



Colegios de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel

Gran Vía, 11 pl. 1º, of. 11-13

50006 ZARAGOZA

Tel. 976 210301- 976 210302

Fax 976 234990

www.mediadores-seguros.com

colegio@mediadores-seguros.com

MEMORIA 2018

A tenor de lo dispuesto en la Ley 8/2015, 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón

INDICE

1.- Saludo del Presidente	3
2.- Información Institucional	4
3.- Información Organizativa	7
4.- Agenda de Presidencia	11
5.- Memoria Comisión Vigilancia de Mercado	13
6.- Memoria Jurídica	15
7.- Cursos de formación Ofertados	20
8.- Formación impartida	22
9.- Balance de Pérdidas y Ganancias	23

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2018 y en ella se reflejan todas las actividades desarrollada en el Colegio durante todo el año.

En esta memoria recogeremos esencialmente toda la actividad y el trabajo que se ha impulsado desde las distintas áreas del trabajo que con rigor y transparencia, sello de identidad de la Junta de Gobierno que presido, se ha venido desarrollando a lo largo de todo el ejercicio.

El año 2018 nos ha permitido consolidar las directrices marcadas por una Junta de Gobierno comprometida con el progreso y evolución de nuestra Institución. Hemos trabajado intensamente con el objetivo de mejorar, no solo en la calidad del servicio que prestamos a nuestros Colegiados, sino también atender fielmente la representación y defensa de los intereses de nuestro Colectivo. Los servicios consolidados desde hace años como; el Departamento de Atención al Cliente de los Corredores de Seguros, la Atención al Consumidor de Seguros, la Defensa Jurídica de afectados por la banca-seguros y la ayuda en la Declaración estadístico-contable de Corredores y Agentes Vinculados, han sido piezas muy valoradas por nuestros colegiados por la ayuda que ha supuesto para sus negocios.

Este año fueron galardonados con las Insignias de Oro de nuestro Colegio D. José M^a Gironés Nicuesa y D. José M^a Díez Reyes, por sus dilatadas vidas como mediadores de Seguros, se otorgó el Premio AGUSTINA DE ARAGÓN a la Entidad AXA Seguros. por votación de todos los colegiados. El Premio EBRO fue entregado a CODEOSCOPIC por su implicación con el colegio y apoyo a la mediación.

Nuestro Centro de Estudios merece una mención especial por la cantidad de Cursos ofrecidos para cumplir con la legislación en vigor sobre la formación y reciclaje de los Agentes, Corredores, empleados de estos y colaboradores en la mediación. El Curso Superior de Seguros 2018-2019, buque insignia de nuestro Colegio, para conseguir el Certificado del grupo "A", lo han iniciado 15 alumnos.

Los días 24 y 25 de octubre se celebraron las X Jornadas Técnico Formativas "Cómo innovar en la Mediación de Seguros: Herramientas de Protección y Futuro", donde se impartieron interesantes ponencias sobre la Nueva Ley de Distribución de seguros y Reaseguros Privados, el impacto del nuevo Reglamento de Protección de Datos en la Mediación de seguros, también hubo ponencias sobre transformación digital y ciberriesgos así como intervenciones sobre motivación, también conseguimos reunir en una mesa redonda a los principales CEOs de las entidades aseguradoras más punteras.

Finalmente quiero agradecer a todos los miembros de la Junta de Gobierno y empleados del Colegio su esfuerzo y entrega generosa para llevar a cabo tantos logros. Gracias a ellos, nuestra memoria del 2018 luce por si sola y podemos estar satisfechos de haber cumplido con nuestro deber en beneficio de todos los colegiados en particular y del sector en general.

José Luis Mañero Carrasco
Presidente

Ley 8/2015 Art.12

Funciones de los Colegios

Estatutos colegiales: ORDEN de 5 de septiembre de 2008, del Consejero de Política Territorial, Justicia e Interior, por la que se dispone la inscripción en el Registro de Colegios Profesionales y de Consejos de Colegios de Aragón de los Estatutos de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel

CAPÍTULO III

Funciones y competencias del Colegio

Artículo 27. Funciones.

Corresponde al Colegio para el cumplimiento de sus fines el ejercicio de las siguientes funciones en su ámbito territorial:

- a) Resolver la admisión y, en su caso, baja de los colegiados, sin perjuicio de los recursos que procedan.
- b) Facilitar a sus colegiados/as el ejercicio de la profesión colaborando con las administraciones públicas y la iniciativa privada cuando sea necesario.
- c) Fomentar el conocimiento, compañerismo y las más correctas normas de competencia de sus miembros.
- d) Cumplir y hacer cumplir a los colegiados los Estatutos profesionales, Reglamentos, normas y acuerdos adoptados por los

Órganos colegiales en materia de su competencia.

- e) Ordenar en su ámbito competencial el ejercicio profesional, velando para que se desempeñe dignamente y conforme a criterios deontológicos y con respeto a los derechos de los particulares, ejerciendo al efecto la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial en los términos previstos por la Ley y estos Estatutos.
- f) Contribuir a una adecuada formación profesional y actualización de los conocimientos profesionales de sus colegiados.
- g) Garantizar una eficaz organización y funcionamiento colegial promoviendo la participación y el funcionamiento de comisiones especializadas, y fomentando las actividades y servicios comunes de interés colegial y profesional en el orden formativo, asistencial y de prevención.

- h) Administrar la economía colegial mediante la elaboración y aprobación de presupuestos anuales de ingresos y gastos, repartiendo equitativamente las cargas mediante la fijación de cuotas y aportaciones, con las facultades de recaudación y gestión necesarias.
- i) Organizar actividades de perfeccionamiento y actualización científico-profesional de los/as colegiados/as, tanto del tipo formativo como de investigación, tales como cursos, jornadas, congresos, publicaciones y cuántas otras se orienten a los objetivos citados.
- j) Elaborar las normas deontológicas, velar por su cumplimiento y elegir la Comisión Deontológica, así como aprobar su Reglamento de funcionamiento, que se ajustará a lo dispuesto en la normativa deontológica promulgada por el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros del Estado Español.
- k) Ejercer cuantas acciones redunden en beneficio y defensa de los intereses profesionales generales de sus colegiados, estableciendo al efecto los servicios oportunos.
- l) Ejercer la facultad disciplinaria sobre sus miembros, de conformidad con los presentes Estatutos y Reglamentos respectivos.
- m) Cuidar de la presencia y representación de los intereses profesionales ante las autoridades, corporaciones, organismos y representaciones o entidades que procedan, en el ámbito de su demarcación.
- n) Ostentar la representación de la profesión y la defensa de los intereses corporativos de sus colegiados ante toda clase de órganos jurisdiccionales, como Juzgados y Tribunales de cualquier orden y grado, con legitimación para ser parte en cuantos litigios afecten a los intereses profesionales y colegiales.
- o) Informar en los procedimientos judiciales o administrativos siempre que sea requerido para ello.
- p) Facilitar a los Juzgados y Tribunales, conforme a las Leyes, la relación de colegiados que pudieran ser requeridos para intervenir como peritos en los asuntos judiciales o designarlos por sí mismos, según proceda.
- q) Procurar la mejor imagen de la profesión y su conveniencia mediante campañas o actuaciones al efecto del propio Colegio o intercolegiales, de acuerdo con las directrices del Consejo Autonómico.
- r) Establecer las cuotas de incorporación, las anuales y las que deban abonar los colegiados previo presupuesto justificativo.
- s) Proteger y defender la profesión, ejercitando las actuaciones procedentes, previo acuerdo de la Junta de Gobierno a la vista del preceptivo informe jurídico.
- t) Procurar la armonía y colaboración entre los/as colegiados/as impidiendo la competencia desleal entre ellos/as, incluso interviniendo en vía de conciliación o arbitraje en las cuestiones que, por motivos profesionales, se susciten entre ellos, así como, en su caso, resolver por laudo a instancia de los/as interesados/as las discrepancias surgidas en el cumplimiento de las obligaciones dimanantes del ejercicio de la profesión.

u) Adoptar las medidas conducentes a evitar el intrusismo profesional, denunciando ante la Administración y los Tribunales de Justicia los casos que sean conocidos por la Junta de Gobierno.

v) Informar, en los términos previstos en las disposiciones aplicables, de los proyectos de ley y disposiciones de cualquier otro rango que se refieran a las condiciones generales del ejercicio profesional, incluso titulación o formación requerida o incompatibilidades con otras profesiones, así como ejercer cuantas funciones les sean encomendadas por la Administración, colaborando con ella para el mejor cumplimiento de sus fines.

w) Participar en los consejos y organismos consultivos de las distintas Administraciones públicas en materias de su competencia profesional, así como en la elaboración de planes de estudio propios de la formación de los Mediadores de Seguros, desarrollando la formación práctica de los/as futuros/as mediadores/as y preparar la información necesaria para facilitar el acceso a la vida profesional.

x) En general, cuantas otras competencias se atribuyan en las disposiciones legales a los Colegios Profesionales.

**JUNTA DE GOBIERNO DEL COLEGIO DE MEDIADORES DE
SEGUROS DE ZARAGOZA**

Presidente: D. Jose Luis MAÑERO CARRASCO

Vice-presidenta: D^a Laura MARTÍNEZ-CABEZAS SOLER

Secretario: D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Tesorero: D. Jose Luis RUIZ SANCHEZ

Vice-tesorero: D. José Antonio PONZAN MORENO

Vocales: D. Jorge BELSUÉ MILLÁN
 D. Manuel CALDÚ NAVAJAS
 D. Jesús CALVETE GARCÍA
 D. Miguel DE LAS MORENAS OROZCO
 D^a Esperanza SANTIAGO OBENSA

Comisión Formación:

D^a Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER, D. Jesús CALVETE GARCÍA y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN
Comisión y Comunicación:

D^a Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER

Comisión de Vigilancia de Mercado e Intrusismo profesional:

D. Jose Antonio PONZAN MORENO y D^a Esperanza SANTIAGO OBENSA

Comisión de Relaciones Institucionales

D. Miguel de las MORENAS OROZCO y D. Manuel CALDÚ NAVAJAS

Comisión de Agentes de Seguros

D. Jesús CALVETE GARCIA Y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Comisión Asesora de Presidencia:

Presidente: D. Pedro GASQUE VALERO

Secretario: D. Joaquin MONE FOZ

Vocales: D. Dámaso CARRERA SALILLAS

D. Adolfo GARCÍA MUÑOZ

D. Jose Luis LANASPA CASTAN

D. Manuel Fernando RIVED GIMENEZ

JUNTA DE GOBIERNO DEL COLEGIO DE MEDIADORES DE
SEGUROS DE TERUEL

Presidente: D. Javier RUBIO PASTOR

Vice-presidenta: D. Miguel A. DOMINGO PONZ

Secretario: D. José Manuel GIMÉNEZ MARTÍNEZ

Tesorero: D. Victhor CABETAS ALIAGA

Vocales: D. Sergio SORIANO CASINO

D. Manuel VILLARROYA MARTÍN

D. Jesús GONZALEZ VIVAS

D. Luis LORENTE JÁTIVA

D. Tomás LÓPEZ ABRIL

SERVICIO ADMINISTRATIVO

Administración: D^a María Pilar GÁLLEGO BLANCO

SEDE

Gran Vía, 11, pl. 1^a, of. 11-13

50006 ZARAGOZA

Teléfonos: 976 210301 - 976 210302

Fax: 976 234990

e-mail: colegio@mediadores-seguros.com

web: www.mediadores-seguros.net

HORARIO AL PÚBLICO

OCTUBRE – JUNIO

9,00 h. a 14,00 h.

16,00 h. a 20,00 h.

JULIO – SEPTIEMBRE

8,30 h. a 14,00 h.

AGENDA PRESIDENCIA

ENERO

4.- Firma documental en el colegio	Zaragoza
18-19.- Congreso profesional	Madrid
23.- Reunión con Colegiados en el Colegio	Zaragoza
24.- Junta de Gobierno	Zaragoza
25-26.- Convención Presidentes Liberty	Valencia

FEBRERO

13-14.- Semana del Seguro. Entrevista	Madrid
20.- Reunión Gobierno de Aragón	Zaragoza
21.- Junta de Gobierno	Zaragoza

MARZO

6.- Cena de las Finanzas. Forinvest	Valencia
7.- Reunión de Presidentes. Prensa	Valencia
14-15.- Pleno Presidentes	Madrid
22.- Junta Gobierno. Asamblea	Zaragoza
27.- Firma acuerdo. Liberty, Zurich	Zaragoza

ABRIL

10-11.- Pleno Presidentes	Madrid
12.- Presentación Xenasegur	Zaragoza
13.- Reunión Mapfre	Zaragoza
17.- Junta Gobierno. Firma Helvetia	Zaragoza
24.- Reunión Pool Corredores. Acuerdo	Zaragoza
25.- Reunión Web. Firma acuerdo Markel	Zaragoza
26.- Reunión colegiados	Zaragoza

MAYO

10.- Reunión preparación Jornadas	Zaragoza
22.- Reunión Gobierno Aragón	Zaragoza
23.- Reunión acuerdo Cristalbox	Zaragoza
28.- Reunión preparación Patrona	Zaragoza

JUNIO

12.- Junta Gobierno	Zaragoza
14-15.- Invitación 50 aniversario Burgos	Burgos
19.- Junta Gobierno	Zaragoza
22.- Patrona	Zaragoza

JULIO

10.- Junta Gobierno	Zaragoza
---------------------	----------

SEPTIEMBRE

18.- Reunión Presidentes Allianz	Barcelona
19.- Reunión Codeoscopic	Zaragoza
25.- Junta Gobierno	Zaragoza
27.- Reunión Presidente Teruel	Teruel
27.- Invitación 75 aniversario Preventiva	Madrid

OCTUBRE

2.- Reunión preparativa Jornadas Técnicas	Zaragoza
18.- Reunión Presidenta Nacional	Madrid
23.- Junta Gobierno	Zaragoza
24-25-26.- Jornadas Técnicas	Zaragoza

NOVIEMBRE

20.- Junta Gobierno	Zaragoza
28-29.- Pleno Presidentes	Madrid

DICIEMBRE

13.- Entrevista Aseguranza, Actualidad Aseg	Madrid
20.- Junta Gobierno	Zaragoza

Un año más hemos atendido principalmente, casos relacionados con la mala actuación de las entidades financieras al comercializar seguros, problemas entre mediadores y entidades aseguradoras, y conflictos con diferentes mediadores.

- MALA PRAXIS BANCARIA:

La principal causa sigue siendo, como en años anteriores, la negativa de algunas entidades financieras a devolver los recibos de seguros contratados con entidades aseguradoras con fuerte vinculación con la primera. El número de este año ha sido similar al de años anteriores. Al menos Diez reclamaciones de asegurados que han venido de la mano de Colegiados. Evidentemente hay muchas más de las cuales nunca llegamos a tener conocimiento. Para intentar solucionarlo amistosamente, en principio se envía carta que, a este fin, tiene preparada el Colegio de Mediadores. En otros casos, el cliente ha desistido en su intento de reclamación para evitar que la entidad bancaria no le genere otros problemas en su día a día con ella.

Para este tipo de denuncias es básico tener constancia escrita de que se ha intentado devolver el recibo y la entidad financiera no lo ha abonado. A partir de aquí se acude al Defensor del cliente de la entidad financiera y en caso de que se desestimara, se presenta denuncia ante el Banco de España y, con todo ello, la última solución es la demanda judicial.

En este sentido, nuestro Colegio es pioneros en España, ya que contamos con dos sentencias condenatorias a una Entidad Financiera. Concretamente Ibercaja.

Nuestra experiencia en estos hechos es que la devolución o no de los recibos va a depender de la vehemencia y persistencia con la que el cliente lo solicite. En caso de que estas acciones sean infructuosas, tanto la Comisión de Vigilancia de Mercado como el Departamento Jurídico del Colegio prestaremos todos los medios a nuestro alcance y gran experiencia, para mediar en estos conflictos.

También hemos atendido tres reclamaciones de clientes de Colegiados que o bien al rescatar sus seguros de jubilación o bien a la hora de cobrar las indemnizaciones, estimaban que las cantidades que la Entidad Financiera quería pagar no eran las que se ofrecían en las Condiciones Particulares y Generales firmadas al inicio del contrato. En ese sentido, gracias a la intermediación de nuestro Gabinete Jurídico, se logró en algún caso, un importante aumento, entre la cantidad ofrecida y la finalmente percibida.

Me gustaría hacer mención expresa a la recomendación a nuestros Asegurados, de que cuando firmen, principalmente seguros de vida-renovables, pongan especial atención a la declaración jurada de salud, y nunca firmen algo con lo que no estén conformes, aun cuando la Entidad Financiera les diga verbalmente que “no hay ningún problema “. Nuestra experiencia es que: “sí que hay problemas”.

- PROBLEMAS ENTRE MEDIADORES Y ENTIDADES ASEGURADORAS:

En este punto es importante el posicionamiento de las entidades ante los cambios de mediador. Este año sólo hemos atendido dos reclamaciones de mediadores en este aspecto.

Al firmarse el año pasado unos protocolos para unificar criterios, entre algunas entidades aseguradoras, conjuntamente con el Consejo General de Seguros y algunas Asociaciones del Sector, han bajado sensiblemente las reclamaciones en este sentido.

- CONFLICTOS CON DIFERENTES MEDIADORES:

En este punto, fueron cuatro los casos atendidos por esta Comisión y todos porque la publicidad o propaganda que hacían en sus establecimientos no reflejaba el tipo de mediador que realmente era o podía llevar a confusión.

Destacamos que, en todos los casos, tras la intervención de esta Comisión se llegó a un resultado satisfactorio sin tener que derivarlos a Asesoría Jurídica.

Queremos recordar el cumplimiento de la Ley de Mediación de Seguros Privados en el artículo referente a destacar en su publicidad qué clase de Mediador de Seguros es. Recordamos que nuestra profesión es reglada y nos debemos a unas normas y leyes concretas, entre ellas, la obligatoriedad de todo Mediador de Seguros a que figure en toda su publicidad y documentación mercantil el tipo de Mediador y el número de inscripción en el Registro de Mediadores.

Hemos tenido también reclamación en este Colegio, que por su carácter nacional las hemos trasladado al Consejo General, como es: el funcionamiento de la app COVERFY y la publicidad de Seguros Santander.

Hacemos constar que todas nuestras acciones van siempre coordinadas con nuestro servicio de Asesoría Jurídica.

Durante 2018 hemos venido desempeñando nuestra actividad de Asesoría Jurídica de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados de Zaragoza y Teruel, tanto en relación con la Junta de Gobierno como del resto de asuntos de la actividad colegial, incluyendo la asesoría jurídica gratuita a los colegiados, en el mismo marco de relación que en años anteriores y con un alcance en la misma línea que en años anteriores

Además nos hemos ocupado también durante 2018 de la gestión del Departamento de Atención al Cliente.

1.- Asesoría a mediadores colegiados. La actividad que más tiempo y trabajo supone es la asesoría a los colegiados que se dirigen a nosotros remitidos por el Colegio.

En 2018 se ha reducido el número total de consultas recibidas, volviendo a los términos de los años 2013 a 2015, con la evolución que se indica a continuación:

- 2009.....50 consultas -
- 2010.....51 consultas
- 2011.....51 consultas
- 2012.....49 consultas
- 2013.....60 consultas
- 2014.....64 consultas
- 2015.....67 consultas
- 2016.....88 consultas
- 2017.....95 consultas
- 2018.....68 consultas

Las consultas nos han llegado y han sido atendidas telefónicamente, por e-mail. Incluso hemos mantenido reuniones cuando ha sido necesario.

Las consultas recibidas han sido muy variadas, como viene siendo habitual. Las hemos agrupado por materias para que pueda valorarse la incidencia de las diversas cuestiones. Se aporta la relación de asuntos planteados, fecha de consulta y vía utilizada.

La mayoría de las consultas (57%) se refieren a cuestiones de carácter profesional o de interés del propio mediador: relaciones con aseguradoras, cartera, relaciones con la Dirección General de Seguros, DG.A o actividad profesional en general o bancaseguros. El 43 % restante se refiere a contratación (contratos, coberturas, anulaciones, primas, incidencias, etc.) y siniestros.

Para una mejor comprensión, hemos agrupado las consultas en los siguientes apartados:

1.-	Defensa profesional del mediador:	
	1.1. Relaciones con Cías. Aseguradoras:	5
	1.2. Relaciones con colaboradores:	7
	1.3. Cartera de seguros:	1
	1.4. Actividad profesional general	18
	1.5. Bancaseguros	7
	1.6. DGSFP-DGA	1
2.-	Contratos de seguro: anulaciones, primas, interpretación, incidencias, contratación:	19
3.-	Siniestros:	10
	TOTAL	68

La mayor parte de las consultas se refieren al ejercicio de la profesión y múltiples problemas y dudas que surgen, que hemos subdividido en seis apartados. Especialmente en 2018 se han incrementado las consultas sobre actividad profesional en general, descendiendo los problemas con compañías aseguradoras. Por su parte, han disminuido las consultas sobre siniestros, pero se han incrementado las que se refieren a contratación, subidas de primas, etc. Se mantienen las consultas sobre bancaseguros en cifras próximas a 2017.

Podemos concluir que la asesoría jurídica se utiliza por los colegiados principalmente para la resolución de consultas relacionadas con la esencia de la profesión, que incluye una gran variedad de temas consultados.

2.- Asesoramiento al Colegio de Mediadores.

En segundo nivel de actividad está la propia del asesoramiento al Colegio, según la demanda que se nos presentan en cada momento.

La intervención es diversa: revisión de documentos previos a su difusión en el colegio, asesoramiento sobre cuestiones puntuales que se nos plantean y intervención en reuniones de la Junta para asesoramiento y relación directa con miembros de la Junta sobre cuestiones de su competencia, especialmente con Disciplina de Mercado.

Dentro de este apartado se ha mantenido el mismo tipo de actividad.

Siguiendo instrucciones de la Junta, se han reclamado por vía judicial las cuotas pendientes a diversos colegiados, con resultado exitoso.

a) Reclamaciones interpuestas en nombre de clientes contra entidades financieras por denegación a devolución de recibos de primas.

En 2018 se han interpuesto reclamaciones ante el Departamentos de Atención al cliente de bancos y reclamaciones ante el Banco de España. Una vez estimada la reclamación, se ha interpuesto reclamación judicial contra Ibercaja por no atender la decisión del Banco de España sobre malas prácticas en la no devolución del recibo de cobro de primas.

3.- Departamento de Atención al Cliente.

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2018 no se ha recibido ninguna reclamación por parte de clientes. Esta falta de reclamaciones es la primera vez que ocurre desde el año 2010.

RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS:

FECHA CONSULTA	CONCEPTO	FORMA
09/01/2018	Siniestro. Tardanza en solución y posibles acciones legales	Consulta teléfono
15/01/2018	Plazo de efectos económicos en el cambio de mediador	Consulta mail.
17/01/2018	Extinción de contrato de agente de MGS	Consulta despacho
17/01/2018	Problema con contrato de agencia exclusiva de GES. Acceso a WEB	Consulta despacho
22/01/2018	Sobre cambio de mediador y circunstancias	Consulta mail.
22/01/2018	Jubilación y compatibilidad con percibos económicos	Consulta teléfono
23/01/2018	Sobre validez del archivo informático frente a papel en correduría	Consulta mail.
26/01/2018	Contrato de colaborador, revisión	Consulta mail.
26/01/2018	Retención fiscal al colaborador persona jurídica	Consulta mail.
01/02/2018	Bancaseguros: cambio de póliza por fallecimiento sin informar al cliente	Consulta teléfono
07/02/2018	Qué hacer, ¿anular código o anular la cartera, póliza a póliza?	Consulta mail.
07/02/2018	Sobre validez del formato electrónico de las pólizas	Consulta teléfono
13/02/2018	Interpretación del art. 35 LCS y devolución de prima	Consulta mail.
15/02/2018	Bancaseguros: Recibo sin contratar. Devolución de recibo	Consulta teléfono
15/02/2018	Colectivo de seguros rurales diseminados y renovación de pólizas	Consulta teléfono
26/02/2018	Siniestro. Seguro de convenio y RC de empresa	Consulta teléfono
09/03/2018	Siniestro: viabilidad de reclamación en accidente de tráfico	Consulta teléfono
16/03/2018	Seguro salud. Preaviso de subida de prima y derecho de desistimiento	Consulta teléfono
19/03/2018	Aviso de subida de 40% del recibo	Consulta teléfono
20/03/2018	Extralimitación en solicitud de datos de PREBLAC	Consulta mail.
20/03/2018	Sobre el art. 22 LCS y la excepción prevista para los seguros de vida	Consulta mail.
21/03/2018	Problema de seguro de vida con error en recibo de prima	Consulta teléfono
23/03/2018	Sobre contrato de colaborador externo	Consulta mail.
26/03/2018	Contrato de colaborador y particularidades	Consulta teléfono
13/04/2018	Siniestro. Cobertura de defensa jurídica	Consulta mail.
17/04/2018	Incompatibilidades del colaborador	Consulta mail.
19/04/2018	Bankinter no quiere devolver recibo de seguro con baja correcta	Consulta mail.
03/04/2018	Contratación, error en la valoración de un camión	Consulta mail.
08/05/2018	Revisión de contrato de colaborador	Consulta mail.
15/05/2018	Consulta sobre acuerdo de cesión de cartera	Consulta teléfono
15/05/2018	Sobre régimen económico del cambio de mediador	Consulta mail.
15/05/2018	Si hay derecho al extorno si se transmite el objeto asegurado	Consulta mail.
22/05/2018	Plazo para guardar documentación de pólizas tras su extinción	Consulta mail.

25/05/2018	Sobre incompatibilidad entre correduría y agencia	Consulta teléfono
25/06/2018	Problema con MAPFRE y acceso a plataforma	Consulta teléfono
26/06/2018	Problema de notificación tardía de baja de póliza	Consulta teléfono
10/07/2018	Sobre obligación de entregar copia de póliza de RC. Art. 76 LCS	Consulta teléfono
16/07/2018	MGS reclama impago de prima tras devolución	Consulta teléfono
23/07/2018	Siniestro y si se pueden entregar al cliente las comunicaciones de la web	Consulta teléfono
03/08/2018	Plazo para el cambio de póliza	Consulta teléfono
18/09/2018	Cierre de acceso a WEB sin preaviso	Consulta teléfono
18/09/2018	No devolución del recibo bancario por Ibercaja	Consulta teléfono
18/09/2018	Compatibilidad de contrato de agente y corredor	Consulta teléfono
19/09/2018	Siniestro. Rehúse de siniestro por Mutua de Propietarios	Consulta teléfono
20/09/2018	Siniestro. Rehúse rotura termo eléctrico	Consulta teléfono
26/09/2018	Siniestro. Problema de RC en bus escolar de colegio especial	Consulta teléfono
03/10/2018	Baja contrato de mediación MGS y problemas cobro de comisiones	Consulta teléfono
04/10/2018	Subida de prima a C. Prop. prevista en póliza, pero sin avisar	Consulta teléfono
05/10/2018	Sobre convalidación de experiencia anterior a 2006 para personal	Consulta despacho
05/10/2018	Seguro de RC de agentes vinculados en la nueva Ley de Distribución	Consulta mail.
15/10/2018	Siniestro, problema con pericial y fraude	Consulta teléfono
16/10/2018	Compatibilidad de correduría con otra actividad	Consulta teléfono
17/10/2018	Sobre procesos de baja y problemas en la baja de clientes	Consulta teléfono
17/10/2018	Baja de póliza sin llegar a notificar la carta a la Comunidad	Consulta teléfono
18/10/2018	Sobre interpretación art. 22.3 LCS, plazo de aviso de subida de prima	Consulta teléfono
24/10/2018	Sobre cambio de mediador con agentes de Mapfre y LOPD	Consulta mail.
26/10/2018	Redacción notas para Cía sobre devolución de recibo de prima	Consulta mail.
31/10/2018	Ibercaja, vinculación de seguro a hipoteca	Consulta mail.
07/11/2018	Compatibilidad con colaboración en prevención de riesgos laborales	Consulta mail.
14/11/2018	Sobre difusión de información de la sentencia ganada a Ibercaja.	Consulta mail.
14/11/2018	Sobre plazos de prescripción en reclamación extracontractual y de la LCS	Consulta mail.
19/11/2018	Comunicación a la DGS de cambios en el capital de la correduría	Consulta teléfono
21/11/2018	Colaborador externo. Contrato con persona jurídica y requisitos de formación	Consulta teléfono
28/11/2018	Consulta sobre protección de datos	Consulta presencial
03/12/2018	Sobre obligación del mediador de facilitar copias pólizas a tomadores	Consulta mail.
13/12/2018	Reclamación de prima por CASER tras baja de póliza.	Consulta teléfono
18/12/2018	Siniestro de incendio, con destrucción total	Consulta teléfono
27/12/2018	Sobre jubilación y cobro de comisiones	Consulta mail y teléfono

CURSOS DE FORMACIÓN OFERTADOS

<u>CURSO</u>	<u>Horas</u>
Curso Formativo Grupo A	500
Curso Preparación para las Pruebas de Aptitud	500
Curso Formativo Grupo B	200
Curso +Salud +Vida	180
Curso Preparación EFA Asesor Financiero	208
Formación Continua Grupo B - Aspectos fund. en el asesoramiento del cliente	60
Formación Continua Grupo B - Dirección y gestión de ventas	60
Formación Continua Grupo B - Modelo de gestión del PEM	60
Formación Continua Grupo C – Protec. Consum. y usuarios de seg. y ser. financieros	30
Formación Continua Grupo C -Aspectos legislativos y prácticos Atención al Cliente	30
Formación Continua Grupo C - Modelo de relación con el cliente PEM	30
Introducción a la Teoría del Seguro	10
Teoría General del Seguro	40
Protección de Datos	30
Seguro de Defensa Jurídica	10
Seguro de Pérdida de beneficios	30
Seguro de Automóviles	50
Seguro de Multirriesgos	60
Seguro de Personas	40
Seguro de Responsabilidad Medioambiental	40
Seguro de Salud	30
Análisis de Riesgos	20
Gerencia de Riesgos	30
Gestión de Siniestros	50
Seguro de Responsabilidad Civil	50
Seguro de Transportes	60
Siniestro R.C. del seguro del Automóvil	50

Técnicas de Valoración	30
Seguro de Daños	60
Seguro de D&O	15
Baremo de Automóviles	10
Atención al Cliente en la Correduría de Seguros	30
Gestión de la calidad para la empresa de mediación	30
Marketing para Mediadores	30
Planificación y Dirección de Ventas	20
Prevención Blanqueo de Capitales en el Seguro de Vida	10
Cálculo Financiero y Estadístico	20
Contabilidad Básica	20
Fiscalidad Seguros de Vida	20
Mercados Financieros	30
Sistemas de Previsión Social	20
Apertura al cambio: Paradigmas	10
Comunicación corporativa	10
Negociación para Mediadores	10
Dirección de reuniones	10
Dirección por Objetivos	10
Gestión del Cambio	10
Gestión del Tiempo	10
Inteligencia Emocional	10
Organización de la oficina de Mediación	10
Planificación y Gestión Empresarial	10
Redes Sociales	10
Relaciones Públicas	10
Trabajo en equipo	10
Formación de Formadores	20
Guía Rápida Fiscalidad Vida	20

Baremo de Automóviles 10

LOSSEAR: Cambios en la actividad del mediador y su asesoramiento al cliente 75

Nº cursos ofertados 58

Nº total de horas formativas impartidas 2542

FORMACION IMPARTIDA

Jornadas Formativas

24-01-2018	DELITOS QUE AFECTAN A LOS CORREDORES Y CORREDURIA	ELECE LEGAL
12-04-2018	PRESENTACION XENASEGUR	XENASEGUR
20-03-2018	MUTUA HOGAR CONFORT	MUTUA PROPIETARIOS
02-10-2018	SEGUROS PERSONALES Y LOS BENEFICIOS DE SU COMER.	ASISA
12-06-2018	PRESENTACION WEB COLEGIO	
21/06/2018	METODO DE ÉXITO PARA TRABAJAR COMUNIDADES ADM	MUTUA PROPIETARIOS
25-26-10-2018	X JORNADAS TÉCNICO FORMATIVAS	

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio 7

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 311

Cursos impartidos de forma presencial y semipresencial

Octubre 2018	Inicio XXX Curso Superior de Seguros – Grupo A, semipresencial
--------------	--

Nº total de asistentes a los cursos presenciales y semipresenciales 15

A lo largo del año diferentes entidades colaboradoras y corredurías de seguros han utilizado las instalaciones colegiales para reuniones propias.

ENERO	2 Entidades colaboradoras
FEBRERO	2 Entidad colaboradora + 3 Corredurías colegiadas
MARZO	4 Entidades colaboradoras + 1 Correduria Colegiada
ABRIL	3 Entidades colaboradoras
MAYO	6 Entidades colaboradoras
JULIO	2 Entidades colaboradoras
SEPTIEMBRE	4 Entidades colaboradoras
OCTUBRE	3 Entidad colaboradora
NOVIEMBRE	4 Entidades colaboradoras + 2 Correduría colegiada
DICIEMBRE	1 Entidad colaboradoras + 1 Correduria Colegiada

INGRESOS 2018

INGRESOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
PRESTACION DE SERVICIOS	189.500,00	207.359,14	-17.859,14
CURSOS	43.000,00	48.465,00	-5.465,00
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	200	674,1	-474,1
OTROS INGRESOS	6.000,00	5250,03	749,97
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	0	2040	-2040
Total ingresos	238.700,00	263.788,27	-25.088,27

GASTOS 2018

GASTOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN	15.600,00	21.319,11	-5.719,11
SERVICIOS PROF. INDEPENDIENTES	80.850,00	65.269,11	15.580,89
TRANSPORTE	200,00	31,2	168,80
PRIMAS DE SEGUROS	15.900,00	12.425,10	3.474,90
PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN	5.000,00	300	4.700,00
SUMINISTROS	4.250,00	2.922,07	1.327,93
OTROS SERVICIOS	74.400,00	69.249,03	5.150,97
IMP. SOBRE BENEFICIOS	0,00	5.451,63	-5.451,63
OTROS TRIBUTOS	1.500,00	18.424,67	-16.924,67
SUELDOS Y SALARIOS	28.000,00	26.839,00	1.161,00
SEGURIDAD SOCIAL	10.000,00	8.477,16	1.522,84
GASTOS FINANCIEROS	1.000,00	543,11	456,89
OTROS GASTOS FINANCIEROS	2.000,00	1.853,34	146,66
AMORTIZACIONES	0	16.034,00	-16.034,00
Total Gastos	238.700,00	249.138,53	-10.438,53