



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](http://www.mediadores-seguros.com)

[colegio@mediadores-seguros.com](mailto:colegio@mediadores-seguros.com)



# MEMORIA 2019

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.- Cursos de formación Ofertados
- 8.- Formación impartida
- 9.- Balance de Pérdidas y Ganancias

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2019 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 2019 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. Ricardo Barceló ArrueGO por su dilatada vida como mediador de Seguros, se otorgó el Premio AGUSTINA DE ARAGÓN a la Entidad REALE SEGUROS GENERALES, S.A.. por votación de todos los colegiados. El Premio EBRO fue entregado a MGS SEGUROS 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.

Con el fin de acercar el colegio a las segundas generaciones de mediadores y alumnos que han finalizado del Curso grupo A se ha puesto en marcha el Proyecto SUM@T, mezclando actividades formativas y lúdicas, teniendo una gran aceptación.

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 2019 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.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

Presidente: D. Jose Luis MAÑERO CARRASCO

Vice-presidenta: D<sup>a</sup> Laura MARTÍNEZ-CABEZAS SOLER

Secretario: D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Vice-Secretaria: D<sup>a</sup> Esperanza SANTIAGO OBENSA

Tesorero: D. Jose Luis RUIZ SANCHEZ

Vice-tesorero: D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Vocales: D. Manuel CALDÚ NAVAJAS

D. Jesús CALVETE GARCÍA

D. Miguel DE LAS MORENAS OROZCO

Comisión Formación:

D<sup>a</sup> Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER, D. Jesús CALVETE GARCÍA y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Comisión y Comunicación:

D<sup>a</sup> Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER

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 (Censor de cuentas)

D. José Antonio PONZAN MORENO (Comisión de Vigilancia de Mercado e Intrusismo profesional)



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<sup>a</sup> María Pilar GÁLLEGO BLANCO

### SEDE

Gran Vía, 11, pl. 1<sup>a</sup>, of. 11-13  
50006 ZARAGOZA  
Teléfonos: 976 210301 - 976 210302  
Fax: 976 234990  
e-mail: [colegio@mediadores-seguros.com](mailto:colegio@mediadores-seguros.com)  
web: [www.mediadores-seguros.net](http://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

- 8-9 Preparación y asistencia Pleno Presidentes Madrid
- 16 Firma acuerdo Berkley
- 22 Reunión Comisión Permanente Colegio Zaragoza
- 30 Reunión AXA. Motivo, atención al mediador colegiado
- 30 Reunión Claudio Aros. Planteamiento nueva tecnología para el Colegio

### FEBRERO

- 5-6 Preparación y asistencia elecciones consejo General
- 7-8 Gala 75 Aniversario Colegio Alicante
- 11 Votación Premios Gema. Miembro tribunal
- 14 Reunión Mapfre
- 19-20 Semana Seguro en Madrid y reunión Presidentes Consejo en Madrid
- 25 Firma acuerdos Pelayo y Surne en Zaragoza
- 26 Reunión Comisión Permanente Zaragoza

### MARZO

- 5-6 Recoger reconocimiento a la trayectoria profesional en Forinvest Valencia
- 13 Reunión colegio de Zaragoza con Mapfre y Allianz
- 19 Reunión Comisión Permanente Colegio Zaragoza, y Asamblea General
- 27 Reunión en Colegio Zaragoza con Avant2
- 29 Reunión Colegio Zaragoza con AXA

### ABRIL

- 10-11 Pleno Presidentes Consejo General en Madrid
- 25 Reunión en Colegio Zaragoza con DKV
- 30 Reunión Comisión Permanente Colegio Zaragoza
- 30 Reunión Santa Lucía y Liberty

### MAYO

- 7 Reunión Colegio Zaragoza con La Preventiva
- 8 Firma acuerdo Liberty Colegio Zaragoza
- 16 Reunión Premaat en Colegio Zaragoza
- 28-29 Reunión en Madrid con la Presidenta Nacional y Asesor Jurídico Consejo General

### JUNIO

- 4 Reunión Comisión Permanente Colegio Zaragoza
- 5 Reunión con directivos CECAS en Barcelona

6 Firma acuerdo con Helvetia en Colegio de Zaragoza  
11-12 Preparación y asistencia al Pleno de Presidentes en el Consejo General en Madrid  
25 Reuniones varias y comisión Permanente del Colegio de Zaragoza  
28 Celebración día de la Patrona

## **JULIO**

23 Reunión con mediadores en el Colegio Zaragoza

## **SEPTIEMBRE**

10 Reunión con Allianz en Barcelona, de Presidentes  
16 Reunión en Colegio Zaragoza con Premaat  
17 Reunión de la Comisión Permanente en el Colegio de Zaragoza  
19 Reunión visión colegial con Reale en el Colegio Zaragoza  
25-26 Reunión de Presidentes con Axa en Madrid

## **OCTUBRE**

9 Preparar reunión 55 Aniversario Colegio Zaragoza  
18 Reunión Agencia Suscripción RC Profesional Colegio Zaragoza  
21-22 Reunión Comisión Asesora Presidencia en Madrid  
23 Reunión Comisión Permanente Colegio Zaragoza  
28 Firma acuerdo Plus Ultra Colegio Zaragoza  
29 Firma acuerdo Aegón Colegio Zaragoza

## **NOVIEMBRE**

5 Despachar y firma de documentos  
6-7 Reunión Consejo General y 10 Aniversario de Codeoscopic en Madrid  
8 Firma acuerdo Zurich en el Colegio de Zaragoza  
13 Reunión con CASER en el Colegio de Zaragoza  
13 Reunión Consorcio en Madrid  
14-15 Forum CECAS en Toledo  
19 Reunión Gobierno Aragón  
20 reunión comisión Vigilancia de Mercado  
21 Reuniones con Internacional SOS, Mapfre y Reale  
26 Comisión Permanente en el Colegio de Zaragoza  
27-28 Reunión de Presidentes en el Consejo general. Pleno en Madrid

## **DICIEMBRE**

4 Reuniones MGS, Adeslas, Asisa, Sanitas y Generali  
10 Reunión con la Presidenta Nacional y su equipo en Madrid  
13 Reunión Comisión Permanente en el Colegio de Zaragoza

## MEMORIA COMISION VIGILANCIA DE MERCADO

Durante el año 2019 han surgido discrepancias con Mediadores, entre Mediadores y Entidades Aseguradoras y mala praxis de las entidades financieras al comercializar seguros.

### CONFLICTOS CON MEDIADORES:

Se atendieron dos casos del mismo mediador:

1. El primero de ellos, por utilizar el logo y número de colegiado, y no ser miembro ya de este Colegio. Se le requirió por medio de notificación escrita, para que excluyera de su publicidad dicha información.
2. El segundo fue por ejercer, al parecer, simultáneamente la actividad de corredor de seguros y de agente de seguros exclusivo. Por este hecho, este Colegio ha presentado denuncia ante DGS y DGA. En este momento estamos a la espera de resolución.

En ambos casos se realizó intervención tanto del responsable de esta Comisión, como del Departamento Jurídico.

También hubo varias reclamaciones de asegurados a sus Mediadores, por lo que ellos entendían un mal servicio de éstos. Estas reclamaciones se derivan al servicio de Atención al cliente.

### CONFLICTOS ENTRE MEDIADORES Y ENTIDADES ASEGURADORAS:

Cabe destacar la reclamación judicial de una Entidad Aseguradora a un mediador, al parecer por la cumplimentación fraudulenta de un cuestionario de salud en una póliza de vida temporal. Este hecho procede del 2008 y el mediador dejó de ser colegiado en el 2014. Se le asesoró desde el departamento Jurídico.

Otra reclamación fue de un Corredor a una Entidad Aseguradora, por problemas en el proceso de emisión de una póliza Industrial.

En esta ocasión se medió, personalmente desde el colegio, conjuntamente con los Directivos de dicha entidad, quienes nos aportaron su punto de vista sobre dicha incidencia y suavizamos las desavenencias entre el mediador colegiado y la compañía de Seguros.

## **MALAS ACTUACIONES BANCARIAS:**

En este punto destacamos la negativa de algunas entidades financieras a devolver los recibos de seguros contratados con entidades aseguradoras con fuerte vinculación con la primera. Un año más, estas reclamaciones ha sido las más numerosas. Hemos tenido, al menos, diez reclamaciones de asegurados que nos han traído nuestros Colegiados. Algunas de ellas se han solucionado enviando la carta que, a este fin, tiene preparada el Colegio de Mediadores de Zaragoza.

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.

Ya tenemos experiencias en este sentido de interponer demandas judiciales contra una entidad financiera local y ganarlas ante los Tribunales.

Para este proceso, es imprescindible la total colaboración del Asegurado, pues es él exclusivamente el que está legitimado para esta reclamación.

La devolución o no de los recibos, va a depender de la vehemencia y persistencia con la que el cliente lo solicite en la entidad financiera. En caso de que estas acciones sean infructuosas, tanto la Comisión de Vigilancia de Mercado como el Departamento Jurídico del Colegio estamos preparados para mediar en estos conflictos.

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

Durante 2019 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 2019 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.

2019 ha sido el año en el que más consultas hemos recibido de los colegiados, alcanzándose las **103 consultas**, 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
- 2019..... 103 consultas

Las consultas nos han llegado y han sido atendidas telefónicamente, por e-mail y en algunos casos hemos mantenido reuniones en nuestro despacho, según se indica en la relación de consultas recibidas. El 57% de las consultas han sido recibidas por teléfono y han sido resultas en una única conversación, salvo excepciones que requieran analizar documentos o mantener una reunión. El 40% de las consultas se reciben por correo electrónico y son resultas en el mismo día o al día siguiente.

Como viene siendo habitual las consultas recibidas han sido de diverso orden y de materias variadas. 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 (60%) se refieren a cuestiones de 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 22% se refiere a contratación (contratos, coberturas, anulaciones, primas, incidencias, etc.) y por último, el 16% se ha referido a siniestros.

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

|     |   |            |
|-----|---|------------|
| 1.- | Defensa profesional del mediador:   |            |
|     | 1.1. Relaciones con Cías. aseguradoras  | 6          |
|     | 1.2. Relaciones con colaboradores   | 6          |
|     | 1.3. Cartera de seguros   | 14         |
|     | 1.4. Actividad profesional general  | 21         |
|     | 1.5. Bancaseguros   | 13         |
|     | 1.6. DGSFP-DGA  | 2          |
| 2.- | Contratos de seguro: anulaciones, primas,<br>interpretación, incidencias, contratación: | 23         |
| 3.- | Siniestros:   | 18         |
|     | <b>TOTAL</b>  | <b>103</b> |

La mayor parte de las consultas se refieren al ejercicio de la profesión y múltiples problemas y dudas que surgen, que hemos subdivido en seis apartados. Especialmente en 2019 se han incrementado las consultas sobre actividad profesional en general, que incluye previsión de jubilación, organización de la correduría, personal, etc.

En el apartado de “carteras de seguros”, ha habido un incremento en consultas sobre operaciones de venta de cartera o venta de sociedad de correduría, además de los problemas derivados del cambio de mediador por parte del tomador.

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.



También se han incrementado las consultas sobre bancaseguros, tanto en las habituales de negativa a devolver recibos de primas, como en las nuevas cuestiones derivadas de la Ley de Crédito Inmobiliario y la operativa con los seguros vinculados.

Ha existido igualmente un incremento de consultas sobre siniestros, que son variadas por su propia naturaleza

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.

## **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.

- a) **Denuncias por disciplina de mercado.** En el año 2019 ha habido dos intervenciones frente a la Agencia BURAN, con requerimiento para cese en el uso del número de colegiado y vídeos corporativos del Colegio, como la preparación de la denuncia por confusión a los consumidores en el ejercicio de la actividad mediadora.
- b) **Reclamaciones interpuestas en nombre de un cliente contra entidades financieras** por denegación a devolución de recibos de primas. En 2019 se ha obtenido una sentencia condenatoria contra IBERCAJA
- c) Siguiendo instrucciones de la Junta, se **han 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 2019 no se ha recibido ninguna reclamación por parte de clientes. Aunque en 2020 ya se ha recibido una reclamación a una correduría de seguros.

## RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS:

| <b>FECHA</b> | <b>CONCEPTO</b>   | <b>MEDIO</b>                 |
|--------------|---|------------------------------|
| 10/01/2019   | Consulta sobre compatibilidad de actividades con correduría               | Consulta por teléfono        |
| 11/01/2019   | Siniestro. Golpe con puerta automática                                    | Consulta por teléfono        |
| 14/01/2019   | Sobre entre del documento de información previa                           | Consulta por mail.           |
| 16/01/2019   | Información sobre jubilación  | Consulta por teléfono        |
| 21/01/2019   | Sobre modelo de contrato de colaborador externo.                          | Consulta por teléfono        |
| 24/01/2019   | Bancaseguros. Ibercaja no devuelve el recibo de una Cdad de Prop.         | Consulta por teléfono        |
| 25/01/2019   | Cambio de mediador y anomalías en el proceso.                             | Consulta por mail y teléfono |
| 30/01/2019   | Colaborador externo: si tiene cotización y régimen de retención.          | Consulta por teléfono        |
| 31/01/2019   | Bancaseguros. Ibercaja no devuelve el recibo de póliza de CASER           | Consulta por mail.           |
| 01/02/2019   | Jubilación. Contrato de agencia con Mapfre.                               | Reunión en despacho.         |
| 06/02/2019   | Forma de cesión de cartera entre sociedad y socios.                       | Consulta por mail.           |
| 06/02/2019   | Cuando interviene el tercer perito. Siniestro con presunto fraude.        | Consulta por teléfono        |
| 07/02/2019   | Sobre descuento del valor de restos del valor venal                       | Consulta por mail.           |
| 12/02/2019   | Doble contratación por no devolver el recibo de la póliza que se dio baja | Consulta por mail.           |
| 18/02/2019   | Adaptación de contratos a la Directiva de Distribución de seguros         | Consulta por teléfono        |
| 19/02/2019   | Sobre contrato de colaborador de seguros y de alta en el RETA             | Consulta por teléfono        |
| 19/02/2019   | Asesoramiento ante futura jubilación                                      | Consulta por teléfono        |
| 28/02/2019   | Como preparar orden SEPA de domiciliación                                 | Consulta por teléfono        |
| 28/02/2019   | Cambio de mediador y anomalías en el proceso.                             | Consulta por teléfono        |
| 28/02/2019   | Cuestionario de salud en contrato con Ibercaja.                           | Consulta por teléfono        |
| 01/03/2019   | Siniestro de accidente en flota de vehículos                              | Consulta por teléfono        |
| 11/03/2019   | Bancaseguros. Error de asesoramiento en póliza. Seguro de baja            | Consulta por teléfono        |
| 11/03/2019   | Cambio de código que deniega Generali alegando convenio especial.         | Consulta por teléfono        |
| 12/03/2019   | Intervención en juicio citado por cliente contra aseguradora              | Consulta por teléfono        |
| 15/03/2019   | Bancaseguros. Negativa a devolver recibo bancario                         | Consulta por teléfono        |
| 15/03/2019   | Siniestro. Cobertura de vehículos confiados en seguro de taller.          | Consulta por mail.           |
| 25/03/2019   | Opciones de director técnico.   | Consulta por teléfono        |
| 27/03/2019   | Problemática con póliza en la que la prima es demasiado baja              | Consulta por teléfono        |
| 27/03/2019   | Siniestro de corrimiento de tierras rehusado por Allianz                  | Consulta por mail.           |
| 01/04/2019   | Sobre director técnico y compatibilidad con otras actividades ajenas.     | Consulta por teléfono        |
| 02/04/2019   | Siniestro vehículo correduría. Reclamación a Agreda.                      | Consulta por teléfono        |
| 03/04/2019   | Mediador complementario y si se puede aplicar en ya en España sin la LDS  | Consulta por teléfono        |
| 05/04/2019   | Sucursales en otra Comunidad Autónoma con autorización de DGA.            | Consulta por teléfono        |
| 05/04/2019   | Cláusula de protección datos cliente en contratos con otros corredores    | Consulta por teléfono        |

|            |   |                                  |
|------------|---|----------------------------------|
| 08/04/2019 | Bancaseguros. Cliente de Sevilla con seguro de vida de prima única.             | Consulta por mail.               |
| 10/04/2019 | Designación beneficiario al banco en seguro de hogar.                           | Consulta por mail.               |
| 10/04/2019 | Agente de Mapfre, problema de comisiones  | Consulta por teléf.-<br>despacho |
| 15/04/2019 | Sobre uso de datos por Ibercaja para oferta de seguro de Auto                   | Consulta por mail.               |
| 06/05/2019 | Sobre seguros vinculados en la Ley Crédito inmobiliario                         | Consulta por teléfono            |
| 07/05/2019 | Bancaseguros. Devolución recibo Ibercaja y Caixa                                | Consulta por teléfono            |
| 07/05/2019 | Sobre seguros vinculados en la Ley Crédito inmobiliario. Situación transitoria  | Consulta por mail.               |
| 08/05/2019 | Obligatoriedad indicar en la denominación social "agencia de seguros exclusiva" | Consulta por mail.               |
| 08/05/2019 | Sobre inconvenientes de CASER en comunicación de agravación del riesgo          | Consulta por teléfono            |
| 09/05/2019 | Sobre aseguramiento de naves, maquinaria de inquilino y mercancía de tercero    | Consulta por teléfono            |
| 09/05/2017 | Bancaseguros. Cobro indebido de primas sobre seguro anulado correctamente.      | Consulta por teléfono            |
| 09/05/2009 | Sobre control horario del personal, nueva regulación                            | Consulta por mail.               |
| 09/05/2019 | Sobre petición del cliente de pasarle conversaciones mail con aseguradora       | Consulta por mail.               |
| 21/05/2019 | Pérdida de comisión por estar el recibo en gestión de cobro                     | Consulta por teléfono            |
| 21/05/2019 | Asesoramiento sobre intervención como testigo                                   | Consulta por mail.               |
| 29/05/2019 | Cesión de cartera de agente   | Consulta por mail.               |
| 29/05/2019 | Previsión de venta de sociedad de correduría                                    | Consulta por teléfono            |
| 06/06/2019 | Información sobre adquisición de cartera  | Consulta por teléfono            |
| 06/06/2019 | Revisión Anexo contrato mediación Coface  | Consulta por mail.               |
| 06/06/2019 | Seguro de lucro cesante para arrendamiento de nave                              | Consulta por mail-teléfono       |
| 11/06/2019 | Cláusulas de no concurrencia y de confidencialidad en contratos laborales.      | Consulta por teléfono            |
| 12/06/2019 | Bancaseguros. Ibercaja no devuelve prima, seguro anulado en plazo               | Consulta por teléfono            |
| 13/06/2019 | Revisión contrato agente vinculado con Allianz                                  | Consulta en el despacho          |
| 13/06/2019 | Concurrencia de seguros sobre lucro cesante                                     | Consulta en el despacho          |
| 20/06/2019 | Consecuencias de fallecimiento de colaborador externo                           | Consulta por teléfono            |
| 20/06/2019 | Derecho de extorno en caso de que la Cía. no acepte la agravación riesgo.       | Consulta por teléfono            |
| 24/06/2019 | Exención de IVA de las comisiones de los colaboradores externos.                | Consulta por teléfono            |
| 25/06/2019 | Baja de póliza notificada sin entregar, si se considera anulada.                | Consulta por teléfono            |
| 18/07/2019 | Revisión de comunicación de cambio de código                                    | Consulta por mail.               |
| 18/07/2019 | Reclamación de impago de prima  | Consulta por teléfono            |
| 18/07/2019 | Proceso de venta de cartera/sociedad  | Consulta por teléfono            |
| 01/07/2019 | Computo de fechas para anulación de póliza. Como se computa el mes.             | Consulta por mail.               |
| 08/07/2019 | Ejercicio de pequeña actividad estando jubilado                                 | Consulta por teléfono            |
| 10/07/2019 | Revisión contrato de mediador con Allianz, cláusulas abusivas                   | Consulta por teléfono            |
| 16/07/2019 | Sobre forma de cumplir con la RGPD  | Consulta por teléfono            |
| 03/09/2019 | Bancaseguros. Sobre devolución de recibo de prima anulando póliza.              | Consulta por mail.               |
| 10/09/2019 | Sobre venta de correduría y operativa.  | Consulta por teléfono            |
| 11/09/2019 | Impago de una parte de la prima y anulación por ALLIANZ.                        | Consulta por teléfono            |
| 16/09/2019 | Siniestro. Reclamación a la DGS por actuación inadecuada de aseguradora         | Consulta por teléfono            |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 19/09/2019 | Bancaseguros. Seguro hogar ofertado por BBVA que solo cubre contenido.       | Consulta por teléfono                              |
| 23/09/2019 | Protección de datos. Cesión de número de cuenta para pago a perjudicado.     | Consulta por mail.                                 |
| 23/09/2019 | Cargo de prima en tarjeta Visa sin haber contratado nada. Línea Directa      | Consulta por mail.                                 |
| 30/09/2019 | Siniestro. Problema con valor venal y valor de reparación.                   | Consulta por mail.                                 |
| 03/10/2019 | Duda sobre confección de la DEC  | Consulta por mail.                                 |
| 07/10/2019 | Sobre obligación de entrega por aseguradora de peritación                    | Consulta por mail.                                 |
| 09/10/2019 | Obligación de tiempo para guardar las pólizas anuladas                       | Consulta por mail.                                 |
| 28/10/2019 | Sobre contenido de la ley de Crédito hipotecario sobre entidad aseguradora   | Consulta por mail.                                 |
| 30/10/2019 | Denegación de cobertura en empresa que previamente aceptaban                 | Consulta por teléfono                              |
| 30/10/2019 | Asesoramiento a Ayuntamiento para concurso y aplicación de IVA               | Consulta por teléfono                              |
| 11/11/2019 | Reclamación de prima de contrato, no se comunicó nueva prima                 | Consulta por teléfono                              |
| 12/11/2019 | Sobre problemas para comunicar la baja del contrato                          | Consulta por mail.                                 |
| 13/11/2019 | Sobre cambio de mediador y plazo para asegurar los derechos económicos       | Consulta por mail.                                 |
| 18/11/2019 | Anulaciones fuera de plazo y actuaciones de las aseguradoras. Monitorio      | Consulta por teléfono                              |
| 18/11/2019 | Compatibilidad con otra correduría del mismo grupo                           | Consulta por mail.                                 |
| 18/11/2019 | Siniestro asistencia carretera a transportista. Error en el cómputo del IVA. | Consulta por teléfono                              |
| 19/11/2019 | Resolución de contrato de mediación.   | Consulta por teléfono                              |
| 19/11/2019 | Problema de siniestro que puede alcanzar al mediador                         | Consulta por teléfono-mail                         |
| 22/11/2019 | Capital recomendado para seguro RC de actividad concreta                     | Consulta por mail.<br>Consulta por telef. despacho |
| 26/11/2019 | Sobre asesoramiento en cesión de cartera                                     |  |
| 27/11/2019 | Sobre reclamación profesional.   | Consulta por teléfono                              |
| 28/11/2019 | Reclamación a Cdad. por defecto en sensor puerta de garaje                   | Consulta por mail.                                 |
| 28/11/2019 | Reclamación por valor venal de vehículo y valor de reparación                | Consulta por mail.                                 |
| 02/12/2019 | Reclamación en Francia de exceso de gastos de asistencia tras accidente.     | Consulta por teléfono                              |
| 10/12/2019 | Problemas por matrícula errónea en seguro obligatorio.                       | Consulta por teléfono                              |
| 11/12/2019 | Siniestro. Daños a maquinaria transportada y rehúse seguro construcción      | Consulta por mail.                                 |
| 12/12/2019 | Solicita un modelo de contrato de colaborador externo.                       | Consulta por mail.                                 |
| 13/12/2019 | Cese de actividad con la autorización de Aragón. Como proceder.              | Consulta por mail.                                 |
| 17/12/2019 | Compra de correduría y comunicaciones a la DGS                               | Consulta por teléfono                              |
| 18/12/2019 | Problemas por doble seguro D&O   | Consulta por mail.                                 |

## 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

Jornadas Formativas

|            |   |                    |
|------------|---|--------------------|
| 14-03-2019 | PRESENTACION BERKLEY  | BERKLEY            |
| 21-03-2019 | JORNADA POOL CORREDORES   | POOL CORREDORES    |
| 09-04-2019 | COMPROMETIDOS CON LA MEDIACIÓN  | XENASEGUR          |
| 25-04-2019 | EXTERIORIZACION DE COMPROMISOS POR PENSIONES                            | ALLIANZ            |
| 07-05-2019 | SEGURO REINICIA: "LA TRANQUILIDAD DE HIPOTECAR TU CASA CON UNA SONRISA" | PREVENTIVA SEGUROS |
| 09-05-2019 | RIESGOS PERSONALES EN EL AMBITO EMPRESARIAL                             | ZURICH             |
| 14-05-2019 | CONVENIO SANITARIO PARA LESIONADOS DE TRAFICO                           | QUIRONSAUD         |
| 28-05-2019 | COMO VENDER UNA POLIZA DE D&O   | BERKLEY            |
| 18-06-2019 | NUEVA POLIZA DE ADMINISTRADORES Y ALTOS CARGOS                          | MARKEL             |
| 24-10-2019 | DEFENSA JURIDICA EN EL AMBITO INMOBILIARIO                              | DAS                |
| 27-11-2019 | RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL  | BERKLEY            |
| 28-11-2019 | NUEVAS SOLUCIONES A NUEVOS RETOS  | CASER              |

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio 12

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 323, y gran número de participantes a través de la conexión online.

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

|            |   |
|------------|---|
| ENERO      | 4 Entidades colaboradoras                             |
| FEBRERO    | 4 Entidad colaboradora                                |
| MARZO      | 4 Entidades colaboradoras + 1 Correduria colegiada    |
| ABRIL      | 3 Entidades colaboradoras + 4 Correduria colegiada    |
| MAYO       | 4 Entidades colaboradoras                             |
| JUNIO      | 1 Entidades colaboradoras                             |
| SEPTIEMBRE | 2 Entidades no colaboradoras + 1 Correduria colegiada |
| OCTUBRE    | 2 Entidad colaboradora + 1 Correduria colegiada       |
| NOVIEMBRE  | 3 Entidades colaboradoras                             |
| DICIEMBRE  | 1 Entidad colaboradoras + 1 Correduria Colegiada      |

Proyecto SUM@T

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 14-02-2019 | PRESENTACIÓN PROYECTO SUM@T                             |            |
| 21-02-2019 | LIDERAZGO 4.0: "PARA, EVALÚA, ACTÚA"                    | DKV        |
| 03-04-2019 | NUEVOS FUTUROS:NUEVAS OPORTUNIDADES                     | AXA        |
| 08-05-2019 | TALLER SOCIAL SELLING Y CAPTACION DE LEADS EN RRSS-1    | LIBERTY    |
| 12-06-2019 | TALLER SOCIAL SELLING Y CAPTACION DE LEADS EN RRSS-1    | LIBERTY    |
| 03-10-2019 | COMO RETENER A TUS CLIENTES POR MEDIO DE LAS TECNOLOGIA | PLUS ULTRA |
| 15-11-2019 | SHOWCOOKING-TEAMBULDING                                 | LA ZAROLA  |

El número de asistentes ha sido de 173, dicho proyecto continuará el próximo año.



**BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS****INGRESOS 2019**

| <b>INGRESOS</b>            | <b>PRESUPUESTADO</b> | <b>REALIZADO</b>  | <b>DIFERENCIA</b> |
|----------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIOS    | 189.500,00           | 195.606,99        | -6.106,99         |
| CURSOS                     | 5.000,00             | 300,00            | 4.700,00          |
| OTROS INGRESOS FINANCIEROS | 200,00               | 593,37            | -393,37           |
| OTROS INGRESOS             | 6.000,00             | 4.041,93          | 1.958,07          |
| INGRESOS EXTRAORDINARIOS   | 0,00                 | 0,00              | 0,00              |
| <b>Total ingresos</b>      | <b>200.700,00</b>    | <b>200.542,29</b> | <b>157,71</b>     |

**GASTOS 2019**

| <b>GASTOS</b>                      | <b>PRESUPUESTADO</b> | <b>REALIZADO</b>  | <b>DIFERENCIA</b> |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| REPARACION Y CONSERVACIÓN          | 7.000,00             | 9.826,79          | -2.826,79         |
| SERV. PROFESIONALES INDEPENDIENTES | 47.250,00            | 21.374,68         | 25.875,32         |
| TRANSPORTE                         | 200,00               | 150,45            | 49,55             |
| PRIMAS SEGUROS                     | 15.900,00            | 11.945,36         | 3.954,64          |
| PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN          | 5.000,00             | 300,00            | 4.700,00          |
| SUMINISTROS                        | 4.250,00             | 2.517,60          | 1.732,40          |
| OTROS SERVICIOS                    | 78.600,00            | 63.368,90         | 15.231,10         |
| IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS         | 0,00                 | 6.947,47          | -6.947,47         |
| OTROS TRIBUTOS                     | 1.500,00             | 11.563,48         | -10.063,48        |
| SUELDOS Y SALARIOS                 | 28.000,00            | 27.839,00         | 161,00            |
| SEGURIDAD SOCIAL                   | 10.000,00            | 8.792,66          | 1.207,34          |
| GASTOS FINANCIEROS                 | 1.000,00             | 0,00              | 1.000,00          |
| OTROS GASTOS FINANCIEROS           | 2.000,00             | 1.341,80          | 658,20            |
| AMORTIZACIONES                     | 0,00                 | 16.034,00         | -16.034,00        |
| <b>Total gastos</b>                | <b>200.700,00</b>    | <b>182.002,19</b> | <b>18.697,81</b>  |