



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

# MEMORIA ANUAL

## 2015

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	5
3.- Información Organizativa	7
4.- Memoria Jurídica	11
5.- Cursos de Formación ofertados	13
6.- Conferencias impartidas	16
7.- Balance de Pérdidas y Ganancias	17

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2015 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 2015 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 de Jurídica de afectados por la banca-seguros y la ayuda en la Declaración económico-contable de Corredores y Agentes Vinculados, han sido piezas muy valoradas por nuestros colegiados por la ayuda que ha supuesto para sus negocios.

Merece la pena destacar la tarea de la Comisión de Vigilancia de mercado, con resoluciones del Banco de España y Sentencias que fueron favorables a los intereses de los Consumidores, gracias a la iniciativa colegial.

Este año fueron galardonados con las Insignias de Oro de nuestro Colegio D. Pedro José Rifaterra Ochoa y D. Manuel Fernando Rived Giménez por su dilatada vida como mediadores de Seguros. Premio EBRO a la entidad GENERALI SEGUROS, por su colaboración con el Colegio y buenas prácticas aseguradoras y Premio AGUSTINA DE ARAGÓN a la Entidad REALE SEGUROS GENERALES por votación de todos los colegiados. Homenaje al Consorcio de Compensación de Seguros como Institución Aseguradora en los riesgos extraordinarios y su labor social en beneficio de los asegurados. Reconocimiento a D. Jorge Gonzalez de la Huerta por su labor al frente de la Comisión de Formación de este Colegio

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, buque insignia de nuestro Colegio, para conseguir el Certificado del grupo “A”, lo cursaron 17 alumnos habiendo conseguido el Premio REALE al mejor alumno D<sup>a</sup> Andrea Gregorio Tomás.

Destacamos que a través del INAEM se ejecutaron dos cursos, uno de “GESTION COMERCIAL Y TECNICA DE SEGURO Y REASEGUROS PRIVADOS” con 16 alumnos formados y “MEDIACION DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES” con 13 alumnos. Dichos cursos se han acabado en el 2016.

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 2015 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 cuantas 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. 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

Comisión Asesora de Presidencia:

Presidente: D. Pedro GASQUE VALERO

Secretario: D. Joaquin MONE FOZ

Vocales: D. Pedro Jose BORQUE LAFUENTE  
D. Dámaso CARRERA SALILLAS  
D. Adolfo GARCÍA MUÑOZ  
D. Jorge GONZALEZ DE LA HUERTA  
D. Jose Luis LANASPA CASTAN  
D. Pedro PARRA GERONA  
D. Manuel Fernando RIVED GIMENEZ  
D. Francisco VERA QUINTANA



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. Pedro Luis CONDE FONT

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

Gerente: D. Pedro Luis CONDE FONT

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

9,30 h. a 13,30 h.

16,00 h. a 20,00 h.

JULIO – SEPTIEMBRE

8,30 h. a 14,00 h.

Durante 2015 hemos venido desempeñando nuestra actividad de asesor jurídico 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.

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

En 2015 ha continuado incrementándose el número de consultas recibidas por parte de los colegiados, llegando a las 67, 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

Las consultas nos han llegado y han sido atendidas bien telefónicamente, por e-mail o bien mediante reunión. 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.

Al igual que en año anterior, dos terceras partes de las consultas (66%) 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 33 % 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:	9
1.2. Relaciones con colaboradores:	5
1.4. Cartera de seguros:	4
1.5. Actividad profesional general	12
1.6. Bancaseguros	5
<b>2.- Contratos de seguro: anulaciones, primas, interpretación, incidencias, contratación:</b>	<b>23</b>
<b>3.- Siniestros:</b>	<b>9</b>
TOTAL	67

Se constata un importante incremento de consultas por problemas con problemas con colaboradores y de actividad profesional en general

También comprobamos un importante incremento de consultas en el apartado de “contratación” motivada por reclamaciones de primas por aseguradoras a los tomadores o por problemas con las anulaciones de los contratos, entre otras.

## **2.- Gestiones colegiales.**

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 2015 se ha obtenido resolución favorable respecto en denuncia seguida contra Ibercaja, por Resolución de 23 de enero de 2015 que da la razón al cliente y obligando a Ibercaja al reintegro de los recibos no devueltos.

b) Reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

Recientemente se ha obtenido resolución favorable de la Agencia de Protección de Datos, que sanciona a Caixabank y a Segurcaixa por cesión ilícita de datos de clientes e imponiéndoles una multa de 20.000 € a cada entidad (Resolución de fecha 30 de noviembre de 2011).

c) Reclamaciones interpuestas por el Colegio de Mediadores a partir de denuncias recibidas por infracción de legal en el ejercicio de la actividad por parte mediadores de seguros aparentes o que ejercen con infracción de leyes. Dichas reclamaciones se tramitan ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2015 se ha tramitado UN expediente de reclamación o queja contra corredurías de seguros, siendo la resolución desestimatoria.

## 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 fundamentales 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. de los consumidores y usuarios de seg. y ser. financieros	30
Formación Continua Grupo C -Aspectos legislativos y prácticos en la 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

## CONFERENCIAS IMPARTIDAS

26/03/2015	Jornada particular	AVIVA
05/05/2015	Gestión por competencias cuadro de mandos (PEM)	CECAS
06/05/2015	Jornada particular	Q.S.
14/05/2015	Jornada particular	SANITAS
20/05/2015	¿Te ha afectado la crisis?	MUTUAVENIR
16/06/2015	Aspectos clave en la futura legislación de Seguros	ARAG
30/06/2015	Nueva garantía de Comunidades	M. PROPIETARIOS
17/09/2015	El Consorcio de Compensación de Seguros	PLUS ULTRA
29/09/2015	Talleres PEM	CECAS
05/10/2015	Jornada particular	AGRUPACIÓN
26/10/2015	Talleres PEM	CECAS
27/10/2015	¿Por qué retraso las cosas?	CECAS
12/11/2015	Jornada particular	AEGON
18/11/2015	Talleres PEM	CECAS
26/11/2015	Un nuevo Mundo en el análisis de tu negocio	MUTUAVENIR
14/12/2015	Talleres PEM	CECAS



## BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

### INGRESOS

	Presupuesto 2015	Realizado 2015	Diferencia
<b>Prestaciones de servicios</b>	<b>185500,00</b>	<b>187075,70</b>	-1575,70
Cuotas colegiados	146000,00	146548,50	
Devolución recibos	-8000,00	-12868,00	
Departamento Atención al Cliente	17000,00	17150,00	
Máquinas expendedoras	500,00	245,20	
Empresas colaboradoras	30000,00	36000,00	
<b>Cursos</b>	<b>60000,00</b>	<b>127167,60</b>	-67167,60
Curso superior	35000,00	73950,00	
Otros cursos	25000,00	53217,60	
<b>Otros ingresos financieros</b>	<b>100,00</b>	<b>67,46</b>	32,54
Otros ingresos financieros	100,00	67,46	
<b>Otros ingresos</b>	<b>6000,00</b>	<b>7685,00</b>	-1685,00
Día de la patrona	6000,00	7685,00	
<b>Ingresos extraordinarios</b>	<b>0,00</b>	<b>602,00</b>	-602,00
Ingresos extraordinarios	0,00	602,00	
<b>Total de ingresos</b>	<b>251600,00</b>	<b>322597,76</b>	

### GASTOS

	Presupuesto 2015	Realizado 2015	Diferencia
<b>Reparación y conservación</b>	<b>8000,00</b>	<b>12722,97</b>	-4722,97
Reparación y conservación	700,00	4203,39	
Página Web y Aragón Asegurador	1000,00	334,25	
Mant. Fotocopiadora	650,00	1217,06	
Mant. Ordenadores	3500,00	4305,35	
Mant. Aplicaciones Inf.	650,00	1658,57	
Alq. Fotocopiadora	1000,00	1004,35	
Maq. Refrescos y café	500,00	0,00	
<b>Servicios Profesionales independientes</b>	<b>44050,00</b>	<b>92420,60</b>	-48370,60
Ser. Comunicación	5500,00	5177,47	
Servicio de Nom. Y SS.SS.	1000,00	1669,80	
Ser. Abogado Atenc. Clientes	11500,00	11586,96	
Ser. Lopd-Consejo	300,00	242,00	
Colegios Profesionales Aragón	750,00	600,00	
Cursos de formación	25000,00	73144,37	
<b>Transporte</b>	<b>300,00</b>	<b>184,60</b>	115,40

Gastos transporte	300,00		184,60	
<b>Primas de Seguros</b>		<b>15000,00</b>		<b>18575,98</b>
Primas de Seguros	15000,00		18575,98	-3575,98
<b>Publicidad y comunicación</b>		<b>5000,00</b>		<b>5212,69</b>
Publicidad y comunicación	5000,00		5212,69	-212,69
<b>Suministros</b>		<b>4150,00</b>		<b>4121,97</b>
Agua Basura y alcantarillado	350,00		628,15	
Suministro de gas	1400,00		1387,38	
Suministro electricidad	1900,00		1810,98	
Suministro Máq. Bebidas	500,00		295,46	
<b>Otros servicios</b>		<b>72600,00</b>		<b>68528,91</b>
Otros gastos	3000,00		2976,47	
Material oficina e imprenta	2000,00		1775,57	
Telefónica	3500,00		3408,85	
Gastos viajes y dietas	2200,00		3348,79	
Limpieza oficina	5200,00		4745,78	
Actos sociales-Colegio	5000,00		5665,58	
Suscripciones	700,00		749,06	
Correo	1000,00		863,44	
Actos sociales - CECAS	1000,00		0,00	
Gastos comunidad	3000,00		2662,44	
Cuota Consejo Gral.	25000,00		21567,00	
Becas	5000,00		6800,00	
Día patrona	16000,00		13965,93	
<b>Otros Tributos</b>		<b>1500,00</b>		<b>1515,68</b>
Otros Impuestos	1500,00		1515,68	-15,68
<b>Sueldos y salarios</b>		<b>74000,00</b>		<b>75011,36</b>
Sueldos y salarios	74000,00		75011,36	-1011,36
		<b>22000,00</b>		<b>24085,13</b>
SS.SS. a cargo de la empresa	22000,00		24085,13	-2085,13
<b>Gastos financieros por actualidad</b>		<b>2000,00</b>		<b>0,00</b>
Intereses Cuenta Crédito	2000,00		0,00	2000,00
<b>Otros gastos financieros</b>		<b>3000,00</b>		<b>2332,69</b>
Otros gastos financieros	3000,00		2332,69	667,31
<b>Amortización del inmovilizado material</b>		<b>0,00</b>		<b>5370,00</b>
Amortizaciones	0,00		5370,00	-5370,00
<b>Total de gastos</b>	<b>251600,00</b>	<b>251600,00</b>	<b>310082,58</b>	<b>310082,58</b>