



Colegios de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel

Gran Vía, 11 pl. 1º, of. 11-13

50006 ZARAGOZA

Tel. 976 210301- 976 210302

Fax 976 234990

www.mediadores-seguros.com

colegio@mediadores-seguros.com



MEMORIA 2020

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
- 2.- Información Institucional
- 3.- Información Organizativa
- 4.- Agenda de Presidencia
- 5.- Memoria Comisión Vigilancia de Mercado
- 6.- Memoria Jurídica
- 7.- Cursos de formación Ofertados
- 8.- Formación impartida
- 9.- Balance de Pérdidas y Ganancias

Esta memoria corresponde al ejercicio del año 2020 y en ella se reflejan todas las actividades desarrollada en el Colegio durante todo el año.

Como ya conocéis, en el pasado mes de diciembre celebramos elecciones en este Colegio, elecciones que dieron lugar a esta nueva Junta de Gobierno compuesta por el que os habla como Presidente y acompañado por:

- Carmelo Alonso (Vicepresidente)
- Jorge Belsué (Secretario)
- Manuel Caldú (Tesorero)
- Jesús Calvete (Vocal)
- Raquel Mañero (Vocal)
- Esperanza de Santiago (Vocal)
- Ana jaso (Vocal)
- Luis Carlos Pérez (Vocal)
- Román Cendegui (Vocal)

Por tanto, la asamblea que hoy vamos a celebrar se corresponde con el trabajo desarrollado por la anterior Junta de Gobierno.

Aprovecho esta ocasión para agradecer muy sinceramente el trabajo realizado por todos y cada uno de sus miembros, especialmente por el trabajo realizado por el Presidente José Luis Mañero y por Laura Martínez-Cabezas como vicepresidenta.

El año 2020 estuvo claramente marcado por el devenir de la pandemia, cumpliendo con la legalidad vigente en cada momento, el Colegio permaneció cerrado al público durante un tiempo, aunque continuó prestando sus servicios con los medios telemáticos correspondientes.

Cabe destacar que, como sector esencial, tanto el Colegio, como todos nuestros despachos estuvimos al pie del cañón, operando con casi absoluta normalidad.

Por parte del Colegio, durante el periodo duro de la pandemia (Marzo, Abril y Mayo de 2020), no sólo no se ralentizó la actividad del Colegio, sino que se lanzaron más de 50 acciones de comunicación, en los que se informaba puntualmente de todo lo que iba aconteciendo en el sector en esos momentos tan complicados.

Muchos y variados fueron los temas tratados en estos boletines, pero cabe destacar las informaciones sobre el estado de alarma, temas laborales, ERTE, tele trabajo, ayudas económicas, etc., que nos iba remitiendo la patronal Aemes, las medidas técnicas y comerciales que iban adoptando las aseguradoras para poder hacer frente a la situación de ese momento y como no, la imposición de seguros de vida por parte de la banca ante la concesión de un crédito ICO para las empresas, medida está que por primera vez en la historia hizo intervenir a los organismos competentes de nuestro país, paralizando esta práctica abusiva e indecente.

Quiero destacar, que también en Marzo de 2020 se publicó en el BOE el Real Decreto 3/2020 de Transposición de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros, norma en vigor a todos los efectos, aunque sigue sin ser convalidada por el Congreso de los Diputados, algo incomprensible a estas alturas de la película.

La puesta en marcha de esta nueva Ley de Distribución requiere de la implantación de una serie de medidas informativas a los clientes, medidas que complican la tarea diaria de nuestros despachos e incrementan notablemente el trabajo administrativo, pero medidas que al fin y al cabo debemos cumplir.

Para ello, desde el Colegio estamos trabajando para poder presentaros un dossier informativo que ayude a la correcta implantación de la documentación previa y obligatoria que tenemos que suministrar al cliente.

Como ya comunicamos en su día, el año 2020 era muy especial para este Colegio, debíamos haber celebrado el 55 aniversario de su fundación, para lo cual se prepararon diversos actos que no se pudieron celebrar.

Quiero aprovechar este momento para agradecer a todos los colegiados que de una u otra manera han participado en las distintas Juntas de Gobierno en la historia de este Colegio, compañeros que de una manera altruista dedicaron tiempo y esfuerzo en beneficio del resto del colectivo.

Con motivo de la mencionada celebración del 55 aniversario, el anterior Presidente, José Luis Mañero, propuso la idea de confeccionar un libro recopilatorio de la historia y vida del colegio durante estos 55 años, libro que ha tenido una muy buena acogida entre nuestros colegiados, así como en el resto de Colegios de España, instituciones públicas aragonesas y organizaciones empresariales.

Otro hito importante en nuestra historia fue que, por primera vez, el curso superior tuvo que cambiar su formato. Pasamos de un curso superior semi presencial, a uno 100% telemático, aunque todas sus clases en directo.

Esto ha supuesto un cambio radical con respecto a todos los años anteriores, pero es de destacar la buena acogida que ha tenido el formato.

Para cursos siguientes, una vez hayamos superado la pandemia, estudiaremos conjuntamente con CECAS el formato adecuado.

Otro asunto importante que quedó parcialmente paralizado fue el proyecto Sum@t, proyecto dedicado específicamente para que los más jóvenes de nuestra profesión, futuros sucesores de negocios familiares, estén bien formados profesionalmente. Este proyecto está en estos momentos ya recuperando su actividad.

A pesar de lo complicado del ejercicio, conseguimos mantener e incrementar el nivel de colaboración por parte de las entidades aseguradoras y de otros proveedores, lo que supuso una inyección económica muy importante para el Colegio. A día de hoy, tengo que decir que el Colegio goza de una buena salud financiera.

Un hecho muy significativo en el 2020 fue la celebración de elecciones; cabe destacar la alta participación de los colegiados, así como la cantidad y variedad de propuestas de las dos candidaturas.

Como consecuencia de la toma de posesión de la nueva Junta se remodelaron las distintas comisiones de trabajo, quedando las mismas de la siguiente manera:

- Comisión de Normativa, Regulación y Vigilancia de Mercado.
- Comisión de Agentes.
- Comisión de Formación y Tecnología.
- Comisión de Relaciones Institucionales, comunicación y servicios al colegiado.
- Comisión Económica.
- Comisión de Previsión Social y Salud, que será puesta en marcha en breve.

Estas comisiones están trabajando en temas tan importantes como:

- La formación e implantación de la nueva Ley de Distribución y la correspondiente colaboración con el Gobierno de Aragón. Como entidad de derecho público, el Gobierno de Aragón ha pedido nuestra colaboración en todo lo relativo a normativa en nuestra comunidad.
- Campaña de comunicación al Consumidor sobre las malas prácticas en el sector, así como posibles acuerdos con asociaciones de consumidores.
- Captación de nuevos colegiados. Debemos recuperar colegiados perdidos años atrás cuando la colegiación era obligatoria, así como integrar agentes y corredores que permanecen ajenos a la vida del Colegio.
- Reforzar la figura del Agente. Próximamente convocaremos a todos los agentes colegiados para explicarles algunas novedades importantes como la suscripción de una póliza de responsabilidad civil entre otros temas.
- Renovar el acuerdo con el Colegio de Teruel, que con el paso de los años ha podido quedar obsoleto.
- Proveer de nuevos servicios a los colegiados. Estamos estudiando la colaboración con otros profesionales que puedan ayudarnos en nuestro trabajo diario.
- Implementar la actividad del Colegio en Redes Sociales, así como renovar por completo los contenidos de la página Web.
- Potenciar la figura del asesor jurídico del Colegio en beneficio y al servicio de los colegiados.
- Potenciar y aprovechar la sala de formación con actividades que conviertan al colegio en centro formativo de Mediadores, pero también de todos nuestros empleados.

Para finalizar quisiera enviaros un mensaje de ánimo; son tiempos difíciles, la competencia de otros canales apriete y fuerte, y no me refiero únicamente al canal bancario, otros canales tecnológicos están ya operando en el mercado español.

Nuestra fortaleza será profesionalizar al máximo el colectivo de la mediación.

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^a Laura MARTÍNEZ-CABEZAS SOLER

Secretario: D. Carmelo ALONSO FERNÁNDEZ

Vice-Secretaria: D^a Esperanza SANTIAGO OBENSA

Tesorero: D. Jose Luis RUIZ SANCHEZ

Vice-tesorero: D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Vocales: D. Manuel CALDÚ NAVAJAS

D. Jesús CALVETE GARCÍA

D. Miguel DE LAS MORENAS OROZCO

Comisión Formación:

D^a Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER, D. Jesús CALVETE GARCÍA y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Comisión y Comunicación:

D^a Laura MARTINEZ-CABEZAS SOLER

Comisión de Relaciones Institucionales

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

Comisión de Agentes de Seguros

D. Jesús CALVETE GARCIA Y D. Jorge BELSUÉ MILLÁN

Comisión Asesora de Presidencia:

Presidente: D. Pedro GASQUE VALERO

Secretario: D. Joaquin MONE FOZ

Vocales: D. Dámaso CARRERA SALILLAS

D. Adolfo GARCÍA MUÑOZ

D. Jose Luis LANASPA CASTAN

D. Manuel Fernando RIVED GIMENEZ (Censor de cuentas)

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

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

Presidente: D. Javier RUBIO PASTOR

Vice-presidenta: D. Miguel A. DOMINGO PONZ

Secretario: D. José Manuel GIMÉNEZ MARTÍNEZ

Tesorero: D. Victhor CABETAS ALIAGA

Vocales: D. Sergio SORIANO CASINO

D. Manuel VILLARROYA MARTÍN

D. Jesús GONZALEZ VIVAS

D. Luis LORENTE JÁTIVA

D. Tomás LÓPEZ ABRIL

SERVICIO ADMINISTRATIVO

Administración: D^a María Pilar GÁLLEGO BLANCO

SEDE

Gran Vía, 11, pl. 1^a, of. 11-13
50006 ZARAGOZA
Teléfonos: 976 210301 - 976 210302
e-mail: colegio@mediadores-seguros.com
web: www.mediadores-seguros.net

HORARIO AL PÚBLICO

OCTUBRE – JUNIO

9,00 h. a 14,00 h.

16,00 h. a 20,00 h.

JULIO – SEPTIEMBRE

8,30 h. a 14,00 h.

ENERO

- 7 Remisión Consejo General acta preparatoria de adaptación de estatutos y revisión presupuestos
- 8 Reunión Liberty visión general
- 14 Visita Institucional Centro Zaragoza
- 15 Reunión comercial Institucional con Director Territorial de Zurich
- 22 Reunión Internacional SOS
- 28 Reunión Presidentes en Barcelona sede Allianz
- 30 Reunión Junta Colegio, visita Auditorio y reunión Mapfre

FEBRERO

- 4 Asistencia oficial convención Pelayo en Madrid
- 12 Reunión Junta
- 18 Reunión en Colegio, revisión contratos, presentación y Jornada de Internacional SOS
- 25 Reunión Presidentes en Madrid y entrevista Actualidad Aseguradora

MARZO

- 2-3-4 Asistencia oficial FORINVEST
- 10 Reunión Director General de Economía Luis Lanaspá. Reunión directivos DAS y Junta de Gobierno
- 11 Reunión Junta Consejo General
- 12 Pleno Consejo General
- 17 Reunión Colegio 55 Aniversario
- 19 Reunión con Generali tratar asunto malas prácticas agente Generali
- 31 Reunión con Mariano Cugero de Caser. Junta Colegio y Asamblea general

ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE

Zoom Reuniones con Junta del Colegio Condicionadas por la pandemia

DICIEMBRE

- El 4 de diciembre se presentó el libro del 55 Aniversario del Colegio
- El 10 de diciembre se celebraron las elecciones a la Presidencia del Colegio
- El 16 de diciembre Pleno del Consejo General vía teams con la asistencia también de Miguel De Las Morenas en su presentación como Presidente
- El 18 de diciembre última reunión de Junta y entrada de nueva Directiva

Un año más hemos atendido principalmente, casos relacionados con la mala actuación de las entidades financieras al comercializar seguros, problemas entre mediadores y entidades aseguradoras, y conflictos con diferentes mediadores.

- **MALA PRAXIS BANCARIA:**

La principal causa sigue siendo, como en años anteriores, la negativa de algunas entidades financieras a devolver los recibos de seguros contratados con entidades aseguradoras con fuerte vinculación con la primera. El número de este año ha sido similar al de años anteriores. Al menos nueve reclamaciones de asegurados que han venido de la mano de Colegiados.

Evidentemente, hay muchas más de las cuales nunca llegamos a tener conocimiento. Para intentar solucionarlo amistosamente, en principio se envía 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.

En este sentido, nuestro Colegio es pionero en España, ya que contamos con dos sentencias condenatorias a una Entidad Financiera, concretamente Ibercaja.

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 caso de que estas acciones sean infructuosas, tanto la Comisión de Vigilancia de Mercado como el Departamento Jurídico del Colegio prestaremos todos los medios a nuestro alcance y gran experiencia, para mediar en estos conflictos.

Cabe destacar en este año, la reclamación que se va a efectuar a una Entidad Financiera, por parte de nuestro Abogado, conjuntamente con el tomador, por la mala praxis a nuestro juicio, utilizada en la banca Seguros, de imponer la contratación, en este caso concreto, de un seguro de vida con prima única a 20 años y otro de protección de pagos de prima única a 5 años. Estaremos atentos a la resolución de este tema.

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

En este punto es importante el posicionamiento de las entidades ante los cambios de mediador. Este año hemos atendido al menos tres reclamaciones, porque se negaban al cambio de posición mediadora con carta firmada por el Tomador. En este sentido, nuestro Departamento Jurídico tiene el firme convencimiento del derecho del tomador a este cambio.

Al firmarse hace pocos años unos protocolos para unificar criterios entre algunas entidades aseguradoras conjuntamente con el Consejo General de Seguros y algunas Asociaciones del Sector, han bajado sensiblemente las reclamaciones en este sentido.

Nos comentó un Colegiado la dificultad que existe en dar de baja los seguros por escrito, por no tener datos fiables para ello. Se le recomendó páginas de Internet donde salen fax y mail, además del directorio de UNESPA y por último el envío de carta certificada o buro fax.

Hubo también una reclamación por lo que se podía entender como un cambio unilateral, por parte de la Entidad Financiera a la hora de hacer sus inversiones en un PPA, a raíz del nuevo escenario económico que nos planteó la pandemia.

Se ha trasladado al Consejo Nacional, sumándonos a otros Colegios, una iniciativa para que podamos percibir comisiones o retribuciones, por la comercialización de productos de inversión como los UNIT LINKED. En este momento está establecida la prohibición de esta remuneración.

- **CONFLICTOS ENTRE MEDIADORES:**

En este punto, fueron cuatro los casos atendidos por esta Comisión.

Hubo tres reclamaciones por venta de una Correduría a otra, e impago de las comisiones a algunos de sus colaboradores. Fueron todas de la misma. Intervino el Departamento Jurídico y se solucionaron favorablemente a nuestros colegiados.

La otra reclamación fue por un empleado de Agencia de Seguros que optó por cesar en su empresa y según nuestro Colegiado, utilizó información de la misma para contactar con clientes.

- **CONFLICTOS ENTRE CLIENTE Y MEDIADOR:**

Una sola reclamación en este sentido: El cliente entendía que había responsabilidad por parte de mediador porque la Compañía de Seguros le reclamaba el pago del recibo de una póliza. Se trasladó este tema al Defensor del Asegurado, quien tras examinar toda la documentación disponible, llegó a la conclusión de que no había negligencia alguna por parte del Colegiado.

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

Durante 2020 hemos venido desempeñando nuestra actividad de Asesoría Jurídica de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados de Zaragoza y Teruel, tanto en relación con la Junta de Gobierno como del resto de asuntos de la actividad colegial, incluyendo la asesoría jurídica gratuita a los colegiados, en el mismo marco de relación que en años anteriores pero con un incremento general de la actividad.

Además nos hemos ocupado también durante 2020 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.

Durante el año 2020 hemos recibido un total de 100 consultas, manteniéndose aproximadamente el mismo número de consultas que en el año 2019 (103), que ya supuso un incremento cualitativo en el número de consultas que vemos atendiendo. La evolución de los últimos 10 años ha sido la siguiente:

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

Los medios por los que recibimos las consultas son mediante llamada telefónica, por correo electrónico y en algunos casos hemos mantenido reuniones en nuestro despacho, según se indica en la relación de consultas recibidas. El 34% de las consultas han sido telefónicas, lo que ha supuesto un descenso 57% de las consultas por esta vía que recibimos en 2019. Esto supone un importante incremento de las consultas recibidas por correo electrónico, que representan el 65%. La ventaja de la consulta por escrito es sin duda la necesidad de concreción en la respuesta y la permanencia del mensaje para consulta posterior por parte del mediador, quien en algunos casos solicita ampliación de la respuesta o incluso nos contacta telefónicamente con posterioridad para pedirnos alguna aclaración **Plazo de respuesta.** Todas las repuestas por correo electrónico la hacemos en la inmensa mayoría de las veces en el mismo día. Solo excepcionalmente se responden al día siguiente. En diversas ocasiones, la consulta requiere de consulta de documentos (pólizas, cartas o contratos).

Como viene siendo habitual, las consultas recibidas han sido de diverso orden. Las hemos agrupado por materias para que pueda valorarse la incidencia de las diversas cuestiones. Se aporta la relación de asuntos planteados, fecha de consulta y vía utilizada.

La mayoría de las consultas (66%) se refieren a cuestiones 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 25% se refiere a contratación (contratos, coberturas, anulaciones, primas, incidencias, etc.) y por último, el 9% se ha referido a siniestros.

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

1.-	Defensa profesional del mediador:	
	1.1. Relaciones con Cías. aseguradoras	7
	1.2. Relaciones con colaboradores	5
	1.3. Cartera de seguros	3
	1.4. Actividad profesional general	25
	1.5. Bancaseguros	11
	1.6. DGSFP-DGA	1
	1.7. Nuevo marco regulatorio	14
2.-	Contratos de seguro: anulaciones, primas, interpretación, incidencias, contratación:	25
3.-	Siniestros:	9
	TOTAL	100

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 2020, ha habido un número relevante de consultas sobre contenido del nuevo Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, que ha traspuesto al derecho español la Directiva UE sobre Distribución de Seguros.

Podemos concluir que la asesoría jurídica se utiliza por los colegiados principalmente para la resolución de consultas relacionadas con la esencia de la profesión, que incluye una gran variedad de temas consultados.

Se ha mantenido un número significativo de consultas sobre bancaseguros, tanto en las habituales negativas a devolver recibos de primas, como la imposición de diversos tipos de seguro en la contratación de préstamos hipotecarios, sobre todo.

Se mantienen consultas sobre siniestros, aunque en menor medida que el año anterior.

En cualquier caso, la satisfacción del colegiado ha sido muy alta. Han encontrado respuesta rápida y adecuada tanto en la llamada telefónica como por escrito cuando se ha formulado la consulta por correo electrónico.

2.- Asesoramiento al Colegio de Mediadores.

En segundo nivel de actividad está la propia del asesoramiento al Colegio, según lo que se nos solicita 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 e intervención en reuniones de la Junta para asesoramiento, así como la relación directa con miembros de la Junta sobre cuestiones de su competencia, especialmente con Disciplina de Mercado.

Denuncias por disciplina de mercado. En el año 2020 se nos requerido para diversas intervenciones:

- Preparación de carta por parte del Colegio a Generali informando la actuación irregular de un agente exclusivo y exigiendo el cumplimiento de las normas de concurrencia.
- Elaboración de comunicado a los colegiados sobre prácticas ilegales con los préstamos ICO por parte de bancos al exigir la contratación de un seguro.
- Estudio y preparación de reclamación judicial a Banco Sabadell, S.A. por parte de D. Raúl Hernández sobre nulidad de cláusulas de hipoteca en relación con seguro de vida y seguro de protección de pagos con prima única financiada. Esta reclamación es un hecho relevante por ser la primera vez que plantea en Zaragoza una solicitud de nulidad de cláusulas de estas características.
- Otras consultas y mensajes sobre viabilidad de reclamaciones recibidas.

A. Otras intervenciones:

- Asesoramiento al colegio sobre los diferentes contratos a suscribir sobre celebración del 55º Aniversario (contrato con promotores de actuaciones musicales, contrato con Auditorio de Zaragoza, contratos de patrocinio, contratos de suspensión, etc.)
- Elaboración de borrador de comunicado sobre propuesta de DKV a asegurados en pandemia Covid-19.
- Asesoramiento al colegio sobre carta remitida por D. Pedro Luis Conde.
- Emisión de informe sobre modificación en condiciones de PPA por parte de ALLIANZ (Cliente de Gasque S.L.).
- Preparación de carta-informe al Consejo General sobre la legitimidad en el percibo de comisiones por parte de las Corredurías y Corredores en la distribución de productos de inversión como los Unit Linked.

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

3.- Departamento de Atención al Cliente.

Como Departamento de Atención al Cliente de las Corredurías y Corredores de Zaragoza y Teruel, en el año 2020 se ha recibido una reclamación que fuera resuelta favorablemente para el corredor de seguros.

RELACIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS COLEGIADOS:

FECHA	CONCEPTO	MEDIO
07/01/2020	Derecho de desistimiento de propuesta aceptada por comunidad de propietarios.	Consulta por teléfono
21/01/2020	Si existe responsabilidad del mediador por no firmar los contratos de agroseguro.	Consulta por teléfono
24/01/2020	Siniestro de alcoholemia con vehículo de alquiler. Régimen de responsabilidad.	Consulta por teléfono
24/01/2020	Compatibilidad de correduría y corredor persona física.	Consulta por teléfono
03/02/2020	Seguro vinculado a préstamo personal sin información al cliente. Prima única.	Consulta por teléfono
05/02/2020	Información sobre recibos al beneficiario.	Consulta por mail.
07/02/2020	Condiciones de hipoteca para anular un seguro de hogar.	Consulta por mail.
14/02/2020	Sobre cobertura de seguro de hogar para hecho fuera de la vida particular.	Consulta por mail.
17/02/2020	Multa por error al introducir la matrícula en el programa.	Consulta por mail.
19/02/2020	Siniestro. Seguro comercio y posible prescripción.	Consulta por teléfono
20/02/2020	Sobre plazo de preaviso para cambio de mediador.	Consulta por mail.
24/02/2020	Baja de seguros por fax que la aseguradora no reconoce.	Consulta por teléfono
25/02/2020	Contratación. Problema de trabajos en central nuclear	Consulta por teléfono
25/02/2020	Bancaseguros. Solicitud al mediador sobre como anular con mal asesoramiento.	Consulta por mail.
25/02/2020	Opción de venta de cartera de agente.	Consulta por teléfono
26/02/2020	Siniestro de robo. Problema de acreditación de la preexistencia.	Consulta por mail.
20/03/2020	Posible desplazamiento a clientes durante el estado de alarma.	Consulta por mail.
25/03/2020	Forma de enviar las cartas de baja en situación de estado de alarma.	Consulta por mail.
27/03/2020	Sobre obligación de las aseguradoras de facilitar datos para la DEC.	Consulta por mail.
01/04/2020	Carta de DKV proponiendo suspensión temporal de seguro de renta.	Consulta por mail.
01/04/2020	Contratación. Actuación de Mapfre sobre seguro de RC de empresa.	Consulta mail y telf.
02/04/2020	Aseguradora Línea Directa que emite recibo de prima pese tramitarse la baja.	Consulta por mail.
06/04/2020	Sobre conveniencia de contratar seguro de RC profesional con la nueva ley.	Consulta por mail.
08/04/2020	Sobre la DEC e información sobre extornos y planes de pensiones.	Consulta por mail.
16/04/2020	Sobre la cuenta exclusiva de fondos de clientes (nueva IDD).	Consulta por mail.
20/04/2020	Bancaseguros. Hipoteca con bonificación por contratación de seguro.	Consulta por mail.
21/04/2020	Bancaseguros. Imposición de seguro en subrogación de préstamo hipotecario.	Consulta por teléfono
22/04/2020	Bancaseguros. ING hipoteca incluye mejoras en hipoteca con seguros.	Consulta por teléfono
22/04/2020	Cuenta separada. Problema con los gastos de las remesas bancarias.	Consulta por mail.
27/04/2020	Retención de las comisiones por el mediador en las liquidaciones.	Consulta por mail.
28/04/2020	Fecha de entrada en vigor de la IDD.	Consulta por mail.
30/04/2020	Cuenta separada. Retención de comisiones por el mediador en liquidaciones.	Consulta por mail.
30/04/2020	Cuenta separada. Problema del coste cuando es mínimo el importe de clientes.	Consulta por mail.
04/04/2020	Contradicción en documento remitido por el Consejo General.	Consulta por mail.
06/05/2020	Si es correcto retener comisión y transferirla a cuenta operativa.	Consulta por mail.

06/05/2020	Consulta sobre si afecta la obligación si se cobran pocos recibos.	Consulta por mail.
08/05/2020	Cuenta separada. Caso especial de asunción de costes por correduría.	Consulta por mail.
09/05/2020	Retraso en cobertura en siniestro complejo. Exclusión maquinaria campa.	Consulta mail y telf.
11/05/2020	Cuenta separada. Problema con los anticipos de prima por el corredor.	Consulta por mail.
13/05/2020	Cancelación contrato mediación AXA y aclaración cuenta de clientes.	Consulta por mail.
14/05/2020	Allianz no quiere abonar comisiones especiales ofrecidas previamente.	Consulta mail y telf.
15/05/2020	Cuentas de clientes. Problema con los fraccionamientos que hace el mediador.	Consulta por teléfono
18/05/2020	Sobre exigencia en contratación de indicar datos de mail o teléfono del cliente.	Consulta por mail.
28/05/2020	Problema de siniestro en comunidad de propietarios. Demanda recibida.	Consulta por teléfono
02/06/2020	Convenio laboral y día de permiso de trabajador.	Consulta por mail.
01/06/020	Problema de un cliente sobre un contrato de arrendamiento.	Consulta mail y telf.
04/06/2020	Contrato de colaboración, modificación de condiciones.	Consulta por teléfono
04/06/2020	Siniestro de incendio con discrepancias sobre regla proporcional y otros.	Consulta presencial.
04/06/2020	Responsabilidad de mediador por seguro mercancías de tomador sin título Tpte.	Consulta por mail.
05/06/2020	Denegación de posición mediadora de bancaseguros.	Consulta por mail.
08/06/2020	Reclamación por responsabilidad en asesoramiento.	Consulta por teléfono
08/06/2020	Regulación actual de la figura del colaborador.	Consulta por teléfono
11/06/2020	Bancaseguros. Caser rehúsa cambio de mediador.	Consulta por mail.
12/06/1900	Baja fuera de plazo y devolución de recibo.	Consulta por mail.
19/06/2020	Contratación. Recibo de prima excesiva que no se pudo devolver.	Consulta por mail.
24/06/2020	Compatibilidad de correduría y agencia y partes vinculadas.	Consulta por mail.
25/06/2020	Sobre objeto social diverso en agencia de seguros.	Consulta por mail.
01/07/2020	Retroactividad de la prohibición de vincular seguros y tipo de interés.	Consulta por teléfono
02/06/2020	Protección de datos. Quien debe ser el responsable de protección de datos.	Consulta por teléfono
02/06/2020	Cambio de mediador y derecho de comisión.	Consulta por teléfono
07/07/2020	MGS reclama prima pese a que se comunicó la baja en plazo.	Consulta por teléfono
10/07/2020	Sobre la tasa para los cambios en el registro de Distribuidores de seguros.	Consulta por mail.
17/07/2020	Problema de corredor colaborador y cesión de cartera.	Consulta por teléfono
07/08/2020	Plazo para la peritación de un siniestro.	Consulta por mail.
09/09/2020	Sobre constitución de sociedad de correduría de seguros.	Consulta por teléfono
16/09/2020	Constitución de correduría y problema de compatibilidad con agencia.	Consulta por mail.
30/09/2020	Revisión de contrato de colaborador externo.	Consulta por mail.
05/10/2020	Posibilidades legales de colaborar entre dos corredores de seguros.	Consulta por teléfono
08/10/2020	Si Cía. está obligada mantener precios a la baja ofertados por agente exclusivo.	Consulta por teléfono
09/10/2020	Sobre venta de participación en sociedad de mediación.	Consulta por teléfono
13/10/2020	Plazo para indemnizar al perjudicado en accidente de tráfico.	Consulta por mail.
19/10/2020	Póliza descripción riesgo errónea, en vigor y grave incidencia.	Consulta por mail.
20/10/2020	Sobre obligación de presentación del IPID al cliente.	Consulta por mail.
25/10/2020	Derecho de desistimiento en contra de seguro con financiera.	Consulta mail y telf.
27/10/2020	Revisar autorización para protección de datos.	Consulta por mail.
28/10/2020	Si se puede salir de Zaragoza para visitar cliente.	Consulta por teléfono

03/11/2020	Obligación de cuentas separadas y seg. caución sin recibir fondos de clientes.	Consulta por mail.
03/11/2020	Sobre retraso autorizado en pago de prima y riesgo que no asuma el Consorcio.	Consulta por mail.
07/11/2020	Sobre siniestro de vida con argucias del banco para evitar indemnizar.	Consulta por mail.
09/11/2020	Domiciliación recibo en cuenta de titular diferente del tomador del contrato.	Consulta por mail.
09/11/2020	Cía. no procesa la carta de anulación remitida en forma. Devolución de recibo.	Consulta por mail.
13/11/2020	Sobre obligación de Cías de anular o subir la prima por déficit por siniestralidad.	Consulta por mail.
16/11/2020	Seguro de vida e hipoteca tras disolución de sociedad consorcial.	Consulta mail y telf.
17/11/2020	Si se puede suscribir seguro de vida con el número de pasaporte.	Consulta por mail.
20/11/2020	Error de Cía. al enviar datos de un cliente a otro mediador.	Consulta por mail.
20/11/2020	Duda sobre cuestionario para seguro de RC corredor con AIG.	Consulta por mail.
26/11/2020	Sobre derecho de cobro de comisiones en productos de inversión con seg. Vida.	Consulta por teléfono
02/11/2020	Derecho de información del asegurado.	Consulta por mail.
09/12/2020	Sobre obligación de entrega de póliza D&O a la administración concursal.	Consulta por mail.
10/12/2020	Sobre si el responsable de distribución tiene que ejercer realmente como tal.	Consulta por mail.
11/12/2020	Siniestro de robo y solicitud de asegurado de extorno por resto del período.	Consulta por teléfono
14/12/2020	Colaboración entre corredores para una Web.	Consulta por mail.
14/12/2020	Formación requerida para colaboradores en la nueva ley.	Consulta por mail.
15/12/2020	Sobre compra de datos de clientes y su régimen.	Consulta por mail.
16/12/2020	Como financiar primas de seguros.	Consulta por mail.
17/12/2020	Sobre de la prohibición de comisiones en seguros de vida e inversión.	Consulta por mail.
17/12/2020	Sobre aplicación del tipo 8% de prima de seguro a recibos de 2020. FIATC	Consulta por mail.
21/12/2020	Sobre jubilación y percibo de cartera.	Consulta por mail.
22/12/2020	Zurich, legalidad del cese en la prestación de servicios de manitas y similar.	Consulta por mail.
29/12/2020	Sobre cambio de mediador y derechos económicos del nuevo mediador.	Consulta por mail.

CURSOS DE FORMACIÓN OFERTADOS

<u>CURSO</u>	<u>Horas</u>
Curso Formativo Grupo A	500
Curso Preparación para las Pruebas de Aptitud	500
Curso Formativo Grupo B	200
Curso +Salud +Vida	180
Curso Preparación EFA Asesor Financiero	208
Formación Continua Grupo B - Aspectos fund. en el asesoramiento del cliente	60
Formación Continua Grupo B - Dirección y gestión de ventas	60
Formación Continua Grupo B - Modelo de gestión del PEM	60
Formación Continua Grupo C – Protec. Consum. y usuarios de seg. y ser. financieros	30
Formación Continua Grupo C -Aspectos legislativos y prácticos Atención al Cliente	30
Formación Continua Grupo C - Modelo de relación con el cliente PEM	30
Introducción a la Teoría del Seguro	10
Teoría General del Seguro	40
Protección de Datos	30
Seguro de Defensa Jurídica	10
Seguro de Pérdida de beneficios	30
Seguro de Automóviles	50
Seguro de Multirriesgos	60
Seguro de Personas	40
Seguro de Responsabilidad Medioambiental	40
Seguro de Salud	30
Análisis de Riesgos	20
Gerencia de Riesgos	30
Gestión de Siniestros	50
Seguro de Responsabilidad Civil	50
Seguro de Transportes	60
Siniestro R.C. del seguro del Automóvil	50
Técnicas de Valoración	30
Seguro de Daños	60
Seguro de D&O	15

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

Jornadas Formativas

06/02/2020	Jornada Ciber riesgo	BERKLEY
12/02/2020	Seguros de asistencia en viaje de empresas: Riegos y soluciones	INTERNATIONAL SOS
20/05/2020	La nueva Ley de Mediación	ARAG
28/05/2020	Salario emocional: Como aplicar el teletrabajo y flexibilidad horaria	COLEGIO ZARAGOZA
03/06/2020	Impacto de la crisis de la COVID-19	MARKEL
09/06/2020	Oportunidades de negocio en un entorno de incertidumbre	BERKLEY
18/06/2020	Digitalización, plan de ayuda a Corredores #COVID-19	CODEOSCOPIC
18/11/2020	Perspectivas para los próximos viajes de negocio y ocio	INTERNATIONAL SOS

Nº total de Jornadas Formativas impartidas en el colegio de forma presencial y online han sido 8

Nº total de asistentes a las Jornadas Formativas 334.

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

ENERO	1 Entidades colaboradoras
FEBRERO	4 Entidad colaboradora
MARZO	1 Entidad colaboradora

Proyecto SUM@T

Proyecto interrumpido por la crisis sanitaria, está previsto continuarla en el 2021

CURSO GRUPO A

En octubre se inició el Curso Grupo A 2020/2021, en la modalidad semipresencial, dada la situación, la parte presencial, se realiza a través de la plataforma Zoom. Se inscriben 20 alumnos, desde diferentes lugares de procedencia, Zaragoza, Huesca, Teruel, Madrid, Alemania. Los exámenes trimestrales por primera vez se realizan online.

INGRESOS 2019

INGRESOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	290.845,00	220.026,24	70.818,76
Total ingresos	290.845,00	220.026,24	78.818,76

GASTOS 2019

GASTOS	PRESUPUESTADO	REALIZADO	DIFERENCIA
ARRENDAMIENTOS Y CANONES	23.000,00	23.083,13	-83.13
REPARACIONES Y CONSERVACION	12.750,00	14.156,88	-1.406.88
SERVICIOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES	28.100,00	25.244,69	2.855,31
TRANSPORTES	200,00	101,48	98.52
PRIMAS DE SEGURO	15.900,00	11.623,67	4.276.33
SERVICIOS BANCARIOS Y SIMILARES	2.000,00	1.208,00	792.00
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1.000,00	17.953,12	-16.953.12
SUMINISTROS	4.250,00	1.580,74	2.669.26
OTROS SERVICIOS	165.145,00	27.265,78	137.879.22
OTROS TRIBUTOS	1.500,00	9.520,15	-8.020.15
PERDIDAS CRED. COMERCIALES INCOBRABLES	0,00	2.554,00	-2.554.00
SUELDOS Y SALARIOS	28.000,00	28.046,47	-46.47
SEGURIDAD SOCIAL	9.000,00	8.865,29	137.71
AMORTIZACION INMOVILIDAD MATERIAL	0,00	16.034,00	-16.034.00
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	0,00	7.760,62	-7.760.62
Total gastos	290.845,00	194.998,02	95.849,98