

el butlletí

Núm. 162 / 1r trimestre de 2023



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

Conveni APCAS-CMAG / Digitalització / IBIPs



Les persones i la Intel·ligència Artificial

En aquest nou número del nostre butlletí i primer del 2023 tots tenim una certa visió diferent dels darrers anys que han passat, però aquest any l'enfoquem amb més positivitat malgrat els conflictes internacionals, l'IPC i algunes altres incerteses econòmiques que ens envolten.

Una de les coses de què parlem d'una forma continuada i cada dia més, és de les intel·ligències artificials que s'han donat a conèixer, com per exemple el ChatGPT. Aquest cop volia que aquesta aplicació fes de forma ordenada la plana dos, que simulés la lògica del meu pensament tant en la forma de crear com de comunicar i la veritat és que el resultat que n'he obtingut no m'ha semblat gaire seriós per presentar-lo.

Per un cantó m'ha semblat que li faltava molt per aprendre perquè redactava d'una forma imprecisa, sense coneixement del que volia parlar, utilitzant continguts diria que mig buits, en definitiva, parlava molt però deia poc i per un altre costat, que era perfecte, però que li faltava molt camí per recórrer i perquè estava clar no n'havia copsat exactament el que jo li deia que fes; també tinc clar que d'aquí a poc temps, "aprendrà" a comprendre millor el que li demanava i com diuen els experts ens ajudarà a tots a fer la feina una mica més fàcil, ajudant-nos en tasques automatitzades i molt possiblement

també intervingui en les nostres relacions de futur amb els clients.

Deia Bill Gates que "l'edat de la intel·ligència artificial ha començat", i n'estic segur que sí i els que ja tenim una certa edat i estem acostumats a adaptar-nos a tot, no en tinc cap dubte que amb poc temps ens hi vincularem d'una forma o una altra.

La definició d'IA, tècnicament parlant, *es refereix a un model creat per resoldre un problema específic o prestar un servei concret.*

Tothom té clar que ha vingut pe quedar-se i que dominarà en certa manera el nostre futur, molt possiblement marcant una sèrie de pautes a seguir segons el seu criteri:

- Intentar equilibrar les pors sobre els inconvenients amb la capacitat de millorar la vida de les persones.
- Les forces del mercat no produiran de forma natural productes i serveis d'IA que ajudin als mes pobres.
- Pensar que som al principi del que pot aconseguir la intel·ligència artificial. Qualsevol que siguin les seves limitacions actuals desapareixeran abans que ens n'adonem.

L'edat de la IA de ben segur està plena d'oportunitats, però també de responsabilitat pels seus usos.

Però a dia d'avui encara hi ha coses que no es poden resoldre.

A la IA li queda molt camí per fer i està clar que de moment hi ha una particularitat que aquestes intel·ligències no poden tenir, la **Confiança**.

Aprofitem aquest important recurs i preparem-nos sempre de cares al futur.

Jordi Triola Guillem
President

Editorial

En aquest número del primer trimestre d'enguany hi trobem un comiat.

Una de les seccions de la nostra revista ha dit prou després d'uns quants anys d'haver-nos ajudat a entendre un món que per a la majoria se'ns feia un xic difícil de pair. En l'editorial del número en què presentàvem la nova secció, d'això fa més de dotze anys, dèiem que encetàvem un espai “que esperem que satisfaci la curiositat de tothom, però molt especialment dels que s'iniciïn en la matèria informàtica”. Temps era temps.

Han estat planers –en la mesura del que és possible quan es parla de noves tecnologies– i els hem d'estar agraïts per aquesta col·laboració.

Ara caldrà trobar un nou contingut per a aquest espai d'*El Butlletí* que primer va ocupar la secció “Diccionari”, que consistia en la reproducció del primer diccionari de terminologia asseguradora editat en català (*Diccionari d'assegurances*) d'Osvald Cardona, la qual la Comissió de Noves Tecnologies va substituir fins a data d'avui.

Mentrestant, moltes gràcies, Joan, David, Ricard, Dany, Georgina i Jordi per aquests cinquanta articles carregats d'informació útil i necessària.

I com sempre passa en el número del primer trimestre, l'activitat col·legial omple de gom a gom les seves pàgines. Intensitat i professionalitat.

La resta de continguts habituals, amb una firma convidada que no us deixarà indiferents, arrodoneixen la revista que teniu a les mans. Confiam que us farà el pes.

Bona lectura!



Sumari

Núm. 162 / gener, febrer, març de 2023

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 Vitienes
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

Conveni de col·laboració APCAS Girona - CMAG

Contraportada

Entitats col·laboradores 2023

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

Segueix-nos a



CMAG COL·LEGI DE MEDIADORS D'ASSEGURANCES DE GIRONA



Informació col·legial

Davant del sinistre, ho fem bé?

Per més bé que hàgim fet la nostra feina, la prova del nou ens la farà el nostre client quan arriba el moment del sinistre. Malgrat que la pòlissa cobreixi perfectament el risc assegurat, cada cop més sovint ens trobem amb discrepàncies i desavinences per l'import de la indemnització que proposa l'asseguradora amb les legítimes pretensions de l'assegurat.

Per resoldre aquestes situacions la Llei de contracte d'assegurança ho regula amb l'article 38 amb el nomenament de pèrits. La teoria és molt maca però a la pràctica, l'estem utilitzant bé, aquest article? Ens és sempre útil? És efectiu? ...

La veritat és que en el dia a dia ensopeguem amb la casuística que ens fa molt difícil resoldre el conflicte satisfactoriament, a més que hi hem de esmerçar molt de temps, maldecaps i sovint assumir funcions que no ens correspondrien.

Conveni CMAG – APCAS Girona

El passat 19 de gener el nostre Col·legi i APCAS Girona vam signar un conveni de col·laboració amb l'objectiu d'establir les bases i emmarcar un acord entre APCAS Girona i el CMAG, en virtut del qual APCAS Girona posa a disposició dels col·legiats els seus pèrits per a resoldre dubtes i discrepàncies en relació a les pòlisses d'assegurances i, si escau, la confecció d'un informe pericial i la seva defensa als Jutjats de la província de Girona.



>> Josep Sarrion i Jordi Casagran

Quines situacions d'indefensió ens provoca el conveni CIDE-AS-CIDE? Podem actuar de la mateixa manera en danys que en RC? Què està passant amb les valoracions en casos de "pèrdua total"? Hi ha manca de transparència quan l'asseguradora mateixa no ens acredita l'import de la proposta d'indemnització. Com podem defensar-nos? Quines conseqüències té que sigui l'asseguradora mateixa la que periti els danys causats per un tercer?

Havent recollit totes aquestes situacions i moltes més, vam dur a terme una sessió formativa, amb la col·laboració d'APCAS, de manera pràctica i planera però anant al gra, per això ho vam fer

en format d'entrevista en directe en què vam interpellar un pèrit expert en aquests conflictes.

Així, en un acte adreçat als titulars dels despatxos, treballadors i sobretot als responsables i tramitadors de sinistres, el 19 de gener va tenir lloc a la nostra seu col·legial una jornada on van intervenir-hi Josep Sarrion, pèrit d'assegurances, comissari d'avaries, pèrit judicial i director del Màster en valoracions de béns mobles a Auca Business School, i Jordi Casagran, corredor d'assegurances i vicepresident del nostre Col·legi.

Aquest acte formatiu es va desenvolupar en format híbrid i va comptar amb gairebé 200 inscrits.

Jordi Romo, president dels pèrits gironins, i Jordi Triola, president de la nostra institució, foren els encarregats de signar el conveni de col·laboració.

Estem convençuts que aquest nou servei col·legial que posem a l'abast dels col·legiats ens ajudarà en la nostra tasca diària com a mediadors, sempre en defensa dels legítimes interessos dels nostres clients.



>> Signatura conveni CMAG - APCAS

Lliurament de premis del Concurs de dibuix infantil

El 30 de gener va tenir lloc el lliurament de premis als guanyadors del Concurs de dibuix infantil de Nadal 2022, organitzat pel nostre Col·legi.

Els dibuixos d'aquest concurs -adreçat a nens i nenes de fins a 12 anys, separats en tres categories segons l'edat- havien d'ajuntar els símbols Ad'a i Cd'a, que identifiquen els col·legiats catalans, amb les tradicions nadalenques. Els



>> Moment del lliurament de premis

dibuixos guanyadors van servir per confeccionar la felicitació de Nadal que el nostre Col·legi va enviar als seus col·legiats i al sector assegurador.

Els guanyadors de l'edició 2022 foren Bruno Manrique, Nora Barea i Carolina Mateo.

Comença la segona edició del Curs Nivell 1

El dia 6 de febrer vam inaugurar el Curs de formació en matèries financeres i d'assegurances privades - Curs Nivell 1.

Jordi Triola, president del Col·legi, va donar la benvinguda als alumnes i els va encoratjar a l'esforç i l'estudi per superar el curs i aprofitar-lo per adquirir una sòlida base de coneixements que els permeti la incorporació a la professió. David Domènech, director del curs, va explicar els aspectes tècnics i organitzatius, el funcionament de la plataforma en línia, així com el temari.

Aquest curs 2023, que compta amb 10 alumnes matriculats, serà en la modalitat semipresencial i correspon a la segona convocatòria organitzada pel Col·legi gironí, com a secció delegada del CECAS. El curs té un total de 300 hores lectives, repartides en



>> Inauguració del Curs Nivell 1 - 2023

152 hores de classes presencials i la resta a través de la plataforma en línia, i es desenvoluparà a la seu col·legial dos dies a la setmana, en horari de tardes, sent el període lectiu de febrer a juliol.

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

Informació col·legial

“Constància de treball i futur de Col·legi”

El 9 de febrer el nostre Col·legi va dur a terme l'Assemblea General de col·legiats, on es va presentar la memòria d'activitats i es van aprovar l'estat de comptes 2022 i el pressupost d'ingressos i despeses per aquest 2023. El pressupost aprovat recull el manteniment de les mateixes quotes col·legials de l'exercici anterior per aquest any.

Jordi Triola, president del Col·legi, en el seu informe, va realitzar un complet balanç de l'exercici i va agrair a tots els membres de la Comissió Permanent, Junta de Govern, comissions de treball,



>> Assemblea General de col·legiats

gerència i secretaria administrativa la seva dedicació i encert en la feina realitzada.

Triola, en la seva intervenció, manifestà que la memòria d'activitats que presentem demostra “constància de treball i futur de Col·legi”, que invertim en la mi-

llora de les instal·lacions, adaptant-nos a les necessitats actuals quant a mitjans tecnològics, que mantenim i potenciem els serveis de qualitat que oferim als col·legiats, i que traslladem al sector i a la societat la professionalitat del nostre col·lectiu.

La digitalització pot ser de franc!

Amb Claudio Aros, llicenciat en Investigació i Tècniques de Mercat, professor de la Universitat de Barcelona a l'OBS Business School i consultor especialitzat en el sector assegurador, vam dur a terme un curs per saber com afrontar el procés de digitalització de la nostra empresa de mediació d'assegurances.

La digitalització d'una empresa suposa grans beneficis per a organitzacions de qualsevol mida, però potser és a les empreses petites i mitjanes, que compten amb recursos generalment més limitats, on els efectes poden ser més visibles. A més dels programes de gestió, l'agència o la corredoria necessita una digitalitza-



>> L'acte de formació contínua del mes de febrer comptà amb Claudio Aros com a ponent

ció més gran per competir, i no ha de ser car.

En aquesta acció formativa desenvolupada el 16 de febrer a la nostra seu col·legial, en format híbrid i amb 132 assistents, vam analitzar més de 20 eines gratuïtes per millorar totes les àrees de l'empresa de mediació que ens ajudin a obtenir els nostres objectius el 2023.

L'objectiu era recollir les eines i les pràctiques més útils per a les funcions habituals d'un mediació d'assegurances, i el més important, quina utilitat en podem treure de cadascuna per al nostre negoci. Atendre el client, crear infografies, fer publicitat, coordinar tasques o transformar documents van ser algunes de les funcions que es van abordar.



>> El 16 de març vam analitzar si el sector s'adaptarà als nous riscos

La covid, tres anys després

Aquest mes de març ha fet tres anys que la covid-19 ens va caure a sobre. L'OMS la declarà pandèmia a nivell mundial i pocs dies després, degut al seu alt risc de contagi, el govern espanyol va anunciar l'estat d'alarma, va imposar el confinament domiciliari i va ordenar el tancament de totes les empreses llevat de les considerades de sectors essencials. Tres anys després el coronavirus ens ha deixat més de cent mil morts a tot l'Estat i desenes de milers d'empreses en fallida degut a les restriccions aplicades.

Com a mediadors d'assegurances vam viure de primera mà moltes tragèdies personals i dramemes empresarials derivades de

la covid-19. En alguns casos vam comprovar la falta de cobertura en les assegurances de persones, baixes temporals d'autònoms, salut, vida o invalideses per l'exclusió força habitual per malalties produïdes per "pandèmies o epidèmies". En l'àmbit empresarial la "pèrdua de beneficis" va ser la garantia més apel·lada pels assegurats davant la ruïna que va suposar la interrupció del negoci pels tancaments governatius imposats i també va ser la que va provocar més enutjos per la manca de cobertura al no haver-hi prèviament uns danys materials causants.

Arribats aquí i com a professionals i consellers dels nostres clients,

per força hem de preveure la possibilitat que en el futur es puguin repetir situacions semblants o de similars característiques. Per saber si el sector assegurador havia previst aquest escenari i com l'ha entomat, però sobretot per saber quin futur s'albira per poder donar cobertura en els diferents rams a pandèmies comparables i si és factible, el 16 de març vam organitzar una conferència, en format híbrid, que va comptar amb Joaquin Martínez, director territorial Catalunya i Andorra de Zurich Insurance, com a ponent, el qual va dissertar sobre si les assegurances s'adequaran o s'adaptaran i en quina mesura, a aquest nou escenari de riscos pandèmics que hem estat vivint.

Firma convidada

La mort com a protagonista



Tura Soler i Pagès

Periodista de successos i d'investigació

Com a periodista del diari *El Punt*, on vaig arribar com a becària el 1986, m'he passat més de tres dècades informant sobre la mort.

Com que des de bon principi em van enviar a la secció successos, m'ha tocat relatar morts criminals, morts accidentals, morts per suïcidi, morts judicials... però també he hagut d'informar de les morts anomenades naturals perquè durant molt de temps la secció de necrològiques depenia de successos i, per tant, ens tocava gestionar les necrològiques, les esqueles i els obituaris destacats.

Davant d'altres agents socials (sanitaris, policies, forenses, psicòlegs...) que tracten la mort abans o en el moment que es produeix, el paper del periodista com a missatger de la mort un cop ja s'ha produït podria semblar banal, però no és així.

La informació sobre el darrer episodi de la vida d'una persona és important. El que queda escrit queda per sempre i una errada o un descuit pot

ser una arma malèfica per fer mal o pot tenir conseqüències nefastes per a la credibilitat del mitjà. Centrem-nos en les necrològiques, la secció tradicionalment més llegida d'un diari. No pot tenir cap errada perquè podria desgavellar els funerals i trasbalsar la família. S'ha de filar prim. Explico un cas extrem: el diari en una ocasió va publicar l'esquela de dos nens germans. Jo la vaig veure i vaig pensar que dos nens germans morts de cop només podia ser que haguessin mort d'accident i que n'hauríem de fer una notícia. Vaig remenar cel i terra i al final la meua investigació va servir per descobrir que els nens no eren morts, que l'esquela va ser una maniobra malèfica d'un familiar per fer mal a la mare. Aquesta persona havia pagat l'esquela a través de la seva targeta abans de publicar-la i qui la va agafar no va malfiar. A partir d'aquest moment al diari es van prendre moltes mesures i no es publiquen esqueles si no arriben pel canal de les funeràries o s'han fet les comprovacions pertinents.

La rigorositat s'ha de prioritzar en totes les informacions. Les morts criminals s'han d'explicar, la societat ha de saber el que passa i fer-ho amb totes les dades possibles perquè relatant un crim relatem la vida, i retratem la societat. A Catalunya l'any passat es van comptabilitzar 55 casos d'assassinat, alguns anys s'arriba a 80. Però els periodistes cada cop ho tenim

més difícil d'explicar per culpa del marc legal. La llei de protecció de dades esdevé una limitació al dret de la informació. Els comunicats de premsa ja no aporten cap dada personal. Ara ja ni les tristes inicials, que al meu diari tenim erradicades perquè induïen a error. Ni tan sols en els casos dels accidents de trànsit, una lacra. Crec que és un error no identificar les víctimes perquè l'únic que s'aconsegueix és deshumanitzar-les. Les acabem convertint en un número que surt a les estadístiques. I les víctimes són persones, han arribat al final de la vida per un episodi concret, criminal o accidental, que s'ha d'explicar perquè fins i tot l'experiència pot servir de prevenció: davant una mort accidental a la muntanya, amb consells de seguretat, o en el cas d'una mort per ennuegament, es pot explicar com fer la maniobra de Heimlich.

El cas dels suïcidis mereix un capítol a part. Faig servir una reflexió del forense Narcís Bardalet: "El suïcida és un valent davant la mort i un covard davant la vida". Bardalet també assegura que el suïcida juga amb avantatge, pot decidir quan, com i on arriba a la fi de la vida i, a més a més, té temps d'arreglar els afers legals. Fa uns anys parlar de suïcidis a la premsa era tabú. Se'ns havia inculcat que provocava un efecte mimètic i una cadena de suïcidis. I per això, només publicàvem suïcidis

“Llegir sobre la mort dels altres ens certifica que encara som vius.”

en casos que tinguessin una transcendència pública molt especial. Tenir un suïcida a la família no agrada. Un cas: a Calonge van trobar un home mort d'un tret. No hi havia cap arma enlloc i la policia va començar a investigar el cas com un homicidi. Fins que els familiars van admetre que ells havien amagat l'arma, perquè no se sabés que s'havia suïcidat. S'estimaven més que la gent pensés que l'havien assassinat. És difícil parlar de suïcidis però hi ha casos i casos. No podia deixar de fer la notícia del suïcidi d'un camioner que es va penjar en un hostel de Sils i el seu germà es va presentar al diari amb una carta seva dient que la seva darrera voluntat era que m'entregués la carta i que fes la notícia de la seva mort i els motius que l'havien dut a matar-se. Jo sempre he procurat donar dades dels suïcidis anuals i fer una anàlisi. Les dades demostren que hi ha anys que les víctimes de suïcidi superen o estan a punt de superar les víctimes dels accidents de trànsit. I ara, es canvien les tornes i els agents socials comencen a interpretar que el suïcidi és un problema col·lectiu, i que se n'ha de parlar per afrontar-lo. Ho vaig comprovar en unes jornades en què participaven familiars de suïcides i suïcides frustrats. La gent necessita exposar la seva experiència. I ara podem veure que a les xarxes, els cossos policials difonen els casos de suïcidis d'agents. Cada cop són més.

Què he après després de més de tres dècades d'informar de morts? Primer, que la mort assetja des de tots els racons i amb totes les formes i que et pot atrapar en qualsevol moment. Que qualsevol pot ser el protagonista d'una mort, sigui criminal, accidental o natural. I que encara que la mort iguali tothom, no totes les morts tenen la mateixa consideració. Com més a prop la tenim, més importància li donem. Periodísticament també. Donem més importància, per exemple, a la mort dels tres nois a la Mina de Sùria, que no pas a 50.000 morts a Turquia.

També he constatat que les reaccions davant la mort d'una persona varien en funció de la procedència cultural i religiosa. Hi ha persones que no accepten la realitat de la pèrdua. He informat de casos de persones que han viscut setmanes o mesos amb el cadàver d'algú a casa. El cas més extrem: el de la família Hopkins. El seu fill Caleb va morir amb 7 anys i els pares, molt religiosos, es van passar setmanes vetllant-lo a casa esperant que ressuscités. I darrerament, aspecte que ens hauria de fer reflexionar com a societat, es donen molts casos de persones mortes feia temps. Persones que viuen i moren soles i ningú les troba a faltar. Són, com diu el forense Bardalet, les morts per solitud, l'altra pandèmia del segle XXI.

A part de les morts criminals, suïcides i naturals hi ha també la mort legal. Una persona desapareguda no és ni viva ni

morta i hi ha tot un procés (a partir dels 10 anys) per poder ser declarada morta. La llei i la burocràcia encotillen tot el procés. Que l'informe forense conclogui que un conductor mort d'accident va begut o drogat en pot dependre que l'assegurança pagui o no. Cas inaudit: l'asseguradora no volia pagar als familiars d'un noi que van trobar esquarterat en un contenidor de la Sagrada Família perquè no havien trobat tot el cos. Com si la cama que faltava pogués seguir fent vida en algun lloc.

Fer informació sobre la mort m'ha permès aprendre que la vida és molt complicada i que gestionar la mort també. El que és clar és que la informació que tracta temes sobre la mort i de morts és la que més interessa. Per què? Potser perquè llegir sobre la mort dels altres ens certifica que encara som vius.



Formació

Activitats

FORMACIÓ I RECICLATGE PROFESSIONAL

ABRIL 2023

Dijous 20. Conferència 'Les assegurances esportives i de lleure. Una gran oportunitat de negoci'

MAIG 2023

Dijous 18. Conferència 'La sinistralitat en les pòlisses d'RC professional dels agents i dels corredors' (títol pendent de concretar)

JUNY 2023

Dijous 15. Conferència 'Intel·ligència Artificial, la clau del futur de l'assegurança'

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.

Noves Tecnologies

DEL 113 AL 162

Benvolguts lectors,

La Comissió de Noves Tecnologies ha publicat una cinquantena de col·laboracions en aquest butlletí i, com tot en la vida, arriba el moment de posar punt final. Abans, però, no volem deixar passar l'oportunitat de fer un repàs a tot el que hem publicat.

Iniciàvem aquesta col·laboració el primer trimestre de 2011 al butlletí número 113 parlant dels "tecnomots", perquè els nostres lectors anessin familiaritzant-se amb una terminologia en aquell moment desconeguda i utilitzada per informàtics però que avui tots utilitzem de manera habitual. Continuàvem amb una eina d'enviament massiu d'SMS, qui envia SMS ara? I així hem fet camí i hem parlat d'aplicacions, Four-square, Flipboard, Pinterest, WhatsApp-web, entre altres, algunes de molt arrelades, d'altres ja oblidades. Hem fet una ruta per temes molt diversos, signatura

digital, vot electrònic, seminaris en línia, teletreball, fins i tot ens hem iniciat en els teixits intel·ligents, amb el 5G, la intel·ligència artificial, Alexa, projecte AINA. Un munt d'informació que hem posat a l'abast de tots vosaltres.

Cada un d'aquests escrits requereix una feina prèvia; posada en comú del tema a tractar, recerca d'informació, fins i tot en alguns casos provar i fer de consillet d'índies d'aplicacions, programes, etc. És per això que des d'aquestes ratlles voldria agrair a tots els membres que formen la Comissió de Noves Tecnologies del Col·legi la feina feta per tal que les publicacions hagin estat entenedores i útils per a tothom, però sobretot per la col·laboració i dedicació per escriure trimestre rere trimestre els articles. Gràcies, companys, per la vostra feina altruista i desinteressada.

I... ara què? Doncs, convençut que el Consell de Redacció del butlletí i els membres dels òrgans de govern del Col·legi trobaran la fórmula per reemplaçar l'apartat de noves tecnologies per algun altre que pugui ser atractiu per a tots.

Amb aquesta darrera publicació posem punt final a la nostra secció, tot esperant que la majoria dels articles hagin estat del vostre interès.

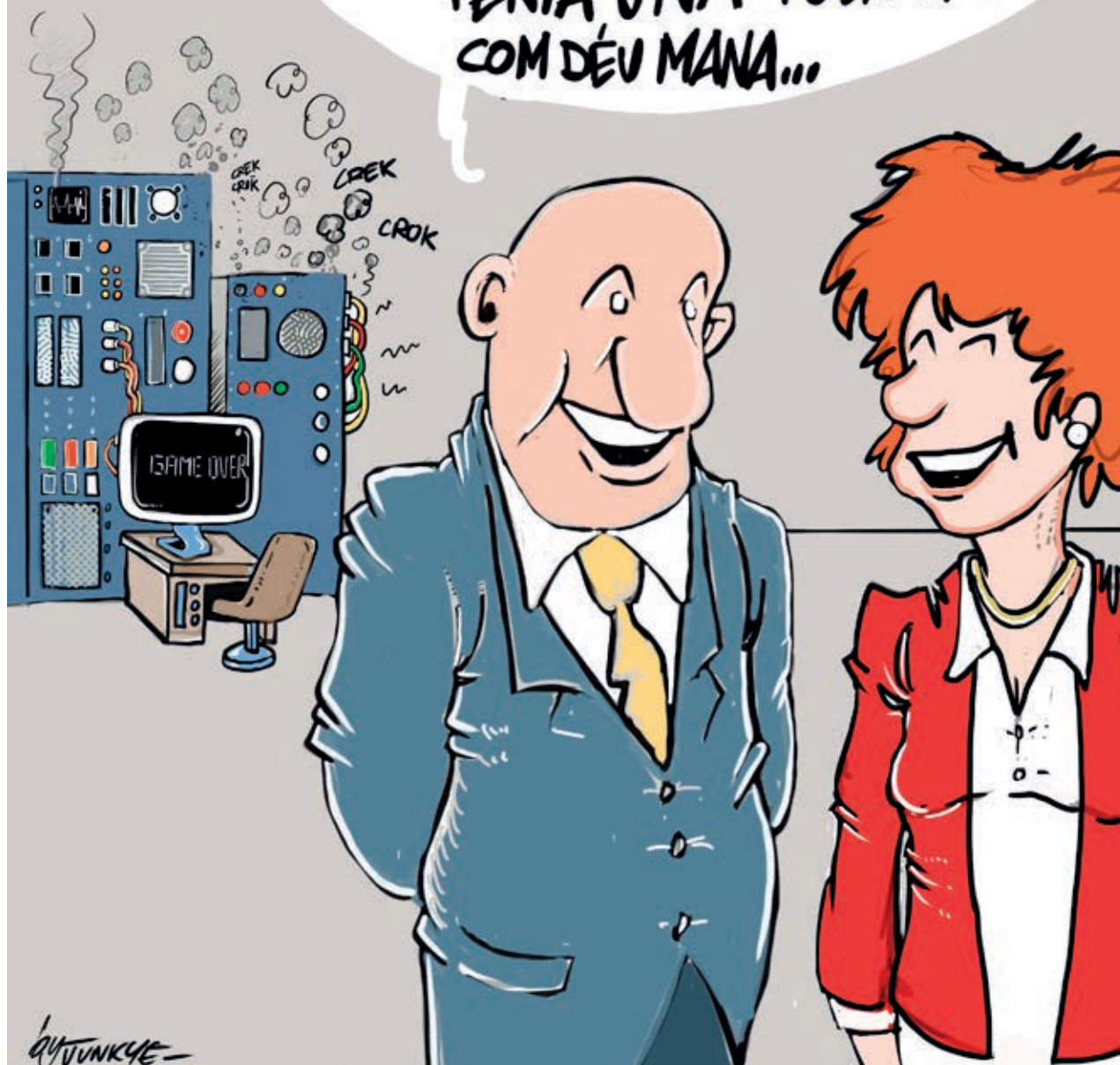
Seguirem treballant per tal que el nostre Col·legi estigui al servei dels seus col·legiats.

Joan Nogué

Responsable de la Comissió de Noves Tecnologies

Quin sector! by JUNKYE

JA HO POTS VEURE! HA
FOTUT UN PET COM UNA GLA!
MOLTA INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL
I MOLT XATGPT... I NOMÉS
LI HE PREGUNTAT SI
TENIA UNA PÒLISSA
COM DÉU MANA...



Limitaciones, abusividad y fraudes en la contratación de seguros. Análisis práctico del derecho

Enrique Sanjuán (coordinador), Carmen de Vivero, Ana Armijo, Luis Shaw, Mar Hernández i Antonio Caba

Abusos i contracte d'assegurança. D'una banda i de l'altra.

Més d'una que de l'altra, sens dubte. Però de tot hi ha a la vinya del Senyor!

Enrique Sanjuán com a coordinador i els cinc autors que l'han acompanyat en la redacció de l'obra ens proposen una lectura molt interessant enfocada en un concepte, el de "l'abusivitat". Aquest és un terme que no trobem al DIEC, com tampoc trobem en el diccionari de la RAE l'equivalent literal en espanyol d'aquest terme que utilitzen els autors.

Però com bé sabem, en un contracte d'adhesió com és el d'assegurança no és gens menyspreable la quantitat de conflictes que es generen entre les parts per l'ús i abús que es pot fer del contingut de certes clàusules. Encara que, està clar, també hi pot haver abusos per part de qui s'adhereix al contracte.

Després d'un repàs de l'evolució de la normativa sobre el contracte d'assegurança, el llibre s'endinsa, era inevitable, en la dicotomia entre clàusules limitatives de drets i clàusules delimitadores del risc assegurat.

Ja en aquest capítol es fa referència a les anomenades "clàusules sorprenents (*sorpresivas*)", com

també es parla de les "expectatives de l'assegurat", el que ens indica el caire analític del llibre proposat.

En els dos capítols següents s'analitza el fenomen de les clàusules abusives en els contractes d'assegurança, en què conceptes com "abusivitat", "clàusules lesives" o "nul·litat absoluta" es desenvolupen de manera entenedora a la vegada que rigorosa.

Al cinquè capítol entrem en un camp en el qual la casuística i els litigis poden venir provocats també pel capteniment de l'assegurat. Es tracta de les declaracions en els formularis de salut. Hi ha una càrrega per a l'assegurador en la confecció del qüestionari, certament. Cal haver preguntat i haver-ho fet bé, sense ambigüitats. Però el deure de resposta que recau en l'assegurat té una gran transcendència i pot ser generador de molta conflictivitat.

El darrer capítol es dedica als abusos que es poden cometre i es cometem des de l'altra banda: el frau. Es citen com a més habituals la multiplicitat (dolosa) de contractes sobre un mateix risc, l'ocultació de dades al contestar el qüestionari de l'assegurador, la simulació de robatori, la simulació d'accidents, la provocació dolosa del sinistre, la falsedat en la descripció del sinistre l'exageració dels danys efectivament soferts. I s'analitza un aspecte



prou rellevant: quan es supera la frontera de l'il·lícit civil i s'entra en el delictes d'estafa?

Cal destacar, per acabar, que es tracta d'un llibre *interactiu*. Sí, un llibre de paper, però interactiu a l'ensens. El lector trobarà al llarg del text quadres de codi QR, amb els quals mitjançant un telèfon o tauleta amb l'aplicació de lectura dels QR podrà accedir a documents de consulta i ampliació, com ara sentències del TS o normativa relacionades amb el que es tracta a l'obra.

En resum, un llibre pràctic i interessant.

Ressenya bibliogràfica

Limitaciones, abusividad y fraudes en la contratación de seguros. Análisis práctico del derecho. Sanjuán, Enrique (coordinador). De Vivero, C., Armijo, A., Shaw, L., Hernández, M. i Caba, A. Ed. Ley 57. 2021. Codi ISBN: 978-84-121585-7-1

Joan Morales

D'interès

Sabem què són els IBIPs?

A l'article D'interès d'*El Butlletí* anterior acabàvem dient que deixàvem per al proper número un quart tema a tractar en referència a les principals inquietuds detectades entre els col·legiats a l'estudi de mercat del 2022. Ens referíem als IBIPs. Ara, doncs, ha arribat el moment.

IBIPs és un acrònim que respon a l'expressió anglesa *insurance-based investment products*, que la nostra normativa anomena **producto de inversión basado en seguros**. Responen a aquesta denominació aquells productes asseguradors de vida estalvi que ofereixen un "valor de vencimiento o de rescate expuesto total o parcialmente, y directa o indirectamente, a las fluctuaciones del mercado". Així ho estableix la definició 17 de l'article 128 de la que solem anomenar Llei de distribució d'assegurances, continguda al Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer.

Cal destacar les especials exigències de transparència i informació que s'estableixen en la distribució d'aquesta mena de productes. D'entre les quals remarquem:

- **Prevenir els conflictes d'interessos.** La normativa estableix que els mediadors d'assegurances i les asseguradores que distribueixin IBIPs han d'adoptar totes les mesures necessàries

per detectar i evitar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir, de manera que no perjudiquin els clients i aquests puguin prendre una decisió basada exclusivament en el seu propi interès. En el cas dels mediadors d'assegurances, els incentius de vendes i la participació de la societat de mediació per part de determinats tenidors poden ser els principals punts a analitzar. El principi que preval és el d'evitació dels conflictes d'interessos i en tot cas caldrà informar el client si n'hi ha.

- **Realitzar un test d' idoneïtat al client.** Els distribuïdors d'assegurances estan obligats a fer una anàlisi d' idoneïtat dels clients abans d'assessorar sobre el contracte d'assegurança IBIPs. Han d'esbrinar-ne els coneixements i l'experiència en l'àmbit de la inversió relacionats amb els IBIPs, la situació financera i els objectius d'inversió, incloses la capacitat per suportar pèrdues i la tolerància al risc. Amb el resultat d'aquesta anàlisi, el distribuïdor podrà recomanar al client els productes d'inversió basats en assegurances idonis per

al seu perfil. En cas que un IBIP no sigui adequat, el mediador ho ha d'advertir per escrit al client.

- **Facilitar informació clara i transparent sobre els IBIPs.** Els distribuïdors d'assegurances han de facilitar als clients abans de signar el contracte IBIP informació adequada sobre el producte, els costos i les despeses associades. Aquesta informació ha d'incloure orientacions i advertiments sobre els riscos relacionats amb el producte en qüestió perquè els clients puguin entendre la naturalesa de l'assegurança i els riscos a què s'exposen. A més, han de presentar avaluacions sobre la idoneïtat de l'IBIP de manera periòdica; almenys un cop l'any.

Hi ha un quart aspecte que és el que més inquietuds, dubtes i conseqüències està tenint. Es tracta de la **remuneració del mediador** d'assegurances en la distribució dels productes IBIPs.

En el cas dels agents, siguin exclusius o vinculats, no es genera cap problemàtica i poden portar a terme la distribució d'IBIPs i percebre comissió de l'assegurador (i també, si així ho pactessin,

D'interès

podrien percebre honoraris del client).

Però, pel que fa als corredors i corredories d'assegurances, cal fer atenció al punt 2 de l'article 180 de l'esmentat Reial decret llei (el destacat en negre és nostre): “Cuando se informe al cliente que el asesoramiento en los productos de inversión basados en seguros **en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión**, se ofrece de forma independiente **basado en un análisis objetivo** y personalizado, los mediadores de seguros no aceptarán ni retendrán honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios o no monetarios abonados o proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la distribución de este tipo de productos ...”

Pensem que és important parlar atenció en la diferència entre la definició genèrica del que és un IBIP a l'article 128, “valor de vencimiento o de rescate expuesto total o parcialmente, y directa o indirectamente, a las fluctuaciones del mercado”, i la que ara analitzem a l'article 180 sobre la remuneració limitada als honoraris quan hi ha anàlisi objectiva (corredors) i es tracti d'un IBIP en el qual **“el tomador asuma el riesgo de la inversión”**.

Així, respon a la definició d'IBIPs aquell producte d'estalvi en el qual es garanteixi el tipus d'interès any a any (o per semestres, etc., i potser,

a més, tingui participació en beneficis en aquells períodes en els quals es superi l'interès garantit), donat que els valors de venciment o de rescat estan sotmesos a les futures fluctuacions dels mercats (els interessos garantits poden ser majors o menors al llarg dels anys i generar-se o no dret a la participació en beneficis segons l'annualitat). Però en cap cas **la inversió del prenedor** (les primes pagades) **està en risc** en aquesta mena de productes.

Aquesta interpretació que fem del text legal es va confirmant per com les entitats asseguradores distribueixen els seus productes de vida estalvi a través dels corredors i corredories, pactant comissions en el cas dels productes amb interès garantit (encara que sigui per períodes), però limitant a cobrament d'honoraris al client la distribució de productes com els *unit linked* en què, certament, el prenedor corre amb el risc de la seva inversió.

A la pràctica, doncs, els corredors no podran distribuir cobrant comissió de l'assegurador (només honoraris als clients) els productes asseguradors que responen al concepte de *unit linked*, així com assegurances d'estalvi *indexades* o *estructurades*.

Per acabar, veiem com després de 16 anys de la “creació” de la figura de l'agència d'assegurances vinculada, finalment s'està constatant un increment remarcable de nous mediadors que s'acullen a aquesta modalitat. Hi deu tenir a veure la decisió estratègica d'alguns corredors i corredories que volen seguir oferint als seus clients productes d'estalvi assegurador sense interès garantit d'una manera viable comercialment?

Joan Morales

Consultor i formador en assegurances



Diversos

Jornada del Consell

Una trentena de col·legiats gironins van assistir a la Jornada 'Els reptes de marcaran el futur de la mediació professional', organitzada pel Consell de Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Catalunya, que va tenir lloc a Barcelona el 23 de març.

La jornada va comptar amb la participació de destacats ponents que van analitzar diversos aspectes que marquen el present i també el futur de la nostra professió.

Es va parlar de la reasserança, de com millorar la integració entre empreses familiars, dels processos de concentració entre mediadors, de les agències de subscripció i de l'ecosistema insurtech.



Assegurem-nos-en

Qüestions de llengua

En els darrers butlletins hem anat desgranant algunes de les actualitzacions de la *Gramàtica de la llengua catalana*, i avui en presentem unes quantes més relacionades amb l'ús d'alguns verbs.

empènyer / empenyeu

Si volem ordenar, recomanar o donar instruccions hem de fer servir l'imperatiu i no l'infinitiu. A més, en determinats contextos públics o formals (rètols, avisos...), és millor utilitzar la segona persona del plural de l'imperatiu. Així doncs, en una porta, per exemple, escriurem **empenyeu** o **estireu** i no *empènyer* o *estirar*.

consento / consenteixo

Hi ha verbs que es conjuguen com *dormir* (*dormo*) i d'altres que es conjuguen com *servir* (*serveixo*). Pel que fa al verb **consentir**, d'acord amb la nova gramàtica, es pot conjugar indistintament com el verb *dormir* o com el verb *servir*. És a dir, que les tres persones del singular i la tercera del plural del present d'indicatiu, el present de subjuntiu i l'imperatiu tant podem conjugar afegint-hi *-eix-* com sense afegir-hi aquest increment.

Tots els col·legiats consenten / consenteixen a utilitzar a partir d'ara les xarxes socials per fer els estudis de mercat.

on dormir / com arribar-hi

Per donar instruccions o indicacions, en una pàgina web,

per exemple, és freqüent la construcció de pronom interrogatiu + infinitiu: **com arribar-hi?**, **on dormir?**, **on menjar?**, etc. En registres formals, però, serien preferibles altres construccions com ara **com hi arribem en cotxe?**, **on dormirem?**, **on menjarem?**

Recursos

Fa un temps el TERMCAT va elaborar un recurs que ens ha semblat alhora divertit i enriquidor, i per això ens permetem de presentar-vos-el. Es tracta del **Bestiari econòmic**, un joc que posa a prova l'usuari sobre els seus coneixements de terminologia de l'àmbit de l'economia i l'empresa, en concret sobre termes que tenen la particularitat de ser designats amb denominacions que utilitzen el recurs de la metàfora faunística.

La metàfora és un dels recursos de què disposa el català per a la creació de noves paraules. Consisteix a utilitzar un mot que literalment té un sentit determinat per expressar un altre significat amb el qual es pot establir una certa semblança o relació. Un dels àmbits que dona peu a crear analogies metafòriques és el món dels animals. En podem trobar en la fraseologia (*anar a pas de tortuga*, *dormir com un liró*, *saltar com una daina*), en mots habituals com *cua de cavall*, *pota de gall*, i també en la terminologia d'àmbits especialitzats, com la botànica (*cama de perdiu*, *orella de conill*), la medicina (*eritema d'ales de papallona*, *marsupialitza-*

ció) o la tecnologia (*ratolí*, *pinces de cocodril*). De la mateixa manera, les metàfores d'animals són molt utilitzades per establir similituds entre determinats trets o comportaments que els humans atribueixen als animals a conceptes propis del món econòmic i empresarial. En trobareu alguns exemples coneguts al Bestiari econòmic: <https://www.termcat.cat/ca/recursos/productes-multimedia/bestiari-economic>.

El joc presenta deu conceptes de l'àmbit econòmic amb tres opcions de denominació possibles de les quals només una és la correcta. Cada cop que l'usuari encerta la resposta pot accedir a la fitxa terminològica corresponent, on pot consultar la informació completa sobre el terme, i seguir avançant en el joc. Si falla la resposta, ha de tornar enrere i provar de triar l'opció correcta.

Aquest producte s'afegeix als materials de difusió de la terminologia del sector econòmic i empresarial que es poden trobar al web del TERMCAT (<https://economia.termcat.cat/ca>) i també al conjunt de recursos gràfics i interactius que ofereix, amb més d'un centenar de pòsters, infografies i altres recursos dels diversos àmbits d'especialitat (<https://www.termcat.cat/ca/recursos/productes-multimedia>).

Entitats Col·laboradores

C M A G



Amb vosaltres som més forts.