

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



2022

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
- 2.- Información Institucional
- 3.- Información Organizativa
- 4.- Agenda de Presidencia
- 5.- Memoria Comisión Vigilancia de Mercado
- 6.- Memoria Jurídica
- 7.- Formación
- 8.- Comisión Económica
- 9.- Comunicación
- 10.- Agentes
- 11.- Relaciones Institucionales

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2022 y en ella se reflejan todas las actividades desarrollada en el Colegio durante todo el año.

El año 2022 fue un ejercicio en el que superamos la pandemia que sufrimos durante los años 2020 y 2021.

La actividad económica, en líneas generales, ha sido buena, lo que como sector nos ha permitido recuperar las cifras de negocio previos a la pandemia.

Un año más, la principal preocupación del Colegio ha sido fomentar todas las líneas formativas propias de un Colegio Profesional, en este apartado tenemos que estar muy satisfechos, tanto de la cantidad, como sobre todo de la calidad de los cursos, jornadas y seminarios ofrecidos por el Colegio.

La formación que ofrece el Colegio va encaminada en una doble dirección; por un lado la formación habilitante y formación continua que como bien sabemos es obligatoria en nuestros sector, y por otro lado la formación complementaria a la actividad puramente aseguradora, con cursos de diversa índole que ayuden a nuestros colegiados y a sus empleados a encontrar en el Colegio su centro formativo de referencia.

Quiero resaltar en esta memoria que se hace imprescindible hacer llegar a todos los colegiados un mensaje claro y nítido sobre este asunto, la formación continua es obligatoria y es asombroso como a fecha de hoy todavía hay colegiados que en su declaración estadística no hacen constar formación alguna.

El órgano supervisor de la comunidad autónoma ya ha advertido a un buen número de colegiados de que deben realizar la formación, pero además deben de acreditar que han superado la prueba obligatoria de que se ha realizado y superado satisfactoriamente.

Nos consta que desde la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se procederá a revisar también a todos los colegiados cuya autorización es estatal.

Como en el ejercicio anterior, durante 2022 continuamos insistiendo en la implantación correcta de la IDD en cada despacho, en cada empresa de mediación, de manera que todo el colectivo esté lo más adaptado posible a las exigencias legales.

Un buen dato para el Colegio es el mantenimiento de todas las entidades colaboradoras del Colegio, lo que nos permite seguir desarrollando nuestras actividades sin pasar apuros económicos, así como el mantenimiento de los colegiados con respecto al ejercicio anterior.

El mantenimiento de colegiados y de las entidades colaboradoras nos permitió incrementar algunos servicios, de manera que fueran totalmente gratuitos para todos los colegiados, así como para todos sus empleados.

El año 2022, desde el punto de vista del negocio, a pesar de haber podido recuperar el nivel de productividad anterior a la pandemia, ha sido muy complicado.

A la falta de capacidad en el mercado para la suscripción de nuevos riesgos, se ha sumado las dificultades para la renovación de la cartera, la anulación de multitud de contratos por parte de las entidades aseguradoras y una deficiente atención por parte de estas mismas entidades a nosotros mismos y a nuestros clientes.

Entendemos que el teletrabajo, impulsado por las circunstancias laborales de la pandemia ha contribuido a una caída importante del nivel de servicio de las entidades aseguradoras.

Otro hecho importante que se ha producido de una manera intensa durante el ejercicio 2022 ha sido la concentración de empresas de mediación, lo que está provocando a nivel nacional una caída de las colegiaciones, hecho este que todavía no se hace especialmente visible en nuestro Colegio.

La entrada de grandes fondos de inversión y de algunas grandes corredurías de seguros está alterando la composición tradicional de nuestro mercado.

Un acontecimiento importante durante el año 2022 fue la celebración del 55 Aniversario del Colegio.

Por parte de la Junta de Gobierno del Colegio estamos muy satisfechos de los actos que celebramos el pasado mes de Junio de 2022, resaltando la cena que tuvo lugar con los patrocinadores principales, la conferencia del Coronel Baños, así como los actos celebrados durante la ya tradicional cena de gala.

También hay que resaltar la celebración de las Jornadas Técnicas Formativas, que por primera vez se celebraron en las instalaciones de la Cámara de Comercio, contando además con la colaboración de esta importante institución en la celebración y desarrollo de las mismas.

Las Jornadas correspondientes al ejercicio 2022 contaron con la intervención de ponentes de primera línea, entre los que cabe destacar la de Cristóbal Montoro, ex ministro de Hacienda del Gobierno de España.

La asistencia de colegiados fue también extraordinaria, motivos todos ellos por los que estamos muy satisfechos del resultado de las mismas.

Durante todo este ejercicio de 2022, las comisiones de trabajo han funcionado a pleno rendimiento, lo que nos ha permitido tener una actividad intensa con nuestros colegiados.

Desde el punto de vista económico, el Colegio goza de una economía saneadísima, lo que nos permite afrontar el futuro con una gran tranquilidad.

Miguel de las Morenas

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. Miguel DE LAS MORENAS OROZCO

Vice-presidente/Tesorero: D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Secretario: D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Vocales: D. Manuel CALDÚ NAVAJAS

D. Jesús CALVETE GARCÍA

D. Román CENDEGUI GIMENO

D^a. Ana E. JASO GRACIA

D^a. Raquel MAÑERO RAMOS

D. Luis Carlos PÉREZ MOSTAJO

D^a Esperanza SANTIAGO OBENSA

Comisión Formación y Tecnología:

D. Jorge BELSUÉ MILLÁN, D^a. Raquel MAÑERO RAMOS y D^a Esperanza SANTIAGO OBENSA

Comisión de Relaciones Institucionales, Comunicación y servicios al colegiado:

D^a. Raquel MAÑERO RAMOS, D^a. Ana E. JASO GRACIA y D. Luis Carlos PÉREZ MOSTAJO

Comisión de Agentes de Seguros

D. Jesús CALVETE GARCIA

Comisión Económica

D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Comisión de Normativa, Regulación y Vigilancia de Mercado

D. Jesús CALVETE GARCIA

Comisión de Previsión Social y Salud

D. Luis Carlos PÉREZ MOSTAJO

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

Presidente: D. Victhor CABETAS ALIAGA

Vice-presidenta: D. Javier RUBIO PASTOR

Secretario: D. Ángel GIMÉNEZ GIMÉNEZ

Tesorero: D. Luis LORENTE JÁTIVA

Vocales: D. Miguel Ángel DOMINGO PONZ

D. José Manuel GIMÉNEZ MARTÍNEZ

D. Jesús GONZALEZ VIVAS

D. Sergio SORIANO CASINO

D. Manuel VILLARROYA MARTÍN

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
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.

Calendario Presidente 2022

- 11 de enero, Junta de Gobierno.
- 13 de enero, reunión con Liberty para temas de formación.
- 19 de enero, reunión para la organización del Congreso de Valencia (Teams).
- 25 de enero, reunión Comisión Permanente del Consejo General (Madrid).
- 28 de enero, reunión del Consejo Aragonés en DGA.
- 31 de enero, reunión de seguimiento del Congreso de Valencia (Teams).
- 1 de febrero, reunión en el Colegio para la organización del año con vicepresidente y secretario.
- 3 de febrero, reunión en el Colegio con Risk Consulting para la firma del acuerdo de colaboración.
- 4 de febrero, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 7 de febrero, reunión con el Consejo General para recabar información sobre los fondos europeos (Teams).
- 8 de febrero, reunión con Marcos de Quintos para su participación en el Congreso de Valencia.
- 8 de febrero, reunión con Liberty para tratar quejas de colegiados.
- 9 de febrero, reunión presencial en Madrid de la Comisión Permanente.
- 10 de febrero, pleno del Consejo General en Madrid.
- 11 de febrero, seguimiento de la organización del Congreso de Valencia (Teams).
- 14 de febrero, reunión en el Colegio de Mediadores de Zaragoza para la organización de diversas actividades.
- 16 de febrero, reunión con José Luis Oto para la organización de posible acuerdo con el Colegio.
- 17 de febrero, reunión con José Luis Carrera para despachar diversos asuntos del Colegio.
- 18 de febrero, reunión de la Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 22 de febrero, presentación del nuevo Director General del Consejo General (Teams).
- 22 de febrero, Junta de Gobierno.
- 25 de febrero, reunión de seguimiento del Congreso de Valencia.
- 2 de marzo, intervención en la jornada de Adicae sobre Mediadores de Seguros.
- 3 de marzo, reunión en el Colegio para tratar asuntos diversos.
- 4 de marzo, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 8 de marzo, reunión sobre Canal de Denuncias con los colegiados.
- 15 de marzo, firma del acuerdo con Liberty.
- 15 de marzo, reunión en el Colegio para preparar actos del 55 Aniversario y Patrona.
- 16 de marzo, reunión en Madrid de la Comisión Permanente del Consejo General.
- 17 de marzo, firma del acuerdo con Asisa.
- 17 de marzo, firma del acuerdo con Ocaso.
- 25 de marzo, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 29 de marzo, reunión con Esperanza de Santiago en el Colegio.
- 31 de marzo, Junta de Gobierno.
- 1 de abril, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 4 de abril, reunión en Colegio de Mediadores para la organización de diversos actos y organización del trabajo interno.
- 7 de abril, reunión con Sergio Villar para la firma de la colaboración.

- 7 de abril, reunión en el Colegio para la organización del 55 Aniversario y de la Patrona.
- 8 de abril, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 12 de marzo, reunión en el Colegio para la organización de diversos actos.
- 19 de abril, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 19 de abril, reunión en el Colegio con Zaragoza Congresos.
- 20 de abril, Comisión Permanente.
- 21 de abril, pleno de Presidentes del Consejo General.
- 22 de abril, reunión de seguimiento para la organización del Congreso de Valencia.
- 25 de abril, reunión de trabajo en el Colegio para la organización de diversos actos y trabajos internos.
- 29 de abril, reunión de seguimiento de temas internos del Colegio.
- 29 de abril.
- 29 de abril, reunión para el seguimiento de la organización del Congreso de Valencia.
- 6 de mayo, reunión en el Colegio para la preparación del 55 aniversario y de la Patrona.
- 6 de mayo, reunión para el seguimiento de la organización del Congreso de Valencia.
- 11 de mayo, reunión con ICEA.
- 11 de mayo, reunión de la Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 12 de mayo, reunión preparatoria de la asamblea.
- 12 de mayo, reunión con Generali y la comisión permanente del Consejo General por problemas con la mediación (Teams).
- 12 de mayo, reunión en el Colegio para tratar asuntos diversos del 55 aniversario, patrona y otros asuntos.
- 13 de mayo, reunión para el seguimiento de la organización del Congreso de Valencia.
- 17 de mayo, reunión en el Colegio para preparar la asamblea, la entrega de diplomas del curso 1, y el 55 Aniversario.
- 18 de mayo, reunión de la Comisión Permanente en Valencia.
- 18 de mayo, pleno de Presidentes del Consejo General.
- 19 de mayo, Congreso de Valencia.
- 20 de mayo, Congreso de Valencia.
- 25 de mayo, reunión en el Colegio para tratar diversos asuntos.
- 27 de mayo, firma del acuerdo con Generali.
- 27 de mayo, Reunión de la Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 31 de mayo, reunión con Axa para la firma del acuerdo anual.
- 1 de junio, intervención en Aragón Radio.
- 7 de Junio, Junta y Asamblea.
- 10 de junio, entrega de diplomas en el Colegio.
- 16 y 17 de junio, Comisión Permanente en Lleida.
- 23 de junio, cena con los patrocinadores principales del 55 Aniversario del Colegio.
- 24 de junio, asistencia y presentación del acto de Pedro baños en la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- 24 de junio, actos de la Patrona en el restaurante Aura.
- 9 de julio, reunión de la Comisión Permanente del Consejo General.
- 13 de julio, Comisión Permanente del Consejo General (Madrid).
- 14 de julio, reunión de la Comisión Permanente con la Dirección de Mapfre.

- 15 de julio, reunión en el Colegio con Jorge Belsué y Raquel Mañero.
- 18 de julio, reunión con Santa Lucía para tratar diversos temas de colaboración.
- 22 de julio, reunión con José Luis Oto para posible colaboración con el Colegio.
- 26 de julio, reunión de la Junta de Gobierno.
- 27 de julio, intervención en Onda Cero.
- 27 de Julio, reunión de la Comisión Permanente.
- 1 de septiembre, reunión de planificación final de año.
- 9 de septiembre, reunión Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 14 de septiembre, reunión con Carlos Carnicer.
- 16 de septiembre, comida de jubilación de la colegiada Asunción Montalbán.
- 22 de septiembre, Junta de Gobierno.
- 26 de septiembre, reunión para la preparación de las Jornadas Técnicas.
- 27 de septiembre, Comisión Permanente del Consejo General.
- 28 de septiembre, reunión de la Comisión Permanente con la dirección de Reale.
- 29 de septiembre, reunión sobre organización del Cecas (Teams).
- 30 de septiembre, reunión de la Comisión permanente del Consejo (Teams).
- 4 de octubre, reunión en Cámara de Comercio con Zurich sobre Mujeres Valientes.
- 6 de octubre, reunión en el Colegio preparatoria de las Jornadas Técnicas.
- 14 de octubre, reunión en el Colegio preparatoria de las Jornadas Técnicas.
- 17 de octubre, Comisión Permanente del Consejo General.
- 18 de octubre, reunión con Sergio Villar para colaboración con el Colegio.
- 21 de octubre, reunión de las Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 24 de octubre, reunión de la Comisión Permanente.
- 25 de octubre, Pleno de los Presidentes del Consejo General.
- 26 de octubre, reunión en el Colegio preparatoria de las Jornadas Técnicas.
- 26 de octubre, entrevista en Aragón Radio.
- 27 de octubre, Jornadas Técnicas.
- 28 de octubre, jornadas Técnicas.
- 31 de octubre, reunión Comisión Permanente (Teams).
- 4 de noviembre, reunión Arquia.
- 4 de noviembre, reunión Comisión Permanente (Teams).
- 8 de noviembre, reunión Comisión Permanente con Generali.
- 15 de noviembre, reunión con Marco Jurídico del Consejo General.
- 16 de noviembre, reunión con los colegiados Carlos Carnicer y Luis Pérez.
- 18 de noviembre, reunión Comisión Permanente del Consejo General (Teams).
- 22 de noviembre, Junta de Gobierno.
- 24 y 25 de noviembre, reunión de la Comisión Permanente en Badajoz.
- 1 de diciembre, comida Navidad Colegio.
- 2 de diciembre, reunión Comisión Permanente del Consejo (Teams).
- 12 de diciembre, visita STI para presupuesto sala de formación.
- 14 de diciembre, Comisión Permanente (Madrid).
- 21 de diciembre, reunión Qsim (Teams).

Desde la Comisión de Vigilancia de Mercado, durante este año 2022, se han atendido sobre todo casos relacionados con la mala praxis que realizan la mayoría de las entidades financieras en la comercialización de seguros, problemas entre mediadores y entidades aseguradoras así como conflictos entre mediadores y colaboradores.

MALA PRAXIS BANCARIA:

Durante el año 2022 se han recibido diversas consultas ante la negativa de algunas entidades financieras a devolver los recibos de seguros contratados con entidades aseguradoras vinculadas a ellas. A través de la Asesoría Jurídica del Colegio se realiza la correspondiente reclamación al Departamento de Atención al Cliente de la Entidad Bancaria.

Seguro que no tramitamos ni el 20% de estas irregularidades, seguiremos publicitando e insistiendo a los mediadores de la necesidad de comunicarlas al Colegio para así poder continuar con dichas reclamaciones. Aquí es importante la vinculación que se tenga con nuestro asegurado, consumidor final, dado que es un actor importante en estas tramitaciones, puesto que es el que tiene que dar el paso en la reclamación, obteniendo primeramente un escrito de la entidad bancaria en la que indiquen la renuncia al abono de dicho recibo por parte del empleado de la entidad bancaria.

En este sentido, recordamos que nuestro Colegio es pionero en España, ya que contamos con dos sentencias condenatorias.

Este año vamos de nuevo a renovar las cartas que había en la nueva web del Colegio. Se han renovado tanto el modelo de carta de orden de devolución de recibos bancarios, así como el modelo de carta para bajas de pólizas contratadas en banca-seguros. También vamos a incluir en breve un texto para que se pueda reclamar también a través de la hoja de reclamaciones.

Como recordaréis el mayor logro del año pasado fue la Sentencia Favorable obtenida que dicta como nulo el seguro de vida a prima única contra el Banco Sabadell. Debido a la futura repercusión que pudiera llevar, como así ha sido, dicha reclamación fue financiada al 100 % por este Colegio de Mediadores, hecho que sin duda permitió llegar hasta esa acción condenatoria. Como era de esperar, Banco Sabadell realizó recurso de apelación a la misma.

Durante este ejercicio, marzo de 2022, se resolvió dicho recurso de apelación con sentencia definitiva sobre la nulidad de los seguros de vida de prima única contra el Banco de Sabadell, encabezando nuevamente este Colegio de Zaragoza a nivel nacional este tipo de sentencias.

Como es lógico, esta sentencia ha sido publicitada en diferentes medios regionales, nacionales, digitales y del propio sector asegurador.

• **PROBLEMAS ENTRE MEDIADORES Y ENTIDADES ASEGURADORAS:**

Las principales consultas que ha recibido esta Comisión de Vigilancia relacionada entre Entidades Aseguradoras y Mediadores son las relacionadas con negativas a realizar nuevos nombramientos. Es cada vez más frecuente las negativas a nuevos nombramientos cuando el nuevo mediador no colabora habitualmente con dicha Entidad Aseguradora. Desde el Colegio insistimos en la obligatoriedad por parte de la Compañía de atender dichos nuevos nombramientos, dado que es el Tomador el que designa libremente al Mediador.

Hemos tenido también entrada de algunos casos de consultas de siniestros. Nuestro gabinete jurídico indica que la implicación de los mediadores en la resolución de los siniestros es alta, con el objetivo de que los asegurados tengan una respuesta satisfactoria en sus reclamaciones.

• **CONFLICTOS ENTRE MEDIADORES:**

Se han recibido algunas consultas por discrepancias entre mediadores y colaboradores, en concreto sobre mantenimientos de carteras y jubilación.

Se han tratado también denuncias sobre competencia desleal entre mediadores, sobre todo por publicidades que puedan dar lugar a engaño, en cuanto a la figura real del que se publicita, que a veces no queda claro si es Agente o Corredor.

Todos estos conflictos son tramitados por nuestra Asesoría Jurídica. En algunos casos de mayor complejidad se han realizado diferentes reuniones con las partes con la mediación del Colegio e intentar llegar a la firma de un acta de conciliación.

Durante 2022 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 con una continuidad en el incremento general de la actividad.

Además nos hemos ocupado también durante 2022 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 jurídica a los colegiados que se dirigen a nosotros remitidos por el Colegio.

Durante el año 2022 hemos recibido un total de 152 consultas, lo que supone un importante incremento respecto de los tres años anteriores (125 consultas en 2021, 100 consultas en 2020 y 103 en 2019).

La evolución de los últimos 10 años ha sido la siguiente:

- 2011 51 consultas
- 2012 49 consultas
- 2013 60 consultas
- 2014 64 consultas
- 2015 67 consultas
- 2016 88 consultas
- 2017 95 consultas
- 2018 68 consultas
- 2019 103 consultas
- 2020 100 consultas
- 2021 125 consultas
- 2022 152 consultas

Los medios por los que recibimos las consultas son mediante llamada telefónica, por correo electrónico, incluso WhatsApp, y en algunos casos hemos mantenido reuniones en nuestro despacho, según se indica en la relación de consultas recibidas. El correo electrónico y la llamada telefónica son los medios preferidos por los mediadores para formular las consultas. En algunos casos la consulta por correo electrónico ha requerido de una llamada telefónica para mejor explicación o se ha mantenido una reunión presencial en nuestro despacho en los casos que el asunto requería una especial atención.

La ventaja de la consulta por escrito es sin duda la necesidad de concreción en la respuesta y la permanencia del mensaje para consulta posterior por parte del mediador, aunque en ocasiones, la explicación requiere de una mayor información previa y en ese caso, contactamos con el mediador para hablar directamente.

Plazo de respuesta. Casi todas las repuestas por correo electrónico las hacemos en el mismo día que se recibe el mensaje. Solo excepcionalmente se responden al día siguiente. En diversas ocasiones, la consulta requiere de consulta de documentos (pólizas, cartas o contratos).

Contenido de las consultas. Como viene siendo habitual, las consultas recibidas han sido de diverso orden. 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 (59%) se refieren a cuestiones de interés del propio mediador: relaciones con aseguradoras, cartera, relaciones con la Dirección General de Seguros, DGA o actividad profesional en general o

bancaseguros. El 21% se refiere a contratación (contratos, coberturas, anulaciones, primas, incidencias, etc.) y por último, el 18% se ha referido a siniestros.

1. Defensa profesional del mediador:	
1.1. Relaciones con Cías. aseguradoras	14
1.2. Relaciones con colaboradores	16
1.3. Cartera de seguros	9
1.4. Actividad profesional general	31
1.5. Bancaseguros	17
1.6. DGSFP-DGA	3
1.7. Nuevo marco regulatorio	3
2. Contratos de seguro:	
anulaciones, primas, incidencias, contratación, etc.:	32
3. Siniestros	27
TOTAL	152

Se mantiene respecto del año anterior la distribución de las áreas de consulta. El 59%, se refieren al ejercicio de la profesión y múltiples problemas y dudas que surgen, que hemos subdivido en siete apartados en el cuadro anterior. Se trata de un porcentaje similar al del año anterior, aunque con un importante incremento en el número de consultas.

Dentro del área 1, ha sido muy significativo el incremento de consultas en las relaciones con los colaboradores, derivadas en buena medida de la diferenciación del régimen aplicable a los avisadores y colaboradores, especialmente en lo referente a la formación y al tratamiento fiscal de la retribución de cada una de esas figuras.

También ha habido un incremento muy significativo en el apartado de “actividad profesional general”, que integra muy diversas cuestiones propias del ejercicio de la profesión, no incluidas en los otros apartados. Como viene siendo habitual, la asesoría jurídica se utiliza por los colegiados principalmente para la resolución de consultas relacionadas con la esencia de la profesión. No cabe duda de que la progresiva complejidad del ejercicio de la actividad de mediador genera cada vez más consultas a la asesoría jurídica. Aunque las consultas son muy diversas en temática, destacamos las relativas a las incompatibilidades entre las diferentes opciones de ejercicio de la profesión.

En menor medida, también se incrementan las consultas sobre bancaseguros. Se percibe un endurecimiento de las prácticas bancarias y en consecuencia el mediador necesita armarse con argumentos jurídicos. Destacan este año las consultas sobre seguros vinculados con hipotecas.

Por el contrario, hemos recibido menos consultas sobre el nuevo marco regulatorio. Ya va siendo asimilado el Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, que ha traspuesto al derecho español la Directiva UE sobre Distribución de Seguros y ello genera menos consultas. También incluimos dentro de este apartado las consultas derivadas de la obligación de formación tras la aprobación del Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros.

También se han incrementado las consultas relativas a contratación de seguros, en sus diferentes problemáticas: exclusiones, anulaciones, devoluciones de recibos, reclamaciones de primas, etc.

Por su parte, se ha mantenido el número de consultas sobre siniestros, que ya se había incrementado de forma importante en el año anterior. Se percibe la diversidad de casuística en los siniestros, como es lógico, además de la complejidad de unos cuantos de ellos.

Seguimos constatando la gran implicación de los mediadores en la resolución de los siniestros, al utilizar el servicio de consultas jurídicas en pro de una solución satisfactoria para el cliente.

En cualquier caso, la satisfacción del colegiado ha sido muy alta. Han encontrado respuesta rápida y adecuada tanto en la llamada telefónica como por escrito cuando se ha formulado la consulta por correo electrónico. La inmensa mayoría de las consultas se han resuelto en el mismo día en que se han formulado.

2.- Asesoramiento al Colegio de Mediadores. Un apartado importante de la asesoría jurídica es la asesoría corporativa al Colegio de Mediadores.

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

a) **Actuaciones en disciplina de mercado.** En el año 2022 se nos requerido para diversas intervenciones:

- Preparación de reclamaciones al Departamento de Atención al Cliente de entidades bancarias por no acceder al derecho a devolución de recibos bancarios por primas de seguro.
- Preparación de carta por parte del Colegio a dirigida a correduría, agencia y colaborador por actuación irregular en localidad de Valderrobres.
- Asesoramiento sobre intervención de la Federación de Empresas del Metal de Zaragoza FEMZ en seguros de convenio, con preparación de comunicaciones expedidas por el Colegio.
- Informe sobre la constitución del Consejo Aragonés de Colegios de Mediadores.
- Durante el ejercicio, se resolvió el recurso de apelación por la Audiencia Provincial de Zaragoza (Sentencia de marzo de 2022) que resolvió definitivamente sobre la nulidad de los seguros de vida de prima única en procedimiento seguido contra Banco Sabadell.

b) **Sentencia de nulidad de seguros de Banco Sabadell:**

Al igual que se indicó en la memoria del año anterior, la Sentencia obtenida que acuerda la nulidad de seguros de vida y de protección de pagos por prima única financiada, ha resultado un asunto muy trascendente para el Colegio de Mediadores.

La reclamación fue apoyada y financiada por el Colegio de Mediadores de Zaragoza y ha significado un verdadero hito en las reclamaciones contra las prácticas abusivas de la bancaseguros.

Se ha dado una importante difusión a la sentencia de la Audiencia Provincial de Zaragoza y ha servido para que las reclamaciones se propaguen en todo el territorio nacional.

c) **Otras intervenciones:**

- Tramitación y asesoramiento en reclamación administrativa de D. Pedro Conde Font.
- Análisis de cláusula del nuevo Convenio de la Industria del Metal de Zaragoza en relación con los seguros de las empresas adheridas a la Federación del Metal y preparación de comunicación.
- Actualización a la nueva legislación del modelo de contrato con colaboradores.
- Intervención en procedimiento de mediación colegial seguido por conflicto entre colegiados.
- Actualización de contrato-modelo de colaboración entre corredores o corredurías de seguros.

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

3.-Departamento de Atención al Cliente.

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2022 se ha recibido TRES reclamaciones que han sido resueltas favorablemente a las corredurías de seguros.

RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS

FECHA	CONTENIDO DE LA CONSULTA	MEDIO
03/01/2022	Siniestro. Analizar seguro de salud y exclusión de cobertura.	Consulta por mail.
05/01/2022	Sobre anulación del seguro al vender un vehículo.	Consulta por mail.
07/01/2022	Siniestro. Aplicación de regla proporcional según dato	Consulta por mail.
10/01/2022	Extinción de contrato de colaborador y nuevo contrato.	Consulta por mail.
12/01/2022	Retribución a los trabajadores de correduría por comisión.	Consulta por mail.
12/01/2022	Sobre derecho de desistimiento en seguros diversos y vida.	Consulta por mail.
14/01/2022	Sobre uso de mails entre mediador y cliente.	Consulta por Teléfono.
17/01/2022	Consulta sobre registro en la DGS.	Consulta por Teléfono.
21/01/2022	Anulación de seguro en plazo y recl. de la prima por aseg.	Consulta por Teléfono.
21/01/2022	Recl. por accidente en Francia. Viabilidad y planteamiento.	Consulta por mail.
21/01/2022	Siniestro hogar con póliza reciente y probl. con fecha de daños.	Consulta por mail.
25/01/2022	Anulación por no conforme con la prima presupuestada.	Consulta WhatsApp
25/01/2022	Sobre denuncia a inmobiliaria en distribución de seguros.	Consulta por mail.
01/02/2022	Renuncia a mediar con un cliente por pérdida de confianza.	Consulta por mail.
02/02/2022	Cómputo del plazo para denegar prórroga. Carta certificada.	Consulta por mail.
03/02/2022	Compatibilidad de colaborador con mantenimiento de cartera.	Consulta por Teléfono.
07/02/2022	Obligaciones de agentes en Prevención de Blanq de Capitales.	Consulta por mail.
11/02/2022	Problema de devolución parcial de prima.	Consulta por Teléfono.
11/02/2022	Figura del agente comercial en plantilla en aseguradora.	Consulta por mail.
14/02/2022	Conflicto con correduría.	Consulta por Teléfono.
17/02/2022	Problema con contrato de colaborador.	Consulta por Teléfono.
23/02/2022	Contra. de seguro convenio con garantía capital por tomador.	Consulta por mail.
25/02/2022	Compatibilidad de agente y colaborador de corredor.	Consulta por Teléfono.
02/03/2022	Anulación seguro de coche. Devolución recibo.	Consulta por Teléfono.
03/03/2022	Agente exclusivo que pasa a corredor.	Consulta por Teléfono.

08/03/2022	Seguro vinculado a préstamo PYME, SegurCaixa.	Consulta por mail.
08/03/2022	Hipoteca CaixaBank. Póliza de PYME, My Box.	Consulta por Teléfono.
11/03/2022	Impago de comisiones a corredor en seguros de decesos.	Consulta por Teléfono.
11/03/2022	Baja seguro en Caser vinculado a un préstamo personal.	Consulta por Teléfono.
11/03/2022	Problemas con siniestros de Helvetia.	Consulta por Teléfono.
16/03/2022	Anulación recibo.	Consulta por Teléfono.
17/03/2022	Santa Lucia hace un seguro sin haberlo solicitado.	Consulta por Teléfono.
17/03/2022	Compatibilidad de agente financiero y colaborador.	Consulta por Teléfono.
17/03/2022	Registro policial y documentación.	Consulta por Teléfono.
17/03/2022	Sobre conversión de SL en SLP con la correduría.	Consulta por mail.
17/03/2022	Siniestro de incendio por ocupas.	Consulta por mail.
21/03/2022	Sinestro, consulta sobre depreciación en peritación.	Consulta por mail.
23/03/2022	Cambio de agente a agencia exclusiva persona física y jurídica.	Consulta por Teléfono.
23/03/2022	Niveles de formación.	Consulta por Teléfono.
24/03/2022	Obligación del corredor de tramitar baja de póliza.	Consulta por mail.
28/03/2022	Nuevo colaborador con oficina abierta, regulación legal.	Consulta por mail.
29/03/2022	Sobre nueva correduría.	Consulta Télf y mail.
31/03/2022	Sobre legalidad de oferta combinada de PH y seguros ING.	Consulta por mail.
31/01/2022	Sobre rehabilitación de seguro con aseguradora del banco.	Consulta por mail.
01/04/2022	Venta combinada de seguros por IBERCAJA.	Consulta por mail.
04/04/2022	Sobre rótulo informativo en su actividad.	Consulta por Teléfono.
04/04/2022	Siniestro. Sobre falta de suministro en cámara frigorífica.	Consulta por Teléfono.
04/04/2022	Sobre sentencia del Banco Sabadell. Primas únicas.	Consulta por Teléfono.
05/04/2022	Cobertura de RC de Pyme cambio de titularidad del negocio.	Consulta por Teléfono.
11/04/2022	Póliza de Salud con cobro de recibo y rechazo del riesgo.	Consulta por mail.
13/04/2022	Sucesión del corredor.	Consulta por Teléfono.
18/04/2022	Sobre adhesión a asociación de corredores.	Consulta por mail.
18/04/2022	Cese voluntario del corredor como mediador de la póliza.	Consulta por mail.
18/04/2022	Sobre seguro con Comarca y exclusión de mediador.	Consulta por Teléfono.
19/04/2022	Problema laboral en la correduría.	Consulta por mail.
19/04/2022	Siniestro. Rehúse seguro de mercancía.	Consulta por mail.

19/04/2022	Mejor forma de comunicar la anulación de pólizas de cartera.	Consulta por mail.
20/04/2022	Forma de facturar con avisadores.	Consulta por mail.
21/04/2022	Siniestro de daños por agua y problemas con peritaje.	Consulta por Teléfono.
21/04/2022	Práctica de Bantierra al vender seguros y PAC conjuntamente.	Consulta por mail.
22/04/2022	Contrato de agente con local subvencionado.	Consulta por Teléfono.
22/04/2022	Resolución de contrato de seguro por subida de prima. Sanitas.	Consulta mail y Télf.
26/04/2022	Reclamación por MGS de primas por recibos devueltos.	Consulta por mail.
27/04/2022	Régimen de colaboradores e IVA.	Consulta por mail.
27/04/2022	Intervención como testigo en juicio de reclamación de prima.	Consulta por mail.
03/05/2022	Revisión contrato de mediación con Admiral.	Consulta por mail.
11/05/2022	Problemas de Fiatc con anulación de seguros al vencimiento.	Consulta por mail.
18/05/2022	Comunicación a la DGA del cambio de domicilio.	Consulta por Teléfono.
20/05/2022	Seguro vida con CaixaBank. Cancela ptmo. y no cancelan seg.	Consulta por Teléfono.
23/05/2022	Fallece agente jubilado y derechos hereditarios de la cartera.	Consulta mail y Télf.
26/05/2022	Plazo de al Cía. para aplicar el cambio de mediador.	Consulta por mail.
30/05/2022	Venta combinada de seguros con la PAC.	Consulta por mail.
30/05/2022	Siniestro total de vehículo valor a nuevo, adq.con subvención.	Consulta por mail.
02/06/2022	Revisión de contratos de mediación.	Consulta por mail.
02/06/2022	Revisión de dos siniestros de robo de mercancía de camiones.	Consulta mail y Télf.
06/06/2022	Sobre excl. columna tras un año percibiendo seguro de baja.	Consulta por Teléfono.
06/06/2022	Cálculo de comisión prima neta en caso de fraccionamiento.	Consulta por Teléfono.
07/05/2022	Baja seguro Ocaso. No admiten baja.	Consulta por Teléfono.
09/06/2022	Siniestro mercancías. Incendio de semirremolque sin ITV.	Consulta por Teléfono.
10/06/2022	Venta de agencia a la aseguradora y otros pactos.	Consulta por mail.
13/06/2022	Excl. de Seguro Obligatorio autos accidente entre familiares.	Consulta por mail.
13/06/2022	Siniestro de Cdad rehusado por falta de mantenimiento.	Consulta por Teléfono.
13/06/2022	Siniestro, se causan daños estéticos a vecino no implicado.	Consulta por Teléfono.
14//6/2022	Cliente que pide hipoteca exigen seguro de vida de prim. única.	Consulta por Teléfono.
15/06/2022	Repercusión al mediador de recl. de prima por la aseguradora.	Consulta en despacho
22/06/2022	Extinción de contrato de colab. no cumplir la formación.	Consulta en despacho
22/06/2022	Exclusión de garantía en Seguro oblig.de autos a familiares.	Consulta por mail.

27/06/2022	Extinción de contrato de agencia y comienzo como corredor.	Consulta por Teléfono.
04/07/2022	Plazo de prescripción de reclamaciones Agroseguro.	Consulta por mail.
12/07/2022	Declaración de cuentas separadas en trámite de autorización.	Consulta por mail.
14/07/2022	Plazo exacto de baja de póliza, cómputo de días.	Consulta por Teléfono.
13/07/2022	Sobre elección de taller en seguro de autos.	Consulta por mail.
15/07/2022	Reclamación a través de OMIC por asegurada.	Consulta mail y Télf.
19/07/2022	Exigencia de formación a la persona designada por el Colab..	Consulta por mail.
22/07/2022	Suplantación de personalidad corred.en venta seguro vida.	Consulta por Teléfono.
25/07/2022	Sobre problemas con acta de disconformidad art. 38 LCS.	Consulta por Teléfono.
25/07/2022	Nuevo contrato con colaborador con formación adecuada.	Consulta por Teléfono.
26/08/2022	Siniestro de defensa jurídica de Santander Seguros.	Consulta por mail.
31/08/2022	Reclamación RC corredor. Error del riesgo y regla prop .	Consulta por Teléfono.
01/09/2022	Seguro de vida, cambio de beneficiario.	Consulta por Teléfono.
05/09/2022	Siniestro. Incendio y garantía de pérdida de explotación.	Consulta mail y Télf.
07/09/2022	Cesión de cartera por cese de actividad.	Consulta por Teléfono.
12/09/2022	Régimen fiscal de colaboración entre mediadores.	Consulta por Teléfono.
12/09/2022	Baja seguro de hogar y dificultades al existir hipoteca.	Consulta por Teléfono.
21/09/2022	Nombramiento de tercer perito notarialmente.	Consulta por Teléfono.
22/09/2022	Alcance de seguro de RC profesional.	Consulta por Teléfono.
22/09/2022	Siniestro humedades Cdad. Rechazo siniestro.	Consulta por Teléfono.
23/09/2022	Problemas fiscales en la transmisión de cartera.	Consulta por Teléfono.
27/09/2022	Error en la emisión de póliza. Planteamiento de respon..	Consulta por Teléfono.
27/09/2022	Bancaseguros. Ibercaja no quiere devolver un recibo de CASER.	Consulta por mail.
27/09/2022	Naturaleza jurídica del colegio.	Consulta por Teléfono.
29/09/2022	Siniestro con finiquito sin indemnización.	Consulta por Teléfono.
04/09/2022	Relaciones con AXA. Probl.s extinción de contrato de agencia.	Consulta por Teléfono.
05/10/2022	Régimen contractual y fiscal de los avisadores.	Consulta mail y Télf.
05/10/2022	Jubilación y continuidad de actividad.	Consulta por Teléfono.
05/10/2022	Responsabilidad mediador por error en confección de póliza.	Consulta presencial
10/10/2022	Colaborador y avisador. Régimen fiscal y de formación.	Consulta por mail.
17/10/2022	Rehúse de Allianz por inviabilidad de la reclamación.	Consulta por mail.

17/10/2022	Bonificación de seguro de vida en préstamo hipotecario.	Consulta por WhatsApp
20/10/2022	Sobre servicio de quejas frente a Agentes de seguros.	Consulta por mail.
25/10/2022	Comunicación de incre. de riesgo y silencio de la aseguradora.	Consulta por mail.
26/10/2022	Seguro de Vida Caixa My box.	Consulta por mail.
31/10/2022	Cobro de comisiones en caso de cambio de mediador.	Consulta por mail.
02/10/2022	Modificación de comisiones de contratos vigentes por Mapfre.	Consulta por mail.
03/11/2022	Sobre exclusión de actividades en CCPP excluidas en CCGG.	Consulta por mail.
04/11/2022	Tasa de 250 € por recl.al nuevo organismo de reclamac.	Consulta WhatsApp
07/11/2022	Seguro de hogar de CaixaBank de 3 años de duración.	Consulta por mail.
08/11/2022	Siniestro total complejo pérdida de impuesto de matriculación.	Consulta por mail.
09/11/2022	Herencia de cartera de seguros de Agente.	Consulta por mail.
10/11/2022	Contrato de mediación procedente de contrato de agencia.	Consulta por Teléfono.
14/11/2022	Pago de siniestro condicionado a entrega de facturas.	Consulta por mail.
15/11/2022	Sobre venta de cartera con pago aplazado y fiscalidad.	Consulta por Teléfono.
16/11/2022	Cobro duplicado de prima tras fallecimiento del asegurado.	Consulta por mail.
16/11/2022	Problemas con contrato de colaboración.	Consulta presencial
17/11/2022	Sobre obligaciones de los colaboradores.	Consulta por teléfono
17/11/2022	Problema de que AXA no acepta las bajas de pólizas.	Consulta por teléfono
18/11/2022	Fiscal. Problemas de deducción de seguro de baja y vehículo.	Consulta por teléfono
21/11/2022	Problema con colaborador y modificación de contrato.	Consulta por teléfono
21/11/2022	Rehúse de defensa jurídica.	Consulta por mail.
22/11/2022	Acreditación por la Cía de la solicitud de cambio de mediador.	Consulta por mail.
28/11/2022	Sobre cobro de comisiones en caso de cambio de mediador.	Consulta por mail.
29/11/2022	Reclamación de cliente sobre contrato de seguro.	Consulta presencial
29/11/2022	Asesoramiento sobre colaboradores externos.	Consulta por teléfono
01/12/2022	Impedimento para devolver recibos de Caser en Ibercaja.	Consulta por mail.
13/10/2022	Sobre vinculación de seguro de vida con préstamo personal.	Consulta mail y teléf.
15/12/2022	Sobre prima única de seguro de vida de Bantierra.	Consulta por teléfono
20/12/2022	Denegación por DKV de baja de asegurados en Salud.	Consulta por teléfono
22/12/2022	Liquidación a colaboradores en mantenimiento de cartera.	Consulta por teléfono
23/12/2022	Explic. de reclamaciones por primas únicas de seguro de vida.	Consulta por teléfono

29/12/2022	Anulación de póliza por subida excesiva de prima.	Consulta por teléfono
29/12/2022	Facturación de colaboración con terceros con IVA.	Consulta por teléfono
29/12/2022	Consulta sobre siniestro.	Consulta por mail.

Se han ofertado los cursos que el Centro de Estudios de los Colegios de Mediadores de Seguros de España (CECAS) tiene ofertados, optando cuando la ocasión lo permite a las bonificaciones de FUNDAE.

Se relacionan cursos

CURSO	HORAS
Curso Formativo Nivel 2	200
Curso Formativo Nivel 3	150
Curso Formativo Nivel 3 con certificados Grupo C	115
Curso Formativo Nivel 2 con Convalidación nivel 3	50

Guía Práctica de la Ley de Distribución de Seguros	10
Obligaciones de asegurados y aseguradores	10
Riesgo asegurable y contrato de seguro	20
Seguro defensa jurídica	10
Riesgos extraordinarios	10
Seguro D&O	15
Curso seguro de ciberriesgos	10
LOPD	10
Nuevo entorno en la venta de seguros	25
Venta consultiva y fidelización del cliente	15
Coaseguro y Reaseguro	5
Productos financieros IBIPs	30
Agroseguro	5

Aprender a influir en los demás	3
Mejora tus relaciones tóxicas profesionales	3
Sé un buen líder	4
Haz que te valoren más en tu empresa	3
Mejorar la atención telefónica al cliente	8
Cómo comunicar los objetivos de forma efectiva	7
Negociaciones Eficaces	8
Entrevista de Venta Consultiva	8
Concertación Telefónica de Entrevistas	5
Cómo dar feedback a un colaborador	7
Cómo liderar una reunión de seguimiento de objetivos	7
Cómo gestionar conflictos en el entorno de trabajo - Conflict Management	8
Gestión de Reuniones Eficaces	9
Impacto e Influencia. Cómo ser más persuasivo e influyente	8

Formación impartida en el Colegio

CURSO	FECHAS	HORAS	ASITENTES
GETION ACCIDENTES CIRCULACION	18/01/2022	3,00	63
RC DE LOS MEDIADORES	03/02/2022	1,00	62
RESP. MEDIOAMBIENTAL	23/02/2022	1,00	35
OBLIGACIONES MEDIADODRES	03/03/2022	1,00	73
TODO RIESGO CONSTRUCCION	01/03/2022	1,00	16
CANAL DENUNCIAS	08/03/2022	1,00	33
COMUNICACIÓN	08/03/2022	16,00	11
NUEVOS TIEMPOS NUEVAS FORMAS	09/03/2022	1,50	33
MARKETING DIGITAL	16/03/2022	4,00	21
CIBERRIESGOS	24/03/2022	1,00	47
RC DIRECTIVOS	28/03/2022	1,50	10
ASESORIA TECNICA PERICIAL	07/04/2022	2,00	48
TRAMITACIÓN SINIESTROS	12/04/2022	4,00	98
AHORRO Y PREVISION COLECTIVA	28/04/2022	1,50	45
SEGURO SALUD	10/05/2022	4,00	20
COMO AGILIZAR PORTABILIDADES	24/05/2022	1,00	28
SEGUROS HOGAR	14/06/2022	4,00	75
JORNADA SENASSUR	07/06/2022	4,00	
SEGURO IMPAGOS ALQUILER	21/06/2022	1,00	
MUJERES VALIENTES	05/10/2022	3,00	24
REFLEXIONES ENTORNO SEGUROS ESPAÑOS	18/10/2022	1,00	41
XI JORNADAS FORMATIVAS	27/10/2022	10,00	175
SEGURO TRANSPORTES	10/11/2022	4,00	76
VALORACION DAÑOS	29/11/2022	4,00	25
		75,50	934

Jornadas Formativas

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio de forma presencial y online han sido 24.

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 934.

El colegio ha convocado a lo largo del año más de 75 horas formativas para que los mediadores de seguros colegiados, sus empleados y colaboradores pueden cumplir con las horas de formación de reciclaje exigidas en la IDD

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

Cabe destacar este año la celebración los días 27 y 28 de octubre las XI Jornadas Técnico Formativas bajo el título “Economía, Mediación y Tecnología”, destacando la participación de D. Cristóbal Montoro, ex ministro de Economía, D. Adolfo Campos, director de Inade, D. Alejandro Izuzquiza, Director de Operaciones del Consorcio, D. Enrique Dans, profesor de innovación del IE Business School,

D. Carlos Lorenzo, Director de Desarrollo de ICEA, además de la Mesa redonda de Ceo's de alguna de las principales entidades aseguradoras del sector, Reale, DKV, Zurich, y Arag. Las Jornadas fueron un éxito de participación.

CURSO	ENTIDAD	FECHAS	HORAS	ASITENTES
METAVERSO	-	26/04/2022	4,00	7
LIDERAZGO	-	02/06/2022	4,00	12

PROYECTO SUM@T

Se ha retomado la actividad en el Proyecto Sum@t que pretende acercar al colegio a las segundas generaciones de mediadores.

CURSO GRUPO A

En octubre de 2022 se inició el Curso Nivel 1 2022/2023, en la modalidad semipresencial. El número de alumnos inscritos es de 10.

Este es el primer curso Nivel 1 que se realiza en el Colegio, nos adherimos a las clases online que imparte CECAS.

INGRESOS 2022

INGRESOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	201700,00	214.300,00	12.600,00
REVERSIÓN DETERIODO CREDITOS COM.	0,00	0,00	0,00
Total ingresos	201700,00	214.300,00	12.600,00

GASTOS 2022

GASTOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
ARRENDAMIENTOS Y CANONES	23000,00	21.843,08	1.156,92
REPARACIONES Y CONSERVACION	10000,00	7.428,17	2.571,83
SERVICIOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES	25000,00	18.372,97	6.627,03
TRANSPORTES	1700,00	443,54	1.256,46
PRIMAS DE SEGURO	12000,00	12.360,10	-360,10
SERVICIOS BANCARIOS Y SIMILARES	2000,00	615,90	1.384,10
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	20000,00	18.108,20	1.891,80
SUMINISTROS	4000,00	2.392,67	1.607,33
OTROS SERVICIOS	25000,00	16.646,26	8.353,74
OTROS TRIBUTOS	16000,00	28.451,25	-12.451,25
PERDIDAS CRED. COMERCIALES INCOBRABLES	0,00	632,00	-632,00
SUELDOS Y SALARIOS	28000,00	29.637,04	-1.637,04
SEGURIDAD SOCIAL	9000,00	9.348,81	-348,81
AMORTIZACION INMOVILIDAD MATERIAL	0,00	16.034,00	-16.034,00
GASTOS EXCEPCIONALES	26000,00	20.785,28	5.214,72
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	0,00	2.837,68	-2.837,68
Total gastos	201.700,00	205.936,95	-4.236,95

9- COMUNICACIÓN

Reunión con empresa de comunicación, Aragón Digital, e intercambio de mails en más de 15 ocasiones para informar de los diferentes acuerdos, eventos y formaciones que ha realizado el colegio, con el fin de que se creen notas de prensa para publicar en los medios, en nuestra página web y envío de boletines a los colegiados.

Se envían más de 15 notas de prensa a lo largo del 2022, con relación a los acuerdos del Colegio de Mediadores de Zaragoza con compañías, centros, formaciones y asuntos tratados por la institución.

Más de tres reuniones y varias llamadas telefónicas e intercambios de mails con Aragón Digital, para la creación del dossier ya iniciado en 2021, en el que se trata de recopilar todo lo que el colegio ofrece en cuanto a servicios y ventajas al Colegiado por pertenecer al mismo, siendo este un manual sencillo de leer en el que se recaba toda la información.

Una reunión y varios intercambios de mails con Aragón Digital, para preparar el evento del día de la Patrona del Seguro, que tuvo lugar el 26 de abril de 2022, celebrando a su vez el 55 aniversario del Colegio, en el que fueron invitados tanto colegiados como representantes de las compañías, y que comenzó con su tradicional misa en la Iglesia Parroquial de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, continuando con la ponencia del analista geopolítico y coronel del Ejército de tierra, Pedro Baños, y vino español en Cámara de Comercio. Por la noche se continuó la celebración en el restaurante Aura de Zaragoza, haciendo una mención especial a antiguos presidentes, colegiados y compañías por parte del presidente, con sus correspondientes entregas de insignias, y presencia del Director General de Economía del Gobierno de Aragón, Luis Fernando Lanaspá. La cena estuvo amenizada por el espectáculo de magia a cargo de Luis Boyano y reparto de premios.

Varias reuniones con la junta de gobierno y 1 reunión con Aragón Digital para la preparación y comunicación de las XI Jornadas Técnico-Formativas en la Cámara de Comercio el 27 y 28 de octubre de 2022.

En dichas comunicaciones hicimos especial hincapié en la presencia del ponente Cristóbal Montoro, quién fue ministro de economía de Hacienda y Administraciones Públicas, además de informar de la presencia de Adolfo Campos (INADE), Enrique Merin y Estela Martínez (Policía Judicial-Phishing), Carlos Lorenzo (ICEA), mesa redonda con los CEOs de grandes compañías como Zurich, Vicente Cancio; CEO de Reale, Ignacio Mariscal; CEO de Arag, Mariano Rigau, y el director general de DKV, Pedro Orbe. El viernes 28 se abrió el evento de la mano de Alejandro Izuzquiza (Director de Operaciones del Consorcio de Compensación de Seguros), seguido de Benjamín Losada (Suscriptor especialista Cyber de Hiscox), Enrique Dans (IE Business School), y finalmente se clausuro el evento con el director general de Economía del Gobierno de Aragón, Fernando Lanaspá. Para ello enviamos varias comunicaciones días previos a los Colegiados y medios del sector, y se crearon diversas publicaciones en redes. Una vez finalizado el evento, Aragón Digital entrevistó a cada ponente, haciendo un breve resumen de dichas jornadas y volviendo a enviar nota de prensa.

Dos reuniones con el responsable de Atipyme y varios intercambios de mails para dar de baja la página web que se tenía hasta el momento, y creación de una nueva. Se volcaron todos los datos que había en la antigua, y se hizo un nuevo diseño, así como cambios de color y reestructuración de pestañas, dando una imagen más moderna y actualizada del Colegio.

10-AGENTES

El colegio tiene el firme propósito de seguir acercándose a los Agentes, por lo que se han promovido diferentes encuentros y se tiene el compromiso de realizar también algún contacto con los agentes de la red rural.

Durante este año se ha incrementado la colegiación de 5 nuevos Agentes y 7 Agencias, acercando un poco más el colegio a estos mediadores. Se ha seguido informado sobre la implantación de la IDD. Se han realizado las oportunas altas en la póliza de CGPA Europe de Responsabilidad Civil Profesional.

11- RELACIONES INSTITUCIONALES

A lo largo del 2022, se han mantenido varias reuniones con entidades aseguradoras para integrarlas como colaboradoras del colegio.

Se ha estado en contacto directo con las entidades colaboradoras por diversos temas principalmente formativos y organizativos de las Jornadas Formativas.

Continuamos en contacto directo con el Gobierno de Aragón para tratar diversos temas que afectan a la Mediación de Seguros.

En base a nuestro de colaboración con Cámara de Comercio de Zaragoza, se han celebrado en sus instalaciones las Jornadas Técnico Formativas bajo el título “Economía, Mediación y Tecnología”, también se celebró la presentación en Zaragoza del proyecto Mujeres Valientes de la compañía Zurich, al que acudieron además de mediadoras de seguros, mujeres empresarias del tejido industrial zaragozano.