feina per difondre a la societat la importància que tenen les assegurances per a la vida en general.

Sense les assegurances, no hi ha futur.

Revista GiDONA

Al núm. 162 de la revista GiDONA, corresponent al passat mes de juliol, la revista de la dona de les comarques gironines, hi apareix una entrevista a les cinc integrants de la Junta de Govern del nostre Col·legi.

Si no l'heu llegit la trobareu al nostre web corporatiu.



>> Moment de l'entrevista per a la revista GiDONA

Curs Nivell 1

El 21 de juliol proppassat hi va haver la primera reunió per començar a estudiar la realització del curs Nivell 1.

La previsió és dur a terme aquest curs que és vàlid per a la formació inicial per exercir l'activitat de corredor d'assegurances a partir del febrer de 2022, amb un format semipresencial i una durada de 4 mesos.

Us mantindrem informats.



>> Nova formació, nou plantejament, nous reptes

Mercè, moltes gràcies per tot!

Tal com informàvem en el número anterior d'el butlletí, després de 46 anys treballant al Col·legi, Mercè Cla s'ha jubilat.

Així, el passat 22 de juliol, últim dia de feina, els darrers tres presidents col·legials li van retre un emotiu reconeixement per la tasca desenvolupada de servei als col·legiats.

T'ho has ben guanyat.

Per molts anys i gràcies per tot, Mercè!!!



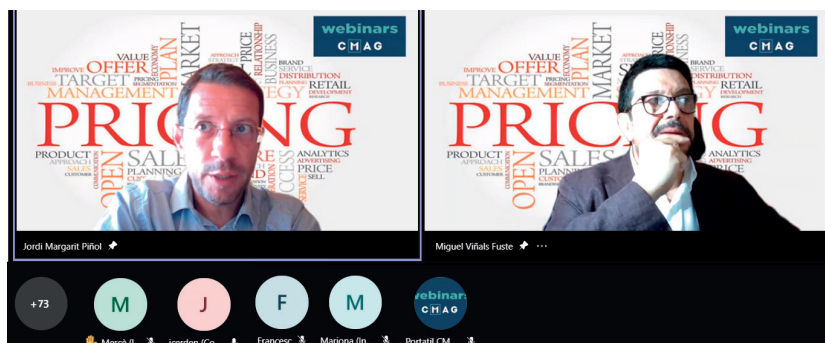
>> Mercè Cla i els presidents Triola, Rosich i Godoy

El preu de l'assegurança, una realitat actuarial?

El 23 de setembre vam tractar un tema que sempre tenim a la boca però que no s'havia estudiat mai amb profunditat en les jornades de formació que organitzem mensualment: el preu de les assegurances.

Si alguna cosa avui en dia caracteritza el nostre sector a ulls del públic és que el preu va per davant de tot. És el primer argument de venda o volen que ho sigui. La lletra petita en canvi, el condicionat general -que és la mare dels ous del producte- sembla que s'amagui i aquesta és la nostra lluita diària com a mediadors d'assegurances professionals.

Però quines estratègies i interessos hi ha darrera la fixació dels preus de les assegurances?



>> Els ponents durant el col·loqui

Ja sabem que no responen només a criteris actuarials, per descomptat. Els arguments comercials, de penetració al mercat, de posicionament davant la competència, les tàctiques del pla de màrqueting, de volum, etc. són factors determinants, però en el nostre dia a dia com a mediadors també observem promocions, ofertes de preus i descomptes que grinyolen massa, primes que apa-

rentment són insuficients des del punt de vista actuarial.

Vàrem comptar amb la participació de Miquel Vinyals i Jordi Margarit, actuaris pertanyents al Col·legi d'Actuaris de Catalunya, experts en les estratègies i les tècniques per a la fixació dels preus de les assegurances, el que se n'anomena "Pricing", els quals ens van ajudar a treure'n l'entrellat de tot plegat.

Firma convidada

“I de vi no menys de deu”

Els orígens de la vinya i el vi a Catalunya



Lluís Tolosa

Sociòleg, autor de 25 llibres sobre vins i enoturisme

El conreu de la vinya i el procés de vinificació van arribar a Catalunya simultàniament des del nord i des del sud. D'una banda, a través de les colònies gregues de Massalia (Marsella) i Emporion (Empúries), i d'altra banda, a través dels fenicis, que van anar remuntant la costa llewantina peninsular, des de l'estret de Gibraltar i des de l'antiga Ebusus (Eivissa). Paral·lelament es va anar desenvolupant una producció local de vinya amb raïms autòctons silvestres, i més endavant també amb vinyes conreades, fàcilment distingibles per l'arqueologia botànica per les diferències en les respectives llavors. L'altra indici arqueològic són les restes arqueològiques d'àmfores, que mostren un gran circuit marítim de comerç de vins arreu de la Mediterrània, com explica Ramon Buxó del Museu d'Arqueologia de Catalunya (Girona).

Els primers indicis del conreu de la vinya a Catalunya estan

datats al segle VII aC al jaciment arqueològic de la Font de la Canya (Avinyonet del Penedès), molt ben documentat per l'arqueòleg Dani López, que també va localitzar dintre d'una sitja les restes de llavors que semblen documentar la primera premsada de raïm per a l'elaboració de vins propis a Catalunya. D'aquesta mateixa època també seria el jaciment arqueològic de Sant Martí d'Empúries (l'Escalera), però Ramon Buxó especifica que en aquest jaciment hi ha indicis de conreu de vinya però no d'elaboració de vins.

La primera referència escrita localitzada a Empúries sobre el comerç de vins data del segle V aC. És una mena de carta comercial escrita en jònic arcaic sobre unes làmines de plom on es pot llegir “...i de vi no menys de deu...”. La citació és rellevant perquè en els fragments conservats no s'esmenta cap altre producte, ni oli, ni cereals, ni cap altre.

De tota manera, la gran expansió del conreu de la vinya i la producció de vins va arribar en època romana, a partir de l'arribada de les legions romanes a Empúries (218 aC). Aquesta expansió mediterrània va suposar una profunda transformació de l'estructura econòmica de la Roma tradicional, que va anar evolucionant cap a un Estat imperial i una gran economia de mercat basada en les grans explotacions latifundistes cada vegada més orientades a la producció d'excedents per a la seva comerci-

“**El conreu de la vinya i el procés de vinificació van arribar a Catalunya simultàniament des del nord i des del sud.**”

alització per tota la Mediterrània. A Catalunya també va ser absoluta la transformació de l'estructura econòmica, ja que el nord-est català va ser el primer territori de tota la Mediterrània occidental d'entrar en contacte amb Roma, com explica Joaquim Tremoleda del Museu d'Arqueologia de Catalunya (Empúries).

Van proliferar els centres urbans com Emporion (Empúries), Gerunda (Girona) i Blanda (Blanes), les xarxes viàries per comunicar-les i les vil·les romanes orientades a l'explotació intensiva de les terres, el precedent i l'origen de les nostres masies.



La gran singularitat de les vil·les romanes del litoral català va ser la seva especialització en la producció massiva de vins que després s'embarcaven en àmfores per al seu comerç marítim arreu de la Mediterrània, gràcies a les inversions de l'aristocràcia romana i de les burgesies municipals provincials, com bé ha documentat Joaquim Tremoleda. Un dels jaciments que millor permet entendre el gran model d'exploració vitivinícola romà és el de la vall de Tossa de Mar, malgrat que les majors produccions es van anar establint a les actuals comarques del Vallès i sobretot el Maresme.

Aquestes vil·les romanes especialitzades en la producció massiva de vins també van desenvolupar al seu voltant nombrosos forns per a la fabricació de recipients per a l'elaboració i transport de vins, especialment àmfores, amb vestigis arqueològics a Llafranc, Palamós, Platja d'Aro, s'Agaró, Sant Antoni de Calonge, Lloret de Mar i altres.



Es poden identificar les rutes comercials d'aquests vins per tota la Mediterrània gràcies a les restes d'àmfores fabricades a la costa catalana, localitzades arreu dels ports i les costes mediterrànies, i també per les àmfores conservades en vaixells romans enfonsats a la costa catalana, documentats pel Centre d'Arqueologia Subaquàtica de Catalunya (CASC), fundat l'any 1992 amb seu a la ciutat de Girona.

Hem de posar en valor que a l'Empordà s'han escrit al-

guns dels primers capítols de la història i la cultura del vi, i que l'actual mapa mundial de la vinya i del vi té a Empúries algunes de les seves arrels més profundes. Des d'aquí es va impulsar la romanització de la península Ibèrica i la consegüent expansió de la vinya i el vi, que a partir de l'any 1492 es va exportar a les colònies espanyoles d'ultramar, per això avui es conreen vinyes i s'elaboren vins a Mèxic, l'Uruguai, Xile, l'Argentina i fins i tot a Califòrnia.



Formació

Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

OCTUBRE 2021

Dimarts 19. Webinar “La gestió de riscos a l'era postcovid”

NOVEMBRE 2021

Dijous 23. Webinar (títol pendent de confirmació)

Aquests **actes** són vàlids per a la **formació contínua** per a l'exercici de les funcions de les persones que integren els **nivells 1, 2 i 3 del Reial decret 287/2021**, de 20 d'abril, sobre formació, i de la **Resolució de la DGSP de 3.6.2021** per la qual s'estableixen els principis bàsics dels cursos i programes de formació per als distribuïdors d'assegurances i de reassurances.

CURS NIVELL 1

FEBRER-JUNY 2022

En preparació

Curs Nivell 1 (semipresencial)

Aquests **curs** és vàlid per a la **formació inicial** per exercir l'activitat de **corredor d'assegurances** exigida a les persones enquadrades en el **nivell 1** definit en l'article 71 a) del **Reial decret 287/2021**, de 20 d'abril, sobre formació, i de la **Resolució de la DGSP de 3.6.2021** per la qual s'estableixen els principis bàsics dels cursos i programes de formació per als distribuïdors d'assegurances i de reassurances.

Noves Tecnologies

Teixits intel·ligents o intel·ligència en l'ús dels teixits

Des de fa anys el sector tèxtil està evolucionant amb nous materials i funcionalitats.

En una primera fase van començar a aparèixer el que s'anomenen teixits d'ús tècnic, que eren concebuts per a un ús i aplicacions específics i que incorporaven microfibras, elastans o membranes impermeables i transpirables. Aquests teixits permetien resistència tèrmica i aïllant i es desenvolupaven per a sectors i àmbits concrets com el sector aeroespacial, militar, esportiu professional o industrial.

El sector tèxtil ha invertit en investigació i desenvolupament, cosa que ha donat lloc al que es coneixen per teixits intel·ligents o interactius, i això comporta que es combini amb altes tecnologies com la microelectrònica, la nanotecnologia o la biotecnologia, entre altres.

Ahora els teixits intel·ligents han evolucionat, han passat d'una primera generació de teixits intel·ligents passius, que ens permetien sentir les condicions mediambientals i estímuls externs, a una segona generació, que serien els anomenats teixits intel·ligents actius, capaços no només de sentir els estímuls, sinó que permeten reaccionar. Aquests serien els teixits que ens trobem més habitualment en el sector esportiu, són teixits amb memòria de la forma,

teixits camaleònics o els termo-reguladors. Exemples clars i coneguts per tothom són aquells que incorporen tecnologies com Gore-tex, PrimaLoft, PolarTec i que tot i ser empreses i tecnologies incorporades als teixits i d'eficàcia provada no han deixat d'evolucionar fins a arribar al que seria la generació de teixits ultraintel·ligents, que no només detecten els estímuls i hi reaccionen, sinó que passarien a adaptar-se a les condicions, aquesta adaptabilitat s'aconsegueix principalment amb la incorporació de components electrònics, sensors, detectors i les anomenades fibres intel·ligents.

Teixits amb microcàpsules per termoregulació, que permeten un equilibri entre la calor del propi cos i la temperatura ambient; la nanotecnologia, que ha permès la creació de teixits amb característiques múltiples i invertejables fa un temps, com per exemple, teixits antitaques, antibacterians, antiolors, ignífugs...; la incorporació de la microelectrònica, que permet incorporar sensors i microxips que tenen, per exemple, múltiples aplicacions en el sector de la salut, que permeten controlar la respiració, la temperatura, el ritme cardíac, o fins i tot millorar rendiments, entre altres aspectes, i aquells que incorporen dispositius interactius com plaques solars, que permeten ser font d'energia per a dispositius o la incorporació de GPS per ser

geolocalitzats, són tota una revolució en el sector tèxtil.

Però hem de tenir en compte que tota aquesta evolució i revolució en el sector tèxtil té un preu que hem d'equilibrar i que tot aquests avenços haurien d'incorporar-se amb el màxim respecte al medi ambient i amb la vista posada en l'evolució del canvi climàtic. És per això que a l'hora d'escollir, com a consumidors, aquest tipus de productes tèxtils, hem de veure la petjada ecològica que comporta. La quantitat d'aigua utilitzada, els materials, els tints, les microfibras, la petjada de CO2 i altres paràmetres, ens haurien de fer pensar que el més coherent és fer un ús intel·ligent dels teixits.

Val a dir que un últim pas del sector va encaminat a aquesta idea de respecte al medi ambient, buscant nous materials, una major durabilitat del producte, màxima eficàcia i eficiència en la funcionalitat i recerca de l'economia circular del sector.

En definitiva, sigui com sigui la tecnologia incorporada als teixits o aplicar noves formes de fabricació està implicant una revolució, cosa que comportarà que no trigarem a utilitzar roba intel·ligent de forma intel·ligent, esperem-ho.

Comissió de Noves Tecnologies

Quin sector! by JUNKYE



Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros

Juan Podadera Marín

Com es tramiten els sinistres?

Quina és la prova del cotó per a qualsevol dels que intervenen en la contractació d'una assegurança?

El sinistre, sens dubte.

Ho és per a l'assegurador, ho és per al prenedor i per a l'assegurat. I ho és també per al mediador d'assegurances. En el moment del sinistre es desencadenen tot un seguit d'actuacions i esdeveniments per acabar en la seva resolució; moment en el qual cadascuna de les parts citades obtindran la percepció de si la contractació i el manteniment de l'assegurança varen ser duts a terme d'una manera adequada o si, contràriament, s'hagués pogut actuar millor en algun o alguns moments de la vida de la pòlissa anteriors al sinistre.

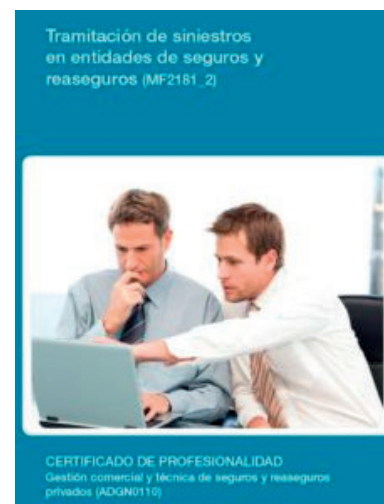
Però, certament, també durant la tramitació del sinistre els procediments portats a terme per cadascú dels citats més amunt pot facilitar o empitjorar la bona resolució de l'expedient.

Donar a conèixer els entrellats de la tramitació del sinistre és la pretensió del llibre que us proposem en aquest Butlletí. Es

tracta del llibre corresponent a una de les unitats formatives que componen el certificat de professionalitat "ADGN0110. Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros". El seu contingut té, en conseqüència, una important càrrega pedagògica, el que permet obtenir uns coneixements rellevants sobre la matèria amb la comoditat d'un redactat i estructura prou amenes.

Els quatre primers capítols engrunen l'àmplia matèria tractada, sempre amb el destacable caire didàctic que esmentàvem, des d'una presentació teòric legal del sinistre, passant per l'estudi del mateix en els diferents rams d'assegurança, seguit d'una exposició dedicada al mateix tractament del sinistre -amb epígrafs dedicats a aspectes com la confidencialitat o el paper específic del mediador d'assegurances en l'atenció al client- i acabant amb l'exposició sobre com es desenvolupa pas a pas la tramitació d'un sinistre.

El cinquè i darrer capítol, així com un dels annexos del llibre, es dedica al frau en els sinistres, acabant de completar l'obra amb un aspecte que mai ha de passar desapercebut en el dia a dia de qualsevol professional de l'assegurança.



Un glossari de termes i un annex amb materials interessants (encara que en trobem algun d'anacrònic, com citar en un llibre del 2015 els continguts del Codi de Comerç respecte de l'assegurança marítima) completen aquest interessant llibre.

Un llibre recomanable especialment per a totes aquelles persones que en la seva activitat professional la tramitació i gestió dels sinistres és protagonista.

Ressenya bibliogràfica

Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros (MF2181_2). Podadera Marín, Juan. Ed. Elearnig SL. 2015. Codi ISBN: 978-84-16424-65-8.

Joan Morales

Índex de l'obra

- Análisis de siniestros
- Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado, gestión y documentación necesarias
- Tratamiento del siniestro
- Proceso y temporalización de los siniestros
- El fraude en los siniestros
- Glosario
- Soluciones (a los test de cada tema)
- Anexo

D'interès

L'assessorament del corredor després del sinistre

Com fa cada any, el mes de juliol passat el Servei de Reclamacions de la DGSFP ha fet pública la seva Memòria corresponent a l'any 2020 i, com és habitual, hi ha publicat la ressenya d'uns quants expedients que aquest organisme considera que són interessants de destacar, amb la finalitat d'il·lustrar entitats i professionals del sector assegurador sobre comportaments o accions que cal evitar o millorar.

Tot i que els expedients iniciats per l'òrgan de control a corredors d'assegurances suposen una part ínfima de la totalitat (57 de 6.071 l'any 2020), com és lògic també aquests mediadors cometen errors i sempre és bo analitzar allà on errem per tal de millorar.

Amb aquesta finalitat la DGSFP destaca en la citada Memòria de l'any 2020 un cas referit a distribució d'assegurances (podem consultar l'expedient 14/2020 al capítol III de la Memòria).

Vegem primer un resum de la presentació dels fets que es fa a l'informe i en acabat mirarem de treure'n algunes conclusions.

El client presenta reclamació contra el corredor al considerar que el va assessorar inadecuadament en un sinistre d'una assegurança d'un telèfon mòbil. Pel que es desprèn del que es relata a la Memòria de la DGSFP (no excessivament explícita, per cert), el



corredor va cometre l'errada d'informar el client que no tenia coberts els danys en un segon sinistre que va afectar el telèfon mòbil assegurat, donat que la mateixa anualitat ja havia tingut un primer sinistre anterior i la pòlissa només cobria un sinistre per any. De fet la limitació del contracte d'assegurança consistia en un límit per sinistre i any. De manera que l'assegurat tenia dret a percebre una indemnització pel segon sinistre ocorregut aquella anualitat, això sí, limitada a no superar l'import màxim assegurat per any.

Entenem que no és tan important entrar a analitzar el cas concret (els mediadors sabem perfectament que cada cas és diferent i que ens poden faltar elements per fer-ne una anàlisi acurada), com treure'n algunes conclusions de caire més genèric:

1. **El corredor ha de prestar assessorament al seu client també en el mo-**

ment del sinistre. Veritat coneguda de tots i que, tal com es diu a l'informe d'aquest expedient, l'article 155.3 del Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer (que conté la Llei de distribució vigent), ho estableix de manera meridiana:

“155.3. Igualmente, vendrán obligados (els corredors) durante la vigencia del contrato de seguro en que hayan intervenido a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro la información que reclamen sobre cualquiera de las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento.”

2. **El corredor ha de conèixer perfectament totes les clàusules de cada un dels contractes d'assegurances que distribueix** per poder complir amb les seves obligacions professionals. Només així po-

D'interès

drà portar a terme la seva obligació d'assessorament objectiu al seu client. Així ho recorda la conclusió de l'informe que reflecteix la citada Memòria de la DGSFP:

Conclusión: “Los corredores de seguros deben prestar asesoramiento adecuado sobre las cláusulas de los contratos en los que participan como distribuidores”.

3. (I aquesta és una conclusió no reflectida a l'informe, però que sempre hauriem de tenir ben present). **El corredor** és un assessor expert, un representant del prenedor/assegurat davant de l'assegurador, però **en cap cas és qui té l'obligació d'indemnitzar prevista a la Llei de contracte d'assegurances** (article 1). Aquesta obligació correspon a l'assegurador i en cap circumstància el corredor ha d'assumir o fer seves competències que són pròpies de l'assegurador. De la mateixa manera que té prohibit assumir la sinistralitat d'un contracte (art. 136.2.s del RD llei 3/2020, activitats prohibides als mediadors d'assegurances: *a) Asumir directa o indirectamente la cobertura de cualquier clase de riesgo así como tomar a su cargo, en todo o en parte, la siniestralidad objeto del seguro, siendo nulo todo pacto en contrario*), **tampoc li correspon dictaminar l'acceptació o no de cobertura d'un sinistre.**

Aquests tres punts poden semblar un fruit una mica pobre de l'anàlisi de l'expedient destacat per la DGSFP, per massa evident, per contenir



recomanacions sobre accions o comportaments que “nosaltres sempre ho fem” o que “nosaltres no ho fem mai”. Però, si som una mica més humils potser sí que hi trobarem algun motiu de reflexió i en traurem algun aprenentatge per portar a la pràctica als nostres despatxos.

I si el comportament reprovat per la DGSFP l'hagués portat a terme un **agent d'assegurances?**, ens podríem preguntar. Doncs el fonament no varia. També els agents d'assegurances tenen l'obligació d'assessorar o d'informar adequadament els seus clients durant la gestió del sinistre, si tenen assignada aquesta competència. Recordem que el mateix Reial decret llei 3/2020 inclou amb caràcter general a l'article 129 l'assistència en cas de sinistre entre les competències del distribuïdor d'assegurances.

La diferència rau en el fet que la **responsabilitat civil professional** dels agents d'assegurances, tal com s'estableix a l'article 143 del citat Reial decret llei, quedarà **imputada a l'entitat asseguradora** amb qui té subscrit el contracte d'agència, **si aquest contracte així ho preveu**. I per tant, hauria d'haver estat la mateixa entitat la que hauria d'haver assumit les conseqüències de l'actuació negligent del seu agent.

Joan Morales

Consultor i formador en assegurances

Diversos

No a la mala praxi

El Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya ha elaborat un vídeo divulgatiu per informar els consumidors sobre les males pràctiques de la banca en la distribució d'assegurances.

El vídeo relata algunes de les males pràctiques habituals en la distribució d'assegurances per part de la banca i de la vulneració de diverses lleis, així com que no hi ha obligació de contractar l'as-

segurança a través de l'entitat bancària amb la qual hem contractat la hipoteca.

D'altra banda, s'indica als consumidors que si accedeixen a www.mediadores.info trobaran informació i també suport per poder reclamar si són víctimes de les males pràctiques en la distribució d'assegurances.

Els quatre Col·legis que integrem el Consell hem iniciat una campa-



nya a través dels nostres mitjans per fer arribar aquest missatge a tota la societat.

Trobareu aquest vídeo a la nostra web corporativa.

Assegurem-nos-en

Qüestions de llengua

Continuarem parlant de qüestions de llengua, d'algunes expressions que es comenten a la nova gramàtica i que pensem que us pot anar bé conèixer perquè s'usen sovint.

*la de vegades que

No és adequada l'expressió ***la de vegades que** com a exclamació, o qualsevol expressió amb l'estructura *la + de + nom*. Així, doncs, caldria canviar-la per una altra, per exemple, **quantas vegades** o **les vegades que**.

Quantas vegades t'ho he dit, que vinguis a la Setmana Mundial!

Les vegades que t'ho he dit, que vinguis a la Setmana Mundial!

enfrent de

El que hem de tenir present amb la paraula **enfrent** és que va acompanyada de la preposició *de* i no de la preposició *a*.

*Se'l va trobar **enfrent de** la porta del CMAG.*

informar

Del verb **informar** en direm tres coses:

Va acompanyat d'un complement de persona sense la preposició *a*: **informar** *a* algú.

A més, al costat, pot portar un altre complement introduït amb les preposicions *de* o *sobre*: **informar** algú *d'*una cosa o *so*bre una cosa.

I, finalment, si substituïm el complement de persona ho farem amb els pronoms *el*, *la*, *els*, *les* i no pas amb el pronom *li*: l'in-

formem, la informem, els informem, les informem.

*Hem d'**informar els** col·legiats **de/sobre** la trobada amb les entitats col·laboradores.*

*A aquesta constructora, caldrà **informar-la de/sobre** les cobertures del sector de la construcció.*

afectar

El verb **afectar**, com el verb *informar* que hem vist abans, tampoc substitueix el seu complement amb el pronom *li*, sinó amb els pronoms *el*, *la*, *els*, *les*.

*La cancel·lació de totes les activitats de formació del Col·legi arran de la covid-19 **el va afectar** molt.*

Recursos

Les administracions públiques, els mitjans de comunicació, els centres educatius i tots els agents socials, també els col·legis professionals, quan treballen amb persones amb discapacitat o s'hi refereixen tenen un paper essencial en l'erradicació d'estereotips i en la difusió d'una concepció de la discapacitat ajustada a la realitat, en què el llenguatge té un paper clau. Per això la Secretaria de Política Lingüística ha publicat en línia la **Guia de llenguatge inclusiu en el tractament de persones amb discapacitat**, amb l'objectiu que el català disposi d'una eina útil per a la inclusió social d'aquest col·lectiu.

La guia aporta criteris per fer un tractament de la discapacitat amb un llen-

guatge adequat, lliure d'estereotips i que utilitzi la terminologia amb què les persones amb discapacitat se senten més identificades, i també ofereix informació del marc conceptual i normatiu.

Amb un enfocament eminentment pràctic, s'hi troben exemples per corregir expressions obsoletes o pejoratives, comunicar amb rigor i precisió i evitar eufemismes i paternalismes. Per exemple, es proposa parlar d'"infants amb discapacitat" en lloc d'"infants discapacitats" i de "persones sense discapacitat", en lloc de "persones normals". També pretén evitar usos en sentit metafòric que esdevenen denigrants, com ara "situació esquizofrènica" o "resposta autista", entre molts d'altres.

Per a l'elaboració de la guia la Secretaria de Política Lingüística ha comptat amb la col·laboració de diverses entitats dedicades a aquest àmbit, de Gemma Rigau i Oliver, membre de la Secció Filològica de l'IEC, de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania del Departament de Drets Socials i del TERMCAT, Centre de Terminologia.

Podeu consultar la guia aquí: https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/publicacions/publicacions_en_linia/arxius/guia-llenguatge-inclusiu.pdf

I, si voleu consultar altres publicacions de la col·lecció "Criteris lingüístics", les trobareu aquí: https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/classific_temes/temes_criteris_ling/

Entitats col·laboradores 2021

AGrupación del CONVENIO R.C.
CORREDORES A.I.E.

Una empresa del Grupo Asegurador SMA

