



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

## 2016

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

1.- Saludo del Presidente	3
2.- Información Institucional	5
3.- Información Organizativa	7
4.- Agenda de Presidencia	12
5.- Memoria Comisión Vigilancia de Mercado	15
6.- Memoria Jurídica	17
7.- Cursos de formación Ofertados	25
8.- Formación impartida	27
9.- Balance de Pérdidas y Ganancias	29

## SALUDO DEL PRESIDENTE

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2016 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 2016 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<sup>a</sup> Rosa Martínez Martínez y D. Joaquin Martínez Alegre, por su dilatada vida como mediadores de Seguro, así como un reconocimiento especial a las Entidades Colaboradoras con el Colegio, por su participación en el Colegio y buenas prácticas aseguradoras se otorgó el Premio AGUSTINA DE ARAGÓN a la Entidad ALLIANZ por votación de todos los colegiados. Se hizo entrega de la Insignia de Oro y Brillantes a los Ex Presidentes de los Colegios de Zaragoza y Teruel, D. Joaquin Bayo Guayar, D. Jesús Juan Barón Pérez, D. Pedro Salvador Parra Gerona, D. Pedro Gasque Valero y D. Sergio Soriano Casino, así como a D. Josep M<sup>a</sup> Campabadal Castellví, Presidente del Consejo General. También se le hizo entrega de la Insignia de oro y Brillantes a D. Pedro Luis Conde Font, durante 30 años gerente del Colegio de Mediadores de Zaragoza.

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.

Se finalizaron los cursos subvencionados por el INAEM de "GESTION COMERCIAL Y TECNICA DE SEGURO Y REASEGUROS PRIVADOS" y de "MEDIACION DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES", habiéndonos sido concedidos en la convocatoria del 2016 otros dos

nuevos cursos de “GESTION COMERCIAL Y TECNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS” uno de 370 horas y otro de 340 horas, cuya ejecución será en el 2017.

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 2016 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 Autónomo.
- 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

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

- 13 Reunión en Barcelona Presidir tribunal del Curso Superior.
- 14 Reunión en Zaragoza Presidir Junta Gobierno Colegio.
- 26 Reunión con Liberty en Zaragoza y firma de acuerdo de colaboración.
- 28 Reunión en Madrid Comisión CECAS y Económica.

### FEBRERO

- 2 Reunión en Madrid Comisión Permanente Consejo General.
- 3 Reunión en Pamplona representando colegio con Dirección General de Zurich.
- 9 Reunión en Madrid con comunicación, Presidencia y Reale Vida.
- 10 Reunión en Madrid con CNP.
- 11 Asistencia Premio solidario Espabrok en Madrid.
- 17 Reunión Presidir Junta de Gobierno en Zaragoza.
- 17 Reunión en Madrid con responsable comunicación Consejo. Viabilidad.
- 18 Asistencia Jornada EIAC en Madrid.
- 23 Reunión con PLC Colegio Zaragoza.
- 23 Reunión en Madrid con Reale Generales.
- 24 Reunión en Madrid comisión organizadora Congreso Granada.
- 29 Reunión en Madrid con Consejero de Generali.
- 29 Reunión en Madrid con consejero Reale.

### MARZO

- 2 Reunión en el Colegio de Zaragoza con Caser y Sanitas.
- 3 Reunión en Barcelona CECAS.
- 8 Reunión Comisión Permanente Consejo General en Valencia.
- 9 Asistencia a Forinvest Valencia
- 16 Reunión Junta Gobierno Zaragoza.
- 16 Asamblea General Colegio Zaragoza.
- 18 Reunión Esteban Labena Colegio Zaragoza.
- 29 Reunión en Madrid en la sede AEMES. Tratado convenio.
- 30 Reunión Comisión Permanente Madrid.

### ABRIL

- 5 Reunión como Presidente de CECAS con Mediario en Zaragoza.
- 7 Reunión Comisión Congreso en Granada.
- 8 Reunión Comisión Congreso en Granada.
- 11 Reunión Comisión Permanente en Madrid
- 11 Presentación producto Inkrementa 3 en Madrid.
- 12 Pleno Consejo General en Madrid.
- 13 Reunión Junta de Gobierno en Zaragoza.
- 15 Reunión presidiendo tribunal curso superior en Barcelona.

27 Reunión CECAS en Madrid.

## **MAYO**

- 3 Asistencia a acto en Burgos como Presidente CECAS.
- 4 Reunión Comisión Permanente Consejo en Burgos.
- 5 Reunión presidiendo Tribunal Pruebas aptitud en Madrid.
- 10 Reunión Colegio Zaragoza con PLC.
- 11 Reunión en Madrid con empresa tecnológica para gestión CECAS.
- 12 Reunión CECAS en Barcelona.
- 17 Reunión Congreso del Consejo general en Madrid.
- 18 Reunión Junta Gobierno del Colegio en Zaragoza.
- 26 Asistencia inauguración sede Reale en Madrid.
- 31 Asistencia Congreso Nacional Granada.

## **JUNIO**

- 1 Asistencia Congreso Nacional Consejo en Granada.
- 2 Asistencia Congreso Nacional Consejo en Granada.
- 3 Asistencia Congreso Nacional Consejo en Granada.
- 8 Reunión Consejo General Comisión Permanente en Madrid.
- 15 Reunión Junta Gobierno Colegio de Zaragoza en Tarazona.
- 18 Asistencia examen Pruebas aptitud en Valencia.
- 20 Reunión Junta de Gobierno y Comisión Asesora de Presidencia en Colegio de Zaragoza.
- 21 Reunión Comisión Permanente del Consejo Madrid.
- 22 Reunión del Pleno del Consejo General en Madrid.
- 28 Reunión presidiendo Tribunal del Curso Superior en Barcelona.

## **JULIO**

- 1 Celebración Patrona del Colegio en Zaragoza.
- 6 Reunión de la Permanente del Consejo General en Madrid.
- 7 Reunión de la Permanente del Consejo General en Madrid.
- 8 Reunión Presidiendo Tribunal de las Pruebas de Aptitud en Madrid.
- 11 Reunión con Directora General de economía del Gobierno de Aragón en Zaragoza.
- 12 Asistencia conciliación SAMA con PLC en Zaragoza.
- 20 Reunión CECAS en Barcelona.

## **AGOSTO**

## **SEPTIEMBRE**

- 2 Reunión CECAS en Barcelona.
- 14 Reunión Comisión Permanente Consejo en Madrid.
- 15 Reunión CECAS en Barcelona.
- 20 Reunión Junta Gobierno Colegio en Zaragoza.
- 22 Asistencia congreso Castilla León en Salamanca.
- 23 Asistencia Congreso Castilla y León en Salamanca.
- 30 Reunión Colegio Zaragoza.

## **OCTUBRE**

- 4 Reunión Colegio Zaragoza presentación MaxYmas
- 5 Asistencia a las Jornadas asturianas en Oviedo.
- 6 Reunión Comisión Permanente Consejo en Oviedo.
- 13 Reunión CECAS en Barcelona.
- 19 Reunión Junta Gobierno Colegio Zaragoza con Colegiados. Mañana
- 19 Reunión Junta Gobierno Colegio Zaragoza. Tarde.
- 20 Reunión Santa Lucía Zaragoza.

## **NOVIEMBRE**

- 8 Reunión CECAS San Sebastián.
- 9 Reunión Comisión CECAS San Sebastián.
- 9 Reunión presidiendo Tribunal Curso Superior CECAS en San Sebastián.
- 10 Celebración Forum Cecas en San Sebastián.
- 15 Reunión Zaragoza con Consejero de Fiatc.
- 16 Reunión CECAS en Barcelona.
- 17 Asistencia a Reunión en CECAS Barcelona.
- 22 Reunión Comisión Permanente en Madrid.
- 22 Asistencia a entrega de medallas del Consejo en Madrid.
- 23 Pleno del Consejo General en Madrid.
- 24 Reunión en Madrid con Consejero de AXA.
- 29 Reunión Junta Gobierno Colegio de Zaragoza.
- 30 Reunión almuerzo con AXA y su dirección territorial en Zaragoza.

## **DICIEMBRE**

- 1 Reunión CECAS Barcelona
- 14 Reunión presidente de Lleida en Lleida.
- 15 Reunión de Junta de Gobierno y Comisión Asesora de Presidencia en Zaragoza.
- 22 Reunión en Madrid con Presidente Consejo General.
- 27 Reunión de comunicación en Colegio Zaragoza.

Hemos venido atendiendo durante el año 2016 tanto problemática entre Mediadores como la mala praxis de las entidades financieras al comercializar seguros.

### CONFLICTOS ENTRE MEDIADORES:

Se atendieron dos casos de éstas características.

1. El primero de ellos fue por diferencias entre comprador y vendedor por una compra de cartera, y en la cual se mantuvieron entrevistas personales con ambas partes en las instalaciones del Colegio.
2. El segundo fue por una mala actuación de un Mediador al efectuar descuentos en recibos según denuncia de otro Mediador de la zona.

En ambos casos se realizó intervención tanto del Responsable de ésta Comisión como del Departamento Jurídico llegando en ambos casos a un acuerdo satisfactorio.

CONFLICTO CON UN MEDIADOR por no cumplir con 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 figura en toda su publicidad y documentación mercantil el tipo de Mediador y el número de inscripción en el Registro de Mediadores.

Este tema sigue todavía pendiente de resolución a la fecha.

### 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. En este apartado hemos tenido, al menos, doce 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.

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.

En este momento tenemos dos casos en el punto previo a la demanda. Estamos esperando resolución del Banco de España, para que, en caso de que ésta sea favorable y sigan sin devolver el importe de los recibos, ir a 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. Queremos hacer constar que todas nuestras acciones van siempre coordinadas con nuestro servicio de Asesoría Jurídica.



Durante 2016 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.

Además nos hemos ocupado durante 2016 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 2016 se ha incrementado enormemente el número de consultas recibidas por parte de los colegiados, pasando de 67 a 85, 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

Las consultas nos han llegado y han sido atendidas bien telefónicamente, por e-mail. Incluso hemos mantenido reuniones fuera de nuestro despacho 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.

Al igual que en año anterior, el 60% 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 40 % 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:	3
1.2.	Relaciones con colaboradores:	7
1.4.	Cartera de seguros:	9
1.5.	Actividad profesional general	21
1.6.	Bancaseguros	5
1.7.	DGSFP-DGA	8
2.-	Contratos de seguro: anulaciones, primas, interpretación, incidencias, contratación:	21
3.-	Siniestros:	15
	<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Se constata un importante incremento de consultas en general, pasando de 67 en el año anterior a 88 en 2016, lo que supone un incremento superior al 30%. La mayor parte de las consultas se refieren al ejercicio de la profesión y múltiples problemas y dudas que surgen y que hemos subdividido en siete apartados.

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 2016 se han interpuesto reclamaciones ante los Departamentos de Atención al cliente de bancos y reclamaciones ante el Banco de España de tres clientes.

**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 Segurcaixa por cesión ilícita de datos de cliente, nos hemos personado en nombre del cliente en los respectivos Recursos Contencioso-administrativos que se siguen ante la Audiencia Nacional.

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

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2016 hemos tramitado UN expediente de reclamación o queja contra corredurías de seguros, siendo la resolución desestimatoria.

**4.- Intervención en Jornadas de Formación.**

El día 29 de noviembre participamos con una intervención en la Jornada de Agentes, sobre la evolución del Contrato de Agencia.

## RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS:

FECHA	CONCEPTO	FORMA CONNSULTA
18/12/2015	Siniestro. Contraposición de intereses de Cía. Problema de cobertura reclamación.	Consulta teléfono.
28/12/2015	Contratación. Proyecto de seguros para entidad pública (Comarca)	Consulta teléfono.
29/12/2015	Fiscalidad de seguro de ahorro de Compañía para incentivo de trabajadores.	Consulta por mail.
07/01/2016	Cambio de mediador, derechos y circunstancias.	Consulta por mail y teléfono
08/01/2016	Contratación. Fiscalidad de seguro de accidentes en empresa respecto de socio	Consulta por mail.
08/01/2016	Con normativa al 31-1-15, si hay plazo de no renovación tras cambio de condiciones	Consulta por mail.
11/01/2016	Contratación. Cómputo del mes de preaviso si la póliza vence en enero 2016	Consulta por mail.
13/01/2016	Bancaseguros. Ibercaja no acepta devolución pese a comunicar baja previa póliza	Consulta teléfono.
18/01/2016	Consultas sobre cesión de cartera agente-corredor y estudio objetivo art. 42.4 Ley	Consulta teléfono.
19/01/2016	Sobre alcance del contrato de colaboración entre corredurías de seguros.	Consulta teléfono.
19/01/2016	Siniestro. Interpretación de la garantía de reclamación de daños en seguro de auto.	Consulta por mail.
21/01/2016	Problema con la cesión parcial de cartera	Consulta teléfono.
28/01/2016	Sucesión de contratos de agente.	Consulta teléfono.
28/01/2016	Modificación seguro de salud, sacando asegurados. Problemática con Compañía.	Consulta teléfono.
01/02/2016	Si el corredor puede comunicar la baja de póliza en nombre del cliente	Consulta a través de WEB
02/02/2016	Sobre tramitación de nueva autorización a nombre de una sociedad.	Consulta teléfono.
03/02/2016	Jubilación y formas de retribución de cartera	Consulta teléfono.

05/02/2016	Sobre afectación a los seguros de crédito de la modificación del art. 22 de la LCS.	Consulta por mail.
09/02/2016	Derecho de reclamación de comisiones en caso de cambio de mediador	Consulta teléfono.
10/02/2016	Siniestro, problema de culpabilidad en rotonda.	Consulta teléfono.
01/03/2016	Mediación. Problema con Compañía porque le descuenta las primas impagadas de clientes	Consulta teléfono.
02/03/2016	Contratación. Problemas con anulación de póliza de una comunidad.	Consulta teléfono.
03/03/2016	Problema de cambio de mediador y ley de protección de datos.	Consulta teléfono.
09/03/2016	Siniestro. Problema de no indemnizar el IVA a un autónomo en régimen de módulos.	Consulta teléfono.
09/03/2016	Contrato de cesión de cartera.	Consulta teléfono.
14/03/2016	Revisión del contrato de mediación.	Consulta por mail.
21/03/2016	Sobre si puede contratar con nosotros el Servicio de Att. al cliente.	Consulta teléfono.
22/03/2016	Recibió erróneamente una demanda de conciliación para una aseguradora	Consulta teléfono.
04/04/2016	Siniestro. Reclamación al Dpto. de Att. al cliente de Catalana de Occidente	Consulta teléfono.
06/04/2016	Extinción de contrato de subagente	Consulta por mail.
07/04/2016	Extinción de contrato de seguro. Un mes de plazo.	Consulta por mail.
11/04/2016	Siniestro. Como justificar el no poder asistir a una declaración como testigo.	Consulta teléfono.
18/04/2016	Siniestro. Exclusión de cobertura de salud por enfermedad no conocida previamente	Consulta por mail.
20/04/2016	Contratación. Sobre seguro obligatorio para pruebas deportivas, dudas.	Consulta por mail.
21/04/2016	Responsabilidad mediador. Baja de póliza en forma que no tramita el corredor.	Consulta teléfono.
27/04/2016	Redacción de consulta a la DGS.	Consulta por mail.
06/04/2016	Extinción de contrato antiguo de subagente.	Consulta teléfono.
04/05/2016	Consulta sobre régimen fiscal de mantenimiento de cartera	Consulta despacho
05/05/2016	Sobre derecho a acceder a informe pericial de la aseguradora por el agente o cliente	Consulta por mail.

09/05/2016	Sobre emisión de certificado para transportes especiales internacional	Consulta teléfono.
02/06/2016	Sobre cómo se liquida la franquicia, si con un pago o con dos.	Consulta teléfono.
06/06/2016	Posible reclamación RC al medidor. Por problemas en declaración del riesgo	Consulta teléfono.
09/06/2016	Denegación de prórroga en caso de fallecimiento y mayoría de herederos.	Consulta teléfono.
09/06/2016	Revisión por la DGA del Informe estadístico contable	Consulta teléfono.
19/06/2016	Sobre obligación de guardar pólizas y documentos en papel	Consulta teléfono.
19/06/2016	Sobre requerimientos de aclaración de la DGA sobre la DEC	Consulta por mail y teléfono
21/06/2016	Revisión de contrato con Agencia de Suscripción.	Consulta teléfono.
29/06/2016	Sobre revisión de la DEC por la DGA. Problema con los fondos propios	Consulta por mail y teléfono
29/06/2016	Sobre revisión de la DEC por la DGA. Problema con los fondos propios	Consulta teléfono.
29/06/2016	Contratación. Reclamación de prima a tomador, que no se opuso al Juicio Monitorio	
29/06/2016	Sobre revisión de la DEC por la DGA. Problema con los fondos propios	Consulta teléfono.
29/06/2016	Sobre revisión de la DEC por la DGA. Problema con los fondos propios	Consulta teléfono.
04/06/2016	Sobre revisión de la DEC por descuadre de comisiones	Consulta teléfono.
05/06/2016	Información de contacto de un actuario de seguros.	Consulta por mail.
05/06/2016	Revisión de contrato de agencia vinculada.	Consulta despacho
06/06/2016	Sobre baja de póliza , requieren poder del tomador.	Consulta por mail.
08/07/2016	Situación de jubilación y compatibilidad con cobro de cartera	Consulta teléfono.
14/07/2016	Siniestro de accidentes. Valoración de reclamación a la aseguradora.	Consulta por mail.
20/07/2016	Autos. Problema de error en el FIVA por no constar el aseguramiento.	Consulta telef y desp.
01/09/2016	Siniestros sucesivos en Comunidad de Propietarios.	Consulta despacho
09/09/2016	Problema con contrato de cesión de cartera	Consulta despacho

19/09/2016	Sobre baja de póliza con Compañía. Interpretación de plazo de preaviso	Consulta por mail.
21/09/2016	Como hacer los descuentos a los clientes	Consulta teléfono.
21/09/2016	Compra de sociedad de correduría, régimen de compatibilidades	Consulta teléfono.
21/09/2016	Sobre incompatibilidades en actividades de mediación	Consulta teléfono.
26/09/2016	Sobre reclamación por falta de información al tomador	Consulta despacho
29/09/2016	Siniestro, viabilidad de reclamación de lesiones con daños traseros escasos	Consulta teléfono.
3/10/2016	Sobre contrato actualizado para Auxiliar externo.	Consulta teléfono.
09/10/2016	Sobre concepto de Auxiliar externo y su operativa.	Consulta teléfono.
10/10/2016	¿Es cesión de datos pasar a la aseguradora el número de cuenta del cliente?	Consulta teléfono.
21/10/2016	Formalización de contrato de auxiliar externo.	Consulta teléfono.
21/10/2016	Siniestro accidente ciclista. Recobro de gastos de seguridad social	Consulta teléfono.
25//10/2016	Sobre partes preventivos de siniestro de RC	Consulta teléfono.
26/10/2016	Sobre baja de póliza por administrador de Comunidad.	Consulta teléfono.
02/11/2016	Profesional. Problema con agencia deCompañía.	Consulta teléfono.
07/11/2016	Contrato de colaboración con tercero sin contacto con cliente.	Consulta por mail.
14/11/2016	Calificación como profesional de los administradores de correduría, a efectos fiscales	Consulta teléfono.
16/11/2016	Error en matrícula en póliza que da lugar a sanción administrativa por falta de seguro.	Consulta teléfono.
17/11/2016	Formalidad para baja de póliza de C. Propietarios.	Consulta por mail.
17/11/2016	Devolver recibo por avisar Axa del incremento de la prima, según art. 22 LCS.	Consulta teléfono.
28/11/2016	Sobre capitales de seguro en inmueble hipotecado	Consulta por mail.
29/11/2016	Constitución de UTE entre corredora	Consulta teléfono.
29/11/2016	Problemas que generan las formalidades en las bajas de pólizas	Consulta teléfono.
30/11/2016	Consulta sobre problemas para dar de baja una póliza de Compañía.	Consulta teléfono.
05/12/2016	Baja de póliza, exigencia de Cia de acreditar representación	Consulta teléfono.
15/12/2016	Sobre cesión de cartera y requisitos de mantenimiento de cartera sin alta.	Consulta teléfono.

19/12/2016	Seguro agrario. Pago de indemnización a persona diferente del asegurado.	Consulta por mail.
20/12/2016	Bancaseguros. Problema con anulación de póliza colectiva.	Consulta teléfono.



## CURSOS DE FORMACIÓN OFERTADOS

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

Seguro de Daños	60
Seguro de D&O	15
Baremo de Automóviles	10
Atención al Cliente en la Correduría de Seguros	30
Gestión de la calidad para la empresa de mediación	30
Marketing para Mediadores	30
Planificación y Dirección de Ventas	20
Prevención Blanqueo de Capitales en el Seguro de Vida	10
Cálculo Financiero y Estadístico	20
Contabilidad Básica	20
Fiscalidad Seguros de Vida	20
Mercados Financieros	30
Sistemas de Previsión Social	20
Apertura al cambio: Paradigmas	10
Comunicación corporativa	10
Negociación para Mediadores	10
Dirección de reuniones	10
Dirección por Objetivos	10
Gestión del Cambio	10
Gestión del Tiempo	10
Inteligencia Emocional	10
Organización de la oficina de Mediación	10
Planificación y Gestión Empresarial	10
Redes Sociales	10
Relaciones Públicas	10
Trabajo en equipo	10
Formación de Formadores	20
Guía Rápida Fiscalidad Vida	20
Baremo de Automóviles	10
LOSSEAR: Cambios en la actividad del mediador y su asesoramiento al cliente	75
Nº cursos ofertados	58
Nº total de horas formativas impartidas	2542

## FORMACION IMPARTIDA

### Jornadas Formativas

18-02-2016	LOSSEAR-MODIFICACIONES DE LA LEY DE CONTRATO DE SEGURO Y LEY DE MEDIACION	
25-02-2016	PRESENTACION DUAL INTEGRAL	DUAL
29-02-2016	VISIONPRACTICA DE LA REFORMA DE LA LEY DE PENSIONES	ESPAÑA
01-03-2016	GUIA PRACTICA DE LOS ULTIMOS CAMBIOS LEGISLATIVOS PARA EL MEDIADOR	ARAG
29-03-2016	JORNADA FORMATIVA AUSBANC/QSIM	AUSBANC/QSIM
12-04-2016	JORNADA FORMATIVA HISPANIA RISK BROKER	RISK BROKER
17-05-2016	JORNADA FORMATIVA	AVIVA
24-05-2016	GESTION ACCIDENTES CIRCULACION CON COMPONENTE EXTRANJERO	OFESAUTO
14-06-2016	FISCALIDAD DEL SEGURO ASEGURADOR: VIDA, AHORA PENSIONES	CNP PARTNERS
22-06-2016	LO QUE LA ADMINISTRACION NOS OFRECE PARA NUESTRA EMPRESA	INAEM
23-06-2016	ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS	ARAG
28-06-2016	DEPENDENCIA UN RETO AL QUE HACERLE FRENTE	AGRUPACIO
04-10-2016	PRESENTACION A LOS MEDIADORES DE MAXYMAS	SEGURANTIA
06-10-2016	MINDFULNESS ¿SABES MANEJAR TU ESTRÉS?	
29-10-2016	JORNADA AGENTES	
28-11-2016	ALQUILER CONFORT	MUTUA PROPIETARIOS

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio 16

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 341

Nº total de horas formativas impartidas 908

### Cursos impartidos de forma presencial y semipresencial

Febrero 2016	Finalización curso INAEM “Gestión Comercial y Técnica de Seguros y Reaseguros Privados”
Febrero 2016	Finalización curso INAEM “Mediación de Seguros y Reaseguros y Actividades Auxiliares
Junio 2016	Finalización del XXVIII Curso Superior de Seguros – Grupo A
Octubre 2016	Inicio del XXIX Curso Superior de Seguros- Grupo A

Nº total de asistentes a los cursos presenciales y semipresenciales 62

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	1 Entidad colaboradora
MARZO	2 Entidades colaboradoras
ABRIL	3 Entidades colaboradoras
MAYO	4 Entidades colaboradoras
JUNIO	1 Entidad colaboradora
JULIO	1 Entidad colaboradoras
SEPTIEMBRE	2 Entidades colaboradoras y 1 Correduria Colegiada
OCTUBRE	1 Entidad colaboradora
NOVIEMBRE	2 Entidades colaboradoras
DICIEMBRE	1 Entidad colaboradoras y 1 Correduria Colegiada

## BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

### INGRESOS

		Presupuestado		Realizado	Diferencia
<b>705</b>	<b>Prestaciones de servicios</b>		<b>189500,00</b>	<b>173336,6</b>	16163,40
	705000001 Cuotas colegiados	146000,00		136478	
	705000007 Devolución recibos	-8000,00		-12991	
	705000016 Departamento Atención al Cliente	17000,00		15974	
	705000017 Máquinas expendedoras	500,00		275,6	
	705000021 Empresas colaboradoras	34000,00		33600	
<b>705</b>	<b>Cursos</b>		<b>63000,00</b>	<b>101515</b>	-38515,00
	705000031 Curso superior	38000,00		40200	
	Otros cursos	25000,00		61315	
<b>769</b>	<b>Otros ingresos financieros</b>		<b>100,00</b>	<b>378,58</b>	-278,58
	769100000 Otros ingresos financieros	100,00		378,58	
<b>770</b>	<b>Otros ingresos</b>		<b>6000,00</b>	<b>7200</b>	-1200,00
	770000001 Día de la patrona	6000,00		7200	
<b>778</b>	<b>Ingresos extraordinarios</b>		<b>0,00</b>	<b>0</b>	
	778000001 Ingresos extraordinarios	0,00		0	
	770100000 Jornadas Técnico Formativas	0,00		0	
<b>Total de ingresos</b>		258600,00	258600,00	282430,18	282430,18
					-23830,18

## GASTOS

		Presupuestado	Realizado	Diferencia		
<b>622</b>	<b>Reparación y conservación</b>	<b>8000,00</b>	<b>16241,3</b>	-8241,30		
622000000	Reparación y conservación	700,00	8507,38			
622000002	Página Web y Aragón Asegurador	1000,00	654,13			
622000003	Mant. Fotocopiadora	650,00	421,34			
622000004	Mant. Ordenadores	3500,00	3463,43			
622000008	Mant. Aplicaciones Inf.	650,00	1121,88			
622000009	Alq. Fotocopiadora	1000,00	1419,74			
622000010	Maq. Refrescos y café	500,00	653,4			
<b>623</b>	<b>Servicios Profesionales independientes</b>	<b>44050,00</b>	<b>59300,49</b>	-15250,49		
623000997	Ser. Comunicación (Sintregua)	5500,00	5177,43			
623000998	Sercicio de gestoria Nom. Y SS.SS.	1000,00	1622,94			
623000999	Ser. Abogado Atenc. Clientes	11500,00	11256,69			
623100996	Ser. Lopd-Consejo	300,00	242			
623100995	Colegios Profesionales Aragon	750,00	600			
	Cursos de formación	25000,00	40401,43			
<b>624</b>	<b>Transporte</b>	<b>300,00</b>	<b>223,47</b>	76,53		
624000000	Gasto transporte	300,00	223,47			
<b>625</b>	<b>Primas de Seguros</b>	<b>18000,00</b>	<b>14286,87</b>	3713,13		
625000000	Primas de Seguros	18000,00	14286,87			
<b>627</b>	<b>Publicidad y comunicación</b>	<b>5000,00</b>	<b>5684,51</b>	-684,51		
627000000	Publicidad y comunicación	5000,00	5684,51			
<b>628</b>	<b>Suministros</b>	<b>4150,00</b>	<b>3271,98</b>	878,02		
628000000	Agua Basura y alcantarillado	350,00	249,91			
628000001	Suministro de gas	1400,00	1079,02			
628000002	Suministro electricidad	1900,00	1807,47			
628000003	Suministro Maq. Bebidas	500,00	135,58			
<b>629</b>	<b>Otros servicios</b>	<b>76600,00</b>	<b>63532,53</b>	13067,47		
629000000	Otros gastos	3000,00	2500,48			
629000001	Material oficina e imprenta	2000,00	1213,73			
629000002	Telefónica	3500,00	2911,46			
629000003	Gastos viajes y dietas	2200,00	1358,64			
629000004	Limpieza oficina	5200,00	4104,25			
629000005	Actos sociales-Colegio	5000,00	4567,99			
629000006	Suscripciones	700,00	645			
629000007	Correo	1000,00	731,93			
629000008	Actos sociales - CECAS	1000,00	0			
629000011	Gastos comunidad	3000,00	3258,73			
629100000	Cuota Consejo General	25000,00	22436			
629100013	Becas	5000,00	4420			
629200000	Día patrona	20000,00	15384,32			
<b>631</b>	<b>Otros Tributos</b>	<b>1500,00</b>	<b>983,64</b>	516,36		
631000000	Otros Impuestos	1500,00	983,64			
<b>640</b>	<b>Sueldos y salarios</b>	<b>74000,00</b>	<b>100417,95</b>	-26417,95		
640000000	Sueldos y salarios	74000,00	100417,95			
<b>642</b>		<b>22000,00</b>	<b>15311,82</b>	6688,18		
642000000	SS.SS. a cargo de la empresa	22000,00	15311,82			
<b>662</b>	<b>Gastos financieros por actuali</b>	<b>2000,00</b>	<b>476,66</b>	1523,34		
662300000	Intereses Cuenta Crédito	2000,00	476,66			
<b>669</b>	<b>Otros gastos financieros</b>	<b>3000,00</b>	<b>2163,28</b>	836,72		
669100000	Otros gastos financieros	3000,00	2163,28			
<b>Total de gastos</b>		<b>258600,00</b>	<b>258600,00</b>	<b>281894,50</b>	<b>281894,5</b>	-23294.50