

MEMORIA

2013

Informe anual
de actividades

COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE BIZKAIA

CMSB

BIZKAIKO ASEGURU-BITARTEKARIEN ELKARGOA



COLEGIO DE MEDIADORES
DE SEGUROS DE ALAVA
ARABAKO ASEGURU
BITARTIKARIEN ELKARGOA

ÍNDICE

1 – SECRETARÍA

- 1.1 - Órganos de Gobierno
- 1.2 - Documentos
- 1.3 - Circulares
- 1.4 - Censo Colegial
- 1.5 - Segundas Colegiaciones

2 – TESORERÍA

3 – COMISIONES DE TRABAJO

- 3.1 - Formación
- 3.2 - Corredores/Corredurías
- 3.3 - Agentes/Agencias
- 3.4 – Imagen y Publicidad
- 3.4 a) - Página Web
- 3.5 – Protocolos y Normas Internas
- 3.6 – Relaciones Corporativas
- 3.7 – Productos
- 3.8 – Bancaseguros

4 – SERVICIOS COLEGIALES

- 4.1 - Asesoría Jurídica
- 4.2 - Asesoría Fiscal
- 4.3 - Declaración Estadístico-Contable
- 4.4 - Prevención Blanqueo Capitales
- 4.5 - Expedientes ante las Administraciones
- 4.6 - Departamento de Atención al Cliente
- 4.7 - Peritaciones
- 4.8 - Protección de Datos
- 4.9 - Servicio de Reclamaciones Administrativas
- 4.10 - AEMES

5 – FESTIVIDAD DEL SEGURO

INFORME ANUAL EJERCICIO 2013

Aspectos más destacados realizados durante ejercicio

1. SECRETARÍA

Datos estadísticos ejercicio 2013

1.1 - Órganos de Gobierno

Reuniones de trabajo	44
Juntas de Gobierno	11
Asamblea Anual Ordinaria.....	1

1.2 - Documentos

Entradas de documentos	92
Salidas de documentos	15113

1.2 – Circulares (Total 56)

Generales a todos los Colegiados

- 3/13 “Comunicado del Consorcio de Compensación de Seguros. Inundaciones”
- 4/13 “Acuerdo de Colaboración con Banco Sabadell”
- 5/13 “Composición de la nueva Junta de Gobierno”
- 6/13 “Folletos Publicitarios. Iniciativa contra Bancaseguros”
- 7/13 “II Comunicado del Consorcio de Compensación de Seguros. Inundaciones”
- 9/13 “Consorcio de Compensación de Seguros. Relación Municipios afectados””
- 10/13 “Conferencia con la entidad aseguradora ARAG”
- 11/13 “Convocatoria de Asamblea Anual Ordinaria. Ejercicio 2012”
- 12/13 “Plan Estratégico de la Mediación. Buscando Agentes y Corredores”
- 13/13 “Jornada Informativa Generali. Pago como conduzco”
- 14/13 “II Torneo de Pádel. II Aniversario Acuerdo Colegio Bizkaia-Liberty Seguros”

15/13 "Nuevo Servicio Colegial. Servicio Técnico/Comercial en Vida y Pensiones"

16/13 "Festividad del Seguro. Homenaje a D. Adolfo De Pascual"

18/13 "Jornada con AVIVA. Herramienta del Déficit de las Pensiones"

22/13 "Seminario Lagun Aro. Valor Comercial a puestos de Agencia/Correduría"

24/13 "Promoción PELAYO Autos"

25/13 "Resultados del Plan Estratégico de la Mediación"

28/13 "Dietario Profesional 2014"

29/13 "Nueva Póliza Accidentes Colectivos. Plan Estratégico de la Mediación"

31/13 "Publicación Convenio Colectivo"

32/13 "Jornada con AXA. EL Seguro de Salud"

33/13 "Abierto Plazo de Matrícula Curso Superior. Grupos A y B"

34/13 "Jornada Técnico Profesional con Guardian Express y SUALDI"

35/13 "Presentación del Plan Estratégico de la Mediación"

36/13 "Jornada con CODEOSCOPIC. Multitarificador AVANT2"

37/13 "Jornada con Seguros España. Visión Práctica Reforma Ley de Pensiones"

38/13 "Cursos de Formación Continua Subvencionada"

39/13 "Comunicado de Seguros Lagun Aro"

41/13 "Jornada con SURNE. EPSV; 25 Años de trayectoria"

42/13 "Acuerdo con ASEFA. Producto exclusivo Salud Top Familiar"

43/13 "Curso con LIBERTY. Nuevas soluciones a viejos problemas con clientes"

44/13 "Informaciones importantes varias"

46/13 "Jornada con FIATC. Uso de redes sociales con fines comerciales"

47/13 "Presentación de METLIFE. ¿Cansado de la Banca?"

48/13 "Central de Compras. Acuerdo con Librería GOYA"

49/13 "I Concurso de Pintura Infantil. Colegio - Liberty"

50/13 "Peritos en Juicios Civiles"

51/13 "Jornada con Banco Sabadell. Nuevo sistema de pagos y cobros (SEPA)"

52/13 "Tabla de Retenciones 2014"

53/13 "Disolución de CAHISPA"

54/13 "Carta de la Dirección General de Tráfico (DGT)"

55/13 "Entrega de Premio del I Concurso de Pintura Infantil. Colegio - Liberty"

56/13 "Comunicado del Consorcio de Compensación de Seguros. Fuertes Vientos"

A Corredores y Corredurías

2/13 "Presentación Multitarificador AVANT2"

19/13 "Taller Informativo. Servicio Técnico/Comercial en Vida y Pensiones"

21/13 "Sanitas WORKSHOP. Conquistar Clientes y sus Empleados"

23/13 "Declaración Estadístico-Contable Anual. Ejercicio 2012. DGSyFP y G.º Vasco"

26/13 "DEC Semestral – Autorizados por la DGSyFP. Posible supresión"

30/13 "Supresión de la DEC Semestral – Autorizados por la DGSyFP"

40/13 "Actualización Capitales R.C. Profesional y Capacidad Financiera"

45/13 "Invitación de DAS. El emprendedor y el empresario"

A Corredores y Corredurías – Adheridos Servicio PREBLAC

(Prevención Blanqueo Capitales)

1/13 "Declaración Semestral Negativa. Segundo Semestre 2012- Instrucciones"

20/13 "Auditoría Ejercicio 2012"

27/13 "Declaración Semestral Negativa. Primer Semestre 2013- Instrucciones"

A Directores Provinciales de Entidades Aseguradoras y Peritos de Seguros

17/13 "Invitación a la Festividad del Seguro. Homenaje a D. Adolfo De Pascual"

A Directores Provinciales de Entidades Aseguradoras

8/13 "Presentación del Presidente y Composición de la nueva Junta de Gobierno"

1.4 - Censo Colegial

Censo al 01/01/2013	351
Censo al 31/12/2013	354

Altas..... **25**

Reincorporación **1**

Bajas..... **23**

Por jubilación (sin Cartera)	3
Por cese actividad.....	6
Voluntarias.....	5
Impago de recibos	6
Por fallecimiento.....	1
Otras causas	2

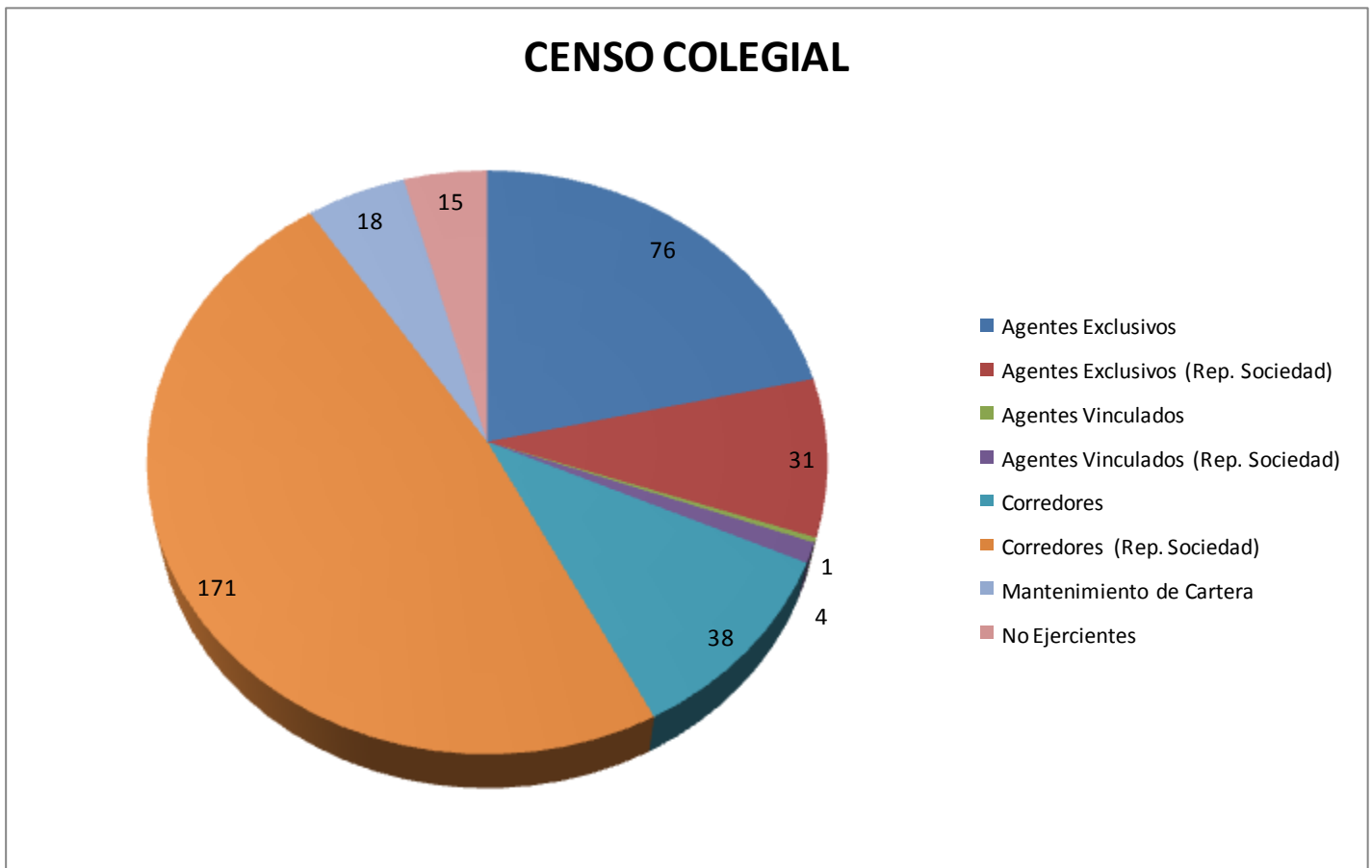
Distribución del Censo

Agentes Exclusivos	76	(21,47%)
Agentes Exclusivos (Rep. sociedad)	31	(8,76%)
Agentes Vinculados.....	1	(0,28%)
Agentes Vinculados (Rep. sociedad)	4	(1,14%)
Corredores.....	38	(10,73%)
Corredores (Rep. sociedad)	171	(48,30%)
Mantenimiento de Cartera	18	(5,08%)
No Ejercientes	15	(4,24%)
Total	354	(100%)

1.5 – Segundas Colegiaciones

Una vez que la Asamblea aprobó la creación de esta nueva clasificación colegial ante las necesidades trasladadas con motivo de las representaciones colegiales en las sociedades mercantiles, Agencias y Correduría ligadas a nuestro colectivo, y con una cuota complementaria a la

colegiación principal, pero más reducida, se observa un leve crecimiento de hasta la fecha **12** Colegiados bajo la citada clasificación colegial.



2 – TESORERÍA

El ejercicio 2013, ha transcurrido financieramente dentro de los parámetros presupuestarios establecidos. Se ha observado una contención en todas las partidas registrando una pequeña desviación favorable del -1,26% en el capítulo de gastos, mientras que los ingresos han experimentado un crecimiento del 1,60%.

Conforme a ello, el ejercicio 2013 se ha cerrado positivamente, con un pequeño excedente que nos permite continuar en la misma línea de planteamiento económico.

En este apartado, únicamente recordar que las Cuentas Anuales son auditadas doblemente; una comprobación externa, realizada por nuestro asesor fiscal-contable, y otra interna, por los dos compañeros designados

anualmente por la Asamblea Anual. Ambos informes concluyen favorablemente.

Cabe destacar que nuevamente, se destinó la partida del 0,7% del presupuesto a la Ayuda al Tercer Mundo, asignada en esta ocasión a Cáritas de Bilbao.

3 – COMISIONES DE TRABAJO

3.1 - FORMACIÓN

Dentro del trabajo desarrollado por esta Comisión, cabe destacar, entre otros, las siguientes Jornadas Formativas para los Mediadores en colaboración con:

CODEOSCOPIE:

“Presentación del Multitarificador AVANT2”

ARAG:

“Nueva estructura de la entidad; repaso del Acuerdo y nuevas Tasas Judiciales”

GENERALI:

“Pago como conduzco”

NOIZBAIT (Correduría):

“Servicio Técnico y Comercial en Vida y Pensiones para los Colegiados”

AVIVA.:

“El Instituto AVIVA como herramienta divulgativa del déficit de las Pensiones”

SANITAS:

“Retribución flexible: Cómo conquistar a tus clientes y sus empleados”

LAGUN ARO:

“Aportar valor comercial en todos los puestos de la Agencia/Correduría”

AXA:

“El Seguro de Salud”

GUARDIAN EXPRESS y SUALDI:

“Jornada Técnico Profesional. Vidrios e Incendios”

SEGUROS ESPAÑA:

“Visión práctica de la Reforma de la Ley de Pensiones”

SURNE:

“EPSV; 25 años de trayectoria”

ASEFA:

“Acuerdo de Comercialización. Producto exclusivo ASEFA Salud Top Familiar”

LIBERTY:

“Nuevas soluciones para viejos problemas; captar, retener y desarrollar clientes”

DAS:

“El emprendedor crea lo nuevo mientras que el empresario lo hace crecer”

FIATC:

“Uso de Redes Sociales con fines comerciales”

METLIFE:

“Presentación de la entidad y del producto Crédito Seguro; Un Plus de Ventajas”

BANCO SABADELL:

“Nuevo sistema de pagos y cobros (SEPA)”

Se realizó una nueva convocatoria del Curso Presencial 2012/2013 para la acreditación formativa del **Grupo A** con **13** alumnos, resultando en ambos casos todos ellos con la calificación Final de **APTOS**. En relación a la convocatoria 2013/2014, estamos desarrollando una nueva edición presencial del **Grupo A** con **11** alumnos matriculados.

También dentro de los acuerdos de colaboración con entidades aseguradoras, algunas de ellas realizaron Cursos en nuestras instalaciones, tanto para su red mediadora, como para su equipo técnico y comercial, siendo las siguientes:

- PELAYO

- AVIVA

- ASEFA

- LIBERTY

- FIATC

- SANITAS

Para la siguiente anualidad, se tiene previsto seguir realizando cursos de formación tanto para directivos como para empleados de la mediación,

contando con el apoyo de las compañías de seguros que patrocinan y colaboran con nuestro colegio.

Los cursos seguirán siendo enfocados en temas generales de la mediación, jurídicos, técnicos, económicos, marketing, estando abiertos a cualquier sugerencia que nos hagáis llegar.

3.2 - CORREDORES/CORREDURÍAS

Esta Comisión se ha reunido mensualmente a través de los representantes de cada Grupo de Trabajo para, junto a los Agentes y Agencias a los que también se les ha convocado para informar de primera mano sobre asuntos que pueden ser de relevante importancia para ambos, como han sido principalmente; la situación de los Acuerdos firmados con las entidades aseguradoras; la problemática del abono del I.V.A. en las reparaciones y sus reclamaciones ante los Departamentos de Defensa del Asegurado de las entidades implicadas; la presentación e implantación de algún Software de Gestión y/o Multitarificador; los Acuerdos del Consejo General y las actividades de sus respectivas Comisiones; las actividades y proyectos del CECAS, así como otros asuntos que en la actualidad se han ido trasladado globalmente a los distintos componentes de la Junta de Gobierno a través de las existentes Comisiones de Trabajo del Colegio y que más adelante se detallan.

3.3 - AGENTES/AGENCIAS

Esta Comisión ha trabajado en la línea de facilitar, mediante Acuerdo de la Asamblea, la incorporación al colectivo colegial de aquellos Agentes Exclusivos que no forman parte del mismo, a través de la exoneración parcial en las cuotas colegiales, con el claro objetivo de que conozcan la Institución, sus logros y sus objetivos, y más concretamente en lo relacionado con el ejercicio de su actividad mediadora como Agentes Exclusivos de una Entidad Aseguradora, facilitando así durante el pasado año una Colegiación en este sentido de 8 nuevos Colegiados.

Por otro lado, y como se ha indicado ya, también participan junto a los Corredores y Corredurías en las reuniones que mensualmente se realizan para conocer también la actualidad de primera mano.

3.4 – IMAGEN Y PUBLICIDAD

Se ha colaborado en la difusión distintos artículos para diversas publicaciones del sector como fueron: ASEGURADORES, ACTUALIDAD ASEGURADORA, MERCADO PREVISOR, ASEGURANZ, o por medios telemáticos como el Boletín del Mediador, el BDS o la Carta del Mediador.

También se llevó a cabo la edición y distribución entre Colegiados y Entidades Patrocinadoras y/o Colaboradoras del Dietario Profesional 2014.

Por otro lado, y a través del Acuerdo firmado con Librería GOYA como Central de Compras, se está trabajando en diversos presupuestos que nos han remitido para adquirir una Fundas de Plástico al por mayor, para que los Colegiados que las pidan puedan usarlas para encarpetar pólizas, guardar expedientes durante su tramitación, guardar ofertas, etc. y las mismas podrán ser en colores y personalizadas.

También se sigue trabajando en la consecución de un Certificado de Calidad que pueda ser identificativo y localizable en cualquier elemento de la oficina del Mediador.

En otro orden de cosas, y como merecido reconocimiento colegial, y así quedó reflejado en los distintos medios del sector, nuestro Consejo General otorgó la concesión de la "Medalla al Mérito Colegial" a nuestro ExPresidente, D. Adolfo De Pascual Martínez.

3.4.a) - PÁGINA WEB

Se ha tomado la decisión de aceptar la oferta de ANER SISTEMAS INFORMÁTICOS para ponerla en marcha definitivamente antes de la celebración de la próxima Asamblea.

El acceso será a través www.cmsbizkaia.com en incluirá cuestiones como:

- Accesibilidad a la parte privada mediante Clave de Usuario (DNI) y Contraseña (n.º Colegiado) que será modificable para su seguridad
- Un Foro accesible con Código de Identificación y/o nominativo

- La información propia, así como los servicios colegiales
- Enlaces a Redes Sociales, a nivel informativo sin chateo
- Boletín electrónico quincenal denominado, **Komunic@2**
- Bolsa de Trabajo, documentación, etc...

3.5 – PROTOCOLOS Y NORMAS INTERNAS

Se sigue trabajando en la cuestión relativa a la posible creación de una Sociedad Cooperativa y se han producido varias reuniones con una Agrupación de Interés Económico denominada “Hispano Insurance Broker” y que parece ser trabaja en la misma línea que esta Comisión, en cuanto a sus objetivos, su organización, servicios, etc., y que estarían dispuestos a confeccionar unos Estatutos que contemplen las particularidades del País Vasco y más concretamente de Bizkaia. Se continuará con su análisis por esta Comisión.

3.6 – RELACIONES CORPORATIVAS

Como es voluntad de la Junta de Gobierno cerrar Acuerdos con todas la Entidades con representación en Bizkaia, se sigue colaborando para trabajar con todas ellas en la mejora de la actividad de nuestro Sector, además de otras entidades no aseguradoras que pueden tener relación con la actividad o no.

Actualmente existen cerrados aproximadamente 30 Acuerdos, de los cuales algunos están pendientes de firma y que se producirán en próximos meses, pero lo más trascendente es poder informar al Colegiado de todas las novedades que se producen diariamente en cada una de las entidades para poder obtener soluciones a los problemas que se deriven de nuestra actividad profesional.

3.7 – PRODUCTOS

El trabajo desarrollado por esta Comisión, a la se espera se incorpore algún otro Colegiado dada la carga de trabajo que ya supone para los que están como responsables de la misma, ha trabajado principalmente en el desarrollo de un “Producto de R.C. Profesional de Instaladores” bastante

complejo, así como en el desarrollo de un “Producto de Todo Riesgo del Hogar”, ambos exclusivos para nuestro colectivo colegial.

3.8 – BANCASEGUROS

Esta Comisión que trabaja en concordancia con la Comisión del Consejo General, tiene planificado y previsto realizar y/o ha realizado las siguientes acciones:

- Encargar a un Letrado un Informe Jurídico sobre las actuaciones de la Banca
- Denunciar permanentemente para obtener la mayor atención posible
- Dialogar y convencer a las Aseguradoras para que se posicionen y nos apoyen en esta lucha contra la Banca
- Apoyar la consulta de ADECOSE a la Agencia de Protección de Datos
- Desarrollar una encuesta de percepción a los Mediadores sobre comportamientos comerciales de la Bancaseguros

4 – SERVICIOS COLEGIALES

4.1 - ASESORÍA JURÍDICA

Se han atendido más de 120 consultas personalmente, además de las evacuadas por escrito o telefónicamente.

En esta anualidad, destacar, aparte de las normales sobre modificaciones unilaterales de los contratos por parte de las entidades aseguradoras, anulaciones de pólizas, resolución de siniestros, jubilaciones, etc..., el importante número de consultas sobre compraventas de Cartera o la Ley de Protección de Datos, así como en la redacción de reclamaciones de clientes ante los Departamentos de Atención al Cliente de las entidades y/o ante la DGSyFP.

4.2 - ASESORÍA FISCAL

Se han despachado diversas consultas profesionales relacionadas mayoritariamente sobre la fiscalidad atribuible a la hora de adquirir o vender una Cartera de Seguros.

4.3 - DECLARACIÓN ESTADÍSTICO-CONTABLE

Nuevamente se volvió a informar y asesorar a los Corredores y Corredurías sobre la Declaración Estadístico Contable, tanto Anual como Semestral, para los autorizados por la DGSyFP, como la Anual para los que lo están por el Gobierno Vasco. En este sentido el pasado 31 de agosto de publicó en el BOE el Real Decreto 633/2013, por el que en su exposición de motivos anula la obligatoriedad de la DEC Semestral por parte de la DGSyFP reconociendo ser suficiente remitir sólo la información anual.

Además, desde nuestra Secretaría se han enviado, como organismo autorizado por la Administración, al menos por el momento, numerosas Declaraciones de aquellos compañeros que se encontraron con dificultades para enviarlas por sus propios medios, y se ha prestado todo el asesoramiento necesario, tanto para la solicitud de firma electrónica, como para la instalación de la aplicación y su envío.

4.4 - PREVENCIÓN DE BLANQUELO DE CAPITALS

Mediante este servicio establecido por el Colegio, se ha recordado a los Corredores y Corredurías adheridos al mismo, la obligatoriedad de informar negativamente al SEPBLAC en cada uno de los semestres del año mediante las instrucciones que se les cursaron a través de la aplicación del Banco de España, asesorándoles personalmente en aquellos casos en los que se detectaron problemas en su envío.

4.5 – EXPEDIENTES ANTE LAS ADMINISTRACIONES

Este servicio colegial se ha venido prestando con regularidad a los Colegiados interesados en obtener la autorización administrativa para el ejercicio de la actividad como Corredor/Correduría o bien como Agente Vinculado/Agencia Vinculada.

Estas solicitudes, dirigidas a la DGSFP o al Gobierno Vasco, han sido supervisadas, elaboradas y remitidas a través de la Secretaría Técnica del Colegio.

También cabe destacar el asesoramiento prestado a los Mediadores ya autorizados que modificaban, bien su accionariado, su administración, su dirección técnica, o cualquier otra cuestión relevante y significativa.

4.6 - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Al igual que en anualidades anteriores, este servicio colegial del Consejo Vasco, y que se tramita desde el Colegio de Bizkaia, no registró ninguna novedad destacable que así se nos haya transmitido. A nivel administrativo, y durante el primer trimestre del año, se remitió individualmente a cada una de las sociedades adheridas al mismo, el Informe Anual elaborado por su Titular, al objeto de que sea incluido el mismo o su resumen en la Memoria mercantil de la sociedad de correduría.

Cabe destacar el mantenimiento de la cuota anual de este servicio que a final del ejercicio se ha prestado a **304** Corredores y Corredurías del País Vasco, y que desglosados por provincias quedarían de la siguiente manera:

BIZKAIA	GIPUZKOA	ÁLAVA
170	88	30

4.7 - PERITACIONES

Siguiendo en marcha con este servicio a través de APCAS, se está estudiando además ampliar y mejorar dicho servicio mediante otro acuerdo con un Gabinete Pericial.

4.8 – PROTECCIÓN DE DATOS

Hay un acuerdo de colaboración con una consultora especializada que sigue trabajando con los Colegiados que lo han solicitado para adecuarles a esta obligación, tanto para su alta en la Agencia de Protección de Datos, como para las Auditorías bianuales de obligado cumplimiento.

4.9 – SERVICIO DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

Este denominado “Servicio Colegial de Reclamaciones Administrativas ante el Defensor del Cliente de las Entidades Aseguradoras y la DGSyFP”, regido por unas “Normas de Funcionamiento” así establecidas por la Junta de Gobierno, y remitidas ya al colectivo colegial, se puso en marcha en el mes de setiembre de 2012, y desde entonces ha tramitado y asesorado de forma gratuita, las reclamaciones de más de 32 expedientes de clientes de los Mediadores que así lo han solicitado.

4.10 – AEMES

Tal y como se informó mediante circular a los Colegiados, se publicó el nuevo Convenio Colectivo de Trabajo de ámbito estatal para el sector de la Mediación con una duración de tres años. Por otro lado nuestra Junta está trabajando para que algún representante de dicha Asociación nos visite y explique de primera mano las novedades de dicho Convenio.

5 – FESTIVIDAD DEL SEGURO

La Festividad del Seguro volvió a convertirse en un más que rotundo éxito dada la participación entre Colegiados, acompañantes, Directores y responsables de Entidades Aseguradoras, Peritos de Seguros, etc., con un total de **168** asistentes.

En esta ocasión se organizó dentro de los actos previstos un Homenaje a nuestro anterior Presidente, D. Adolfo De Pascual Martínez al que le acompañaron también amigos y familiares.

El evento, que tuvo lugar en las instalaciones del **Hotel Carlton** comenzando con un **Aurrezku de Honor** al Homenajeadado, contó además de los citados, con la presencia también de la Comisión Permanente Nacional encabezada por su Presidente D. José M.ª Campabadal, y de los Presidentes de los cercanos Colegios de Álava, Guipúzcoa y Cantabria, así como el de la patronal nacional AEMES, la Asociación de Peritos APCAS, y el Consorcio de Compensación de Seguros, donde se le entregaron al Sr. De Pascual diversos obsequios y unas cariñosas palabras de dichos representantes.

Entre las celebraciones de dicho acto se realizó también la entrega de **Certificados** a la última promoción del Curso correspondiente al “**Grupo A**” (*antes Superior de Seguros*), así como la entrega de Premios del “**II Torneo de Padel**” que organizado por Liberty Seguros se organizó por la mañana, y culminó con unas palabras de agradecimiento a los asistentes del actual Presidente del Colegio, D. Juan Carlos Echevarría Sada.