



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 ANUAL 2017

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

## INDICE

1.- Saludo del Presidente	3
2.- Información Institucional	4
3.- Información Organizativa	7
4.- Agenda de Presidencia	11
5.- Memoria Comisión Vigilancia de Mercado	13
6.- Memoria Jurídica	15
7.- Cursos de formación Ofertados	23
8.- Formación impartida	26
9.- Balance de Pérdidas y Ganancias	28

## SALUDO DEL PRESIDENTE

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2017 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 2017 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. Manuel Cortés Bel, por su dilatada vida como mediadores de Seguro, se otorgó el Premio AGUSTINA DE ARAGÓN a la Entidad REALE SEGUROS GENERALES, S.A. por votación de todos los colegiados. El Premio EBRO este año se le entrego a CRISTALBOX por su constante apoyo a la mediación y el Premio Solidario recayó en FUNDACION DKV INTEGRALIA.

Nuestro Centro de Estudios merece una mención especial por la cantidad de Cursos ofrecidos para cumplir con la legislación en vigor sobre la formación y reciclaje de los Agentes, Corredores, empleados de estos y colaboradores en la mediación. El Curso Superior de Seguros 2016-2017, buque insignia de nuestro Colegio, para conseguir el Certificado del grupo "A", lo han iniciado 12 alumnos.

Como entidad colaboradora del INAEM, para el fomento del empleo se han realizado dos cursos de "GESTION COMERCIAL Y TECNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS" uno de 370 horas y otro de 340 horas, en la que los alumnos del curso han podido realizar prácticas en corredurías de seguros.

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 2017 luce por si sola y podemos estar satisfechos de haber cumplido con nuestro deber en beneficio de todos los colegiados en particular y del sector en general.

**José Luis Mañero Carrasco**  
**Presidente**

Ley 8/2015 Art.12

### **Funciones de los Colegios**

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

### CAPÍTULO III Funciones y competencias del Colegio

Artículo 27. Funciones.

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

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

Órganos colegiales en materia de su competencia.

- e) Ordenar en su ámbito competencial el ejercicio profesional, velando para que se desempeñe dignamente y conforme a criterios deontológicos y con respeto a los derechos de los particulares, ejerciendo al efecto la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial en los términos previstos por la Ley y estos Estatutos.
- f) Contribuir a una adecuada formación profesional y actualización de los conocimientos profesionales de sus colegiados.
- g) Garantizar una eficaz organización y funcionamiento colegial promoviendo la participación y el funcionamiento de comisiones especializadas, y fomentando las actividades y servicios comunes de interés colegial y profesional en el orden formativo, asistencial y de prevención.
- h) Administrar la economía colegial mediante la elaboración y aprobación de presupuestos anuales de ingresos y gastos, repartiendo equitativamente las cargas mediante la fijación de cuotas y aportaciones, con las facultades de recaudación y gestión necesarias.

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

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

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

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

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

Presidente: D. Jose Luis MAÑERO CARRASCO

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

Secretario: D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Tesorero: D. Jose Luis RUIZ SANCHEZ

Vice-tesorero: D. José Antonio PONZAN MORENO

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

Comisión Formación:

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

Comisión de y Comunicación:

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

Comisión de Vigilancia de Mercado e Intrusismo profesional:

D. Jose Antonio PONZAN MORENO y D<sup>a</sup> Esperanza SANTIAGO OBENSA

Comisión de Relaciones Institucionales

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

Comisión de Agentes de Seguros

D. Jesús CALVETE GARCIA Y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Comisión Asesora de Presidencia:

Presidente: D. Pedro GASQUE VALERO

Secretario: D. Joaquin MONE FOZ

Vocales: D. Dámaso CARRERA SALILLAS

D. Adolfo GARCÍA MUÑOZ

D. Jose Luis LANASPA CASTAN

D. Pedro PARRA GERONA

D. Manuel Fernando RIVED GIMENEZ



JUNTA DE GOBIERNO DEL COLEGIO DE MEDIADORES DE  
SEGUROS DE TERUEL

Presidente: D. Javier RUBIO PASTOR

Vice-presidenta: D. Miguel A. DOMINGO PONZ

Secretario: D. José Manuel GIMÉNEZ MARTÍNEZ

Tesorero: D. Victhor CABETAS ALIAGA

Vocales:       D. Sergio SORIANO CASINO  
                  D. Manuel VILLARROYA MARTÍN  
                  D. Jesús GONZALEZ VIVAS  
                  D. José Manuel GIMÉNEZ MARTÍNEZ  
                  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.com](http://www.mediadores-seguros.com)

### 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.

**ENERO:**

10 .- Presidir Junta Gobierno	Zaragoza
11 .- Presidir Tribunal Curso Superior	Barcelona
12 .- Asistir entrevista revista Actualidad aseguradora	Madrid
16 .- Reunión Director Nacional Agentes REALE	Madrid
17.- Reunión Presidentes Nacionales	Madrid
19 .- Reunión comisión Comunicación Colegio	Zaragoza
24 .- Reunión Presidentes	Alava, Logroño Pamplona
25 .- Reunión Presidente	Toledo
26 .- Reunión en la DGSFP y Dirección Gnral Generali	Madrid
27 .- Reunión Comisión de formación	Zaragoza
31 .- Presentación Candidatura a Presidir Consejo	Madrid

**FEBRERO**

7 .- Reunión Presidentes	Cuenca, Albacete, Murcia
8.- Reunión Presidentes	Valencia, Alicante
9 .- Comisión Permanente	Madrid
15 .- Junta Gobierno	Zaragoza
20 .- Reunión Presidentes	Lugo, A Coruña, Asturias
22 .- Reunión Presidentes Consejo Catalán	Madrid
23 .- Reunión Presidentes Malaga, Jaen	Madrid
28 .- Reunión Dirección General Reale	Madrid

**MARZO**

1 .- Reunión CECAS	Barcelona
2.- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
6.- Reunión Dirección General AXA	Madrid
7.- Reunión Plenaria. Constitución	Madrid
8-9 .- Asistencia a Forinvest	Valencia
22 .- Reunión Equipo Consejo	Madrid
28 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza

**ABRIL**

10.- Reunión Comisión Formación Colegio	Zaragoza
18 .- Junta Gobierno Colegio	Zaragoza
21 .- Reunión Consejo Aragones	Zaragoza

**MAYO**

9 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
17-18 .- Reunión Presidentes	Madrid
24 .- Firma acuerdo REALE	Zaragoza
26 .- Reunión Universidad San Jorge	Zaragoza
31 .- Reunión Trabajo Colegio	Zaragoza

## **JUNIO**

6 .- Reunión Junta Gobierno Colegio	Zaragoza
13 .- Reunión Trabajo Colegio	Zaragoza
15 .- Reunión Colegio – Mapfre	Zaragoza
23 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
26 .- Pleno Consejo General	Madrid
30 .- Celebración Día de la Patrona	Zaragoza

## **JULIO**

27.- Reunión Trabajo Colegio	Zaragoza
------------------------------	----------

## **SEPTIEMBRE**

13 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
22 .- Asistencia Celebración 50 Aniversario Colegio	Castellón

## **OCTUBRE**

17 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
18.- Asistencia Semana Seguro	Barcelona

## **NOVIEMBRE**

2 .- Firma acuerdo Xenasegur	Madrid
7 .- Firma Acuerdo Surne	Zaragoza
14 .- Reunión Presidentes	Madrid
20 .- Acto Institucional 75 Aniversario Galilea	Madrid
23 .- Reunión Trabajo en el Colegio	Zaragoza
30 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza

## **DICIEMBRE**

13-14 .- Reunión Plenaria	Madrid
19 .- Reunión Asamblea COPA y asistencia acto CASER	Zaragoza
21 .- Reunión Junta Gobierno	Zaragoza
28 .- Reunión Trabajo en el Colegio	Zaragoza

Durante el año 2017 hemos atendido casos relacionados con mala praxis de las entidades financieras al comercializar seguros, problemas entre mediadores y entidades aseguradoras, y conflictos con diferentes mediadores.

- **MALA PRAXIS BANCARIA:**

Seguimos, como en años anteriores, con la negativa de algunas entidades financieras a devolver los recibos de seguros contratados con entidades aseguradoras con fuerte vinculación con la primera. Hemos tenido, al menos, ocho reclamaciones de asegurados que han venido de la mano de Colegiados. Algunas de ellas se han solucionado enviando la carta que, a este fin, tiene preparada el Colegio de Mediadores. En otros casos, el cliente ha desistido en su intento de reclamación para evitar que la entidad bancaria no le genere otros problemas en su día a día con ella.

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

Ya tenemos una experiencia en este sentido de interponer demanda contra una entidad financiera local y ganarla ante los Tribunales.

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

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

En este punto es importante el posicionamiento de las entidades ante los cambios de mediador. Hemos atendido tres reclamaciones de mediadores en este aspecto.

Recientemente, algunas entidades aseguradoras conjuntamente con el Consejo General de Seguros y algunas asociaciones del Sector han firmado unos protocolos para unificar criterios en este aspecto. Esperemos que esto redunde en minimizar la problemática en este aspecto.

- **CONFLICTOS CON DIFERENTES MEDIADORES**

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

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

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

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

## MEMORIA JURIDICA DEL COLEGIO

Durante 2017 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, como viene siendo habitual en los años anteriores.

Además nos hemos ocupado durante 2017 de la gestión del Departamento de Atención al Cliente.

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

En 2017 se ha incrementado todavía más las consultas recibidas, alcanzando el 8% de incremento sobre las del año 2016, que ya supusieron un incremento de un 31% sobre el año anterior. En 2017 se ha pasado de 88 a 95 consultas recibidas, 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

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

Las consultas recibidas han sido muy variadas, como viene siendo habitual. Las hemos agrupado por materias para que pueda valorarse la incidencia de las diversas

cuestiones. Se aporta la relación de asuntos planteados, fecha de consulta y vía utilizada.

El 65% de las consultas se refieren a cuestiones de carácter profesional o de interés del propio mediador: relaciones con aseguradoras, cartera, relaciones con la Dirección General de Seguros, DG.A o actividad profesional en general o bancaseguros. El otro 35 % restante se refiere a contratación (contratos, coberturas, anulaciones, primas, incidencias, etc.) y siniestros.

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

1.-	Defensa profesional del mediador:	
	1.1. Relaciones con Cías. Aseguradoras:	12 (3)
	1.2. Relaciones con colaboradores:	8 (7)
	1.4. Cartera de seguros:	15 (9)
	1.5. Actividad profesional general	14 (21)
	1.6. Bancaseguros	9 (5)
	1.7. DGSFP-DGA	4 (8)
2.-	Contratos de seguro: anulaciones, primas, interpretación, incidencias, contratación:	15 (21)
3.-	Siniestros:	18 (15)
	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

(Entre paréntesis se indican las consultas del año 2016)

La mayor parte de las consultas se refieren al ejercicio de la profesión y múltiples problemas y dudas que surgen, que hemos subdividido en siete apartados. Especialmente en 2017 se han incrementado las consultas sobre cartera de seguros, con cesiones de cartera y jubilaciones, que hemos atendido solo como consulta. También han aumentado las consultas que suponen conflictividad con compañías aseguradoras, que suponen el 13% del total de las consultas.



Podemos concluir que la asesoría jurídica se utiliza por los colegiados principalmente para la resolución de consultas relacionadas con la esencia de la profesión (65%), sin incluir contratación y sin incluir siniestros.

Se mantienen en términos similares al año anterior las consultas sobre contratación de seguros y sobre siniestros, con ligeras variaciones.

## **2.- Asesoramiento al Colegio de Mediadores.**

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

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

Dentro de este apartado ha existido un importante incremento de actividad en reclamaciones interpuestas, que continuaban del año anterior:

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

En 2017 se han interpuesto reclamaciones ante los Departamentos de Atención al cliente de bancos y reclamaciones ante el Banco de España de los siguientes clientes: Lucía Colomera.

**b) Reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.**

Tras la resolución sancionadora dictada en 2015 por la Agencia de Protección de Datos, que sanciona a Caixabank y a CaixaSegur por cesión ilícita de datos de cliente, en 2017 se ha dictado Sentencia en el Recurso Contencioso-administrativo interpuesto por CaixaSegur Adeslas, que ha desestimado el recurso y ha confirmado la sanción administrativa.

### 3.- Departamento de Atención al Cliente.

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2017 hemos tramitado DOS expedientes de reclamación o queja contra corredurías de seguros, siendo la resolución desestimatoria en uno, estando pendiente de resolución el segundo al haberse presentado la reclamación al final del año.

#### RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS:

FECHA	CONCEPTO	FORMA CONNSULTA
16/01/2017	Protocolo en caso de ser demandado junto a la aseguradora.	Consulta por teléfono.
23/01/2017	Asesoramiento sobre venta de cartera	Consulta por teléfono.
23/01/2017	Siniestro por lesiones por caída en suelo mojado	Consulta por mail.
23/01/2017	Siniestro. Indemnización de reparación de vehículo aplicando depreciación de piezas	Consulta por mail.
23/01/2017	Asesoramiento tras jubilación	Consulta por teléfono.
25/01/2017	Alcance del concepto de titularidad de la cartera.	Consulta por teléfono.
06/02/2017	Retribución variable por producción según el último convenio laboral	Consulta por teléfono.
06/02/2017	Forma de equilibrar el balance para su presentación en la DEC	Consulta por mail.
08/02/2017	Aclaración sobre la formación exigida a los Colaboradores Externos.	Consulta por mail.
15/02/2017	Profesional, sobre en sociedad de correduría el corredor cobra por nómina o por factura	Consulta por teléfono.
16/02/2017	Sobre contrato de auxiliar externo con sistema Implant	Consulta por teléfono.
20/02/2017	Sobre obligación de firma electrónica.	Consulta por mail.
01/03/2017	Sobre exigencias de aseguradoras para anulación de seguros de comunidades.	Consulta por mail.

02/03/2017	Redacción de notas para carta sobre actuación de aseguradora con clientes	Consulta por mail.
08/03/2017	Colaboración entre corredurías y régimen de la retribución	Consulta por mail.
09/03/2017	Anulación seguro de vida que Ibercaja le sigue cargando	Consulta por teléfono.
13/03/2017	Sobre sucesión de colaborador externo y exigencia de curso nivel C	Consulta por teléfono.
14/03/2017	Sobre posible liquidación de aseguradora con sede en Luxemburgo.	Consulta por teléfono.
15/03/2017	Siniestro, revisión de exclusión de MGS contradicción con CCGG	Consulta por mail.
23/03/2017	Cuanto tiempo hay que conservar la documentación de siniestros, cartas, etc.	Consulta por mail.
27/03/2017	Error de pago de siniestro en otra cuenta que no es del cliente.	Consulta por teléfono.
30/03/2017	Confección de la DEC. Problema con un certificado de una compañía	Consulta por teléfono.
30/03/2017	Sobre aseguramiento de riesgo en Francia.	Consulta por teléfono.
03/04/2017	Compatibilidad colaboración entre corredor y agente vinculado.	Consulta por teléfono.
03/04/2017	Preguntas generales sobre agravación del riesgo y extorno en caso de venta de objeto	Consulta por mail.
06/04/2017	Revisión de carta a remitir a los clientes sobre cesión de cartera aseguradora	Consulta por mail.
07/04/2017	Siniestro, excluido en siniestro de RC de póliza antigua, problema de coberturas	Consulta por teléfono.
21/04/2017	Bancaseguros, orden de devolución verbal a Bantierra, que no tramita.	Consulta por mail.
Ahora fuera plazo		
25/04/2017	Cancelación de contrato agente exclusivo y paso a agente vinculado	Consulta por teléfono.
25/04/2017	DEC problema para cuadrar datos con productos financieros	Consulta por teléfono.
25/04/2017	Siniestro. Disconformidad con aplicación de franquicia en continente.	Consulta por mail.
26/04/2017	Bancaseguros, adaptación de carta a remitir para devolución recibo, vencido plazo.	Consulta por mail.
26/04/2017	Consulta sobre la DEC.	Consulta por mail.
28/04/2017	Si el cambio de mediador ha de hacerse con un mes de antelación al vencimiento.	Consulta por teléfono.
02/05/2017	Como opera la RC patronal en accidente de vehículo de transporte	Consulta por mail.

05/05/2017	Sobre plazo de renovación de póliza y modificación de condiciones.Art. 22 LCS	Consulta por mail y teléfono
08/05/2017	Sobre información al tomador o asegurado sobre cobro de honorarios	Consulta por teléfono.
09/05/2017	BANCASEGUROS. Sobre negativa a devolución de recibo de prima de seguro Kutxa	Consulta por mail.
09/05/2017	DKV se queda pólizas del corredor a través de una agencia.	Consulta por teléfono.
09/05/2017	Error de aseguradora que dio de baja por error de seguro de vehículo.	Consulta por teléfono.
11/05/2017	Como se facturan las comisiones por colaborador a una sociedad mercantil	Consulta por teléfono.
11/05/2017	Acuerdo con colaborador para extinción y cobro de cartera	Consulta por mail y teléfono
12/05/2017	BANCASEGUROS. Sobre negativa devolución recibo prima de seguro Caja Laboral	Consulta por mail.
15/05/2017	Cambio de mediador. Si se puede exigir la copia de la carta del tomador	Consulta por mail.
16/05/2017	Reclamación de comisiones con redacción de carta	Consulta por mail y reunión.
17/05/2017	Sobre si desgravan los seguros de salud en el IRPF.	Consulta por teléfono.
18/05/2017	Redacción de carta para reclamar un pago indebido	Consulta por teléfono.
18/05/2017	Siniestro. Discrepancia con perito sobre causa de una avería.	Consulta por teléfono.
07/06/2017	Baja póliza Arag por impago de prima por culpa de aseguradora.	Consulta por teléfono.
08/06/2017	Compatibilidad de trabajador de aseguradora con cobro por mantenimiento de cartera	Consulta por teléfono.
13/06/2017	Bancaseguros. Cargo de recibos en cuenta de póliza anulada. Error de Ibercaja	Consulta por teléfono.
15/06/2017	Siniestro, Rehúse de siniestro de supermercado cerrado.	Consulta por mail.
19/06/2017	Multa por no llevar el recibo de seguro en el vehículo	Consulta por mail.
21/06/2017	Problemas por la renovación de una flota complicada de colocar Agroseguro. Normativa de reintegro de subvención indebidamente cobrada	Consulta por mail y teléfono
26/06/2017	Siniestro. Si hay cobertura de reclamación de ocupantes. Defensa jurídica	
28/06/2017	Consulta por mail.	
05/06/2017	Anulación de seguro por Caser, falta de información del riesgo	Consulta por teléfono.
12/07/2017	Siniestro. Rehúse de RC por culpa in vigilando por parte del perjudicado	Consulta por mail.
12/07/2017	Bancaseguros. Procedimiento de baja interviniendo banco mediador.	Consulta por mail.
21/07/2017	Cesión de cartera, estudio de condiciones	Consulta por teléfono.

24/07/2017	Siniestro por agua. Problema de la RC al no estar la mercancía a una altura mínima	Consulta por teléfono.
25/07/2017	Cesión de Cartera. Opciones.	Consulta por teléfono.
28/07/2017	Siniestro sobre valor venal y opciones de relación	Consulta por teléfono.
29/08/2017	Problemas con traspaso de cartera	Consulta por teléfono.
01/09/2017	Sobre reclamación a aseguradoras por impago de comisiones	Consulta por teléfono.
05/09/2017	Sobre emisión de factura por comisiones.	Consulta por teléfono.
11/09/2017	Compatibilidad de derechos de cartera con pensión de jubilación Bancaseguros. Sobre si se puede condicionar el seguro con el	Consulta por teléfono.
12/09/2017	precio del préstamo	Consulta por teléfono.
12/09/2017	Consulta sobre cesión de cartera y gestión externa de cartera.	Consulta en el despacho
13/09/2017	Dudas sobre curso propuesto por aseguradora.	Consulta por teléfono
14/09/2017	Definición de objeto social en sociedad auxiliar	Consulta por mail y teléfono
25/09/2017	No pago de prima y posible responsabilidad del corredor.	Consulta por mail.
05/10/2017	Sobre detalles de una posible compra de cartera por jubilación	Consulta por teléfono
16/10/2017	Problema de solvencia de FIATC en caso de independencia	Consulta por teléfono
16/10/2017	Publicidad corredores y logos de aseguradoras.	Consulta por mail.
20/10/2017	Siniestro de daños estéticos en vehículo, los rótulos queda diferentes.	Consulta por teléfono
26/10/2017	MGS no quiere cambiar al nuevo mediador propuesto por el cliente Art. 21 LCS, si las comunicaciones del corredor a la Cía. surten efectos	Consulta por teléfono
30/10/2017		Consulta por teléfono
07/11/2017	Adeslas. Cambio de colectivo de un asegurado, Conflicto con Adeslas Problema con liquidaciones de comisiones y retención por aseguradora	Consulta por teléfono
08/11/2017	Póliza salud. Mala fe de Generali que acepta con agente condiciones que niega al corredor	Consulta por mail.
09/11/2017		Consulta por teléfono
09/11/2017	Siniestro local. Retraso en la ejecución por pasividad del administrador	Consulta por teléfono
14/11/2017	Requisitos de donación para traspaso de actividad de mediación	Consulta por teléfono
15/11/2017	Bancaseguros. Negativa a tramitar una baja de póliza. Bancaseguros. Baja de póliza en tiempo y forma y negativa de	Consulta por teléfono
22/11/2017	Ibercaja a devolver el recibo	Consulta por teléfono
22/11/2017	Siniestro. Rehúse de daños en móvil ajeno causados por menor	Consulta por teléfono
24/11/2017	Cesión de cartera de agente con reserva de comisión de adquisición. despacho Jubilación del mediador. Nombramiento de nuevo Director Técnico y	Consulta por mail
27/11/2017	cambio de addor.	Consulta por teléfono

	Cambio de mediador, denegación por ADESLAS del cambio de	
27/11/2017	mediador con más de 1 mes	Consulta por teléfono
28/11/2017	Compatibilidad de correduría con otra sociedad como tomadora de seguros colectivos	Consulta por teléfono
30/11/2017	Siniestro. Calculo de indemnización por accidente de tráfico.	Consulta por teléfono
04/12/2017	Cía. no contesta el cambio de mediador.	Consulta por teléfono
05/12/2017	Intrusismo. Agente jubilado que ejerce a través de terceros	Consulta por teléfono
05/12/2017	Cobertura de Defensa en seguro de viaje.	Consulta por mail.
17/12/2017	Cambio de mediador. Problemas con póliza de colectivo con especial intervención del mediador	Consulta por teléfono

## CURSOS DE FORMACIÓN OFERTADOS

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

Seguro de Transportes	60
Siniestro R.C. del seguro del Automóvil	50
Técnicas de Valoración	30
Seguro de Daños	60
Seguro de D&O	15
Baremo de Automóviles	10
Atención al Cliente en la Correduría de Seguros	30
Gestión de la calidad para la empresa de mediación	30
Marketing para Mediadores	30
Planificación y Dirección de Ventas	20
Prevención Blanqueo de Capitales en el Seguro de Vida	10
Cálculo Financiero y Estadístico	20
Contabilidad Básica	20
Fiscalidad Seguros de Vida	20
Mercados Financieros	30
Sistemas de Previsión Social	20
Apertura al cambio: Paradigmas	10
Comunicación corporativa	10
Negociación para Mediadores	10
Dirección de reuniones	10
Dirección por Objetivos	10
Gestión del Cambio	10
Gestión del Tiempo	10
Inteligencia Emocional	10
Organización de la oficina de Mediación	10
Planificación y Gestión Empresarial	10
Redes Sociales	10
Relaciones Públicas	10
Trabajo en equipo	10



Formación de Formadores	20
Guía Rápida Fiscalidad Vida	20
Baremo de Automóviles	10
LOSSEAR: Cambios en la actividad del mediador y su asesoramiento al cliente	75

Nº cursos ofertados 58

Nº total de horas formativas impartidas 2542

Jornadas Formativas

15-02-2017	VENTA ESTRATEGICA	
30-03-2017	PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACION DE AÑOS	ARAG
20-04-2017	PRESENTACION ESPACIO EMPRESAS INAEM	INAEM
10-05-2017	EL FUTURO DIGITAL DE LA MEDIACION	PLUS ULTRA
25-05-2017	50 CLAVES PARA GESTIONAR UN CENTRO DE SERVICIOS PROFESIONALES	
30-05-2017	NOVEDADES LEY PROTECCION DATOS	MASER LEGAL
06-06-2017	MARKETPLACE ASEGURADOR: "MAS ALLA DE LOS MULTITARIFICADORES"	CODEOSCOPIC
22-06-2017	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SEGURO	CHUBB
18-10-2017	95 AÑOS AL SERVICIO DE LOS ASEGURADOS	SANTA LUCIA
24-10-2017	SEGURO DE TRANSPORTES	FIATC

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio 10

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 247

Cursos impartidos de forma presencial y semipresencial

Junio 2017	Finalización XXIX Curso Superior de Seguros – Grupo A
Julio 2017	Finalización curso INAEM "Gestión Comercial y Técnica de Seguros y Reaseguros Privados" 340 horas
Julio 2017	Finalización curso INAEM "Gestión Comercial y Técnica de Seguros y Reaseguros Privados" 370 horas

Nº total de asistentes a los cursos presenciales y semipresenciales 38

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

ENERO	1 Entidad colaboradora
FEBRERO	3 Entidad colaboradora + 1 Asociación Corredores
MARZO	2 Entidades colaboradoras y 1 Correduria Colegiada
ABRIL	1 Entidades colaboradoras
MAYO	2 Entidades colaboradoras
JUNIO	3 Entidad colaboradora
OCTUBRE	5 Entidad colaboradora
NOVIEMBRE	2 Entidades colaboradoras
DICIEMBRE	1 Entidad colaboradoras y 1 Correduria Colegiada

## INGRESOS 2017

INGRESOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
PRESTACION DE SERVICIOS	186.900,00	182.019,50	4.880,50
CURSOS	66.000,00	58.467,65	7.532,35
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	100	359,54	-259,54
OTROS INGRESOS	6.000,00	5.679,36	320,64
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	0	13.890,00	-13.890,00
<b>Total ingresos</b>	<b>259.000,00</b>	<b>260.416,05</b>	<b>-1.416,05</b>

## GASTOS 2017

GASTOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN	9.800,00	8.736,03	1.063,97
SERVICIOS PROF. INDEPENDIENTES	103.050,00	91.438,06	11.611,94
TRANSPORTE	300	29,8	270,2
PRIMAS DE SEGUROS	18.000,00	13.972,13	4.027,87
PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN	5.000,00	300	4.700,00
SUMINISTROS	4.250,00	2.911,02	1.338,98
OTROS SERVICIOS	77.600,00	63.830,45	13.769,55
OTROS TRIBUTOS	1.500,00	14.335,52	-12.835,52
SUELDOS Y SALARIOS	27.000,00	27.839,00	-839
SEGURIDAD SOCIAL	10.000,00	9.365,00	635
GASTOS FINANCIEROS	1.000,00	489,58	510,42
OTROS GASTOS FINANCIEROS	1.500,00	2.040,99	-540,99
AMORTIZACIONES	0	16.034,00	-16.034,00
<b>Total Gastos</b>	<b>259.000,00</b>	<b>251.321,94</b>	<b>7.678,06</b>