



L'aparador

Serveis
i agenda
col·legials
pàg. 6-9

Entrevista
Quim Arpi
Director general d'Axxon
pàg. 14-15

Reportatge
La gestió de les xarxes
socials
Pàg. 16-18

Oci i cultura
Galícia: un racó
on sempre tornar
pàg. 22-23

Professional BS

Compte Professional

OFERTA PER A:



COL·LEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS

«**No em cobren comissions pel meu compte. Això sí que és un tracte diferencial**»

Compte Professional és el compte que **ho té tot, excepte comissions**¹:

0

comissions

- **0 euros** de manteniment¹
- **0 euros** d'administració¹
- **0 euros** per ingrés de xecs

Obri ara el seu compte i accedeixi a la resta de condicions preferents que Professional BS li ofereix pel fet de ser membre del seu col·lectiu professional.

Ara, a més a més, només pel fet de fer-se client, aconseguirà **un regal ben pràctic**.



Memòria USB de 8 Gb*

Informi's sobre Professional BS a les nostres oficines, al **902 383 666** o directament a **professionalbs.es**.

NOMÉS PER A PROFESSIONALS

1. Excepte comptes inoperants en un període igual o superior a un any i amb un saldo igual o inferior a 150 euros.

* Promoció vàlida per un ingrés mínim de 300 €. Exclusivament per nous clients. En cas que s'eshaureni aquest regal, es substituirà per un altre del mateix valor o superior.

Condicions revisables segons evolució del mercat financer.





Edita

Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Girona i Comarques

C. Nou, 8, pral 4a.

Tel. 972 20 20 40. Fax. 972 22 27 80

A/e: girona@cgac.es

Apartat de correus 164. 17001 Girona

www.coacjirona.com

Consell Editorial

Junta de Govern del COACGC:

Josep Burgas

Lluís Font

Rosa Guinó

Xavier Seguranyes

Florenci Balmaña

Amadeu Pardo

Ramón Matas

Guillem Novellón

Redacció, disseny i publicitat

Plural Comunicació,
gabinet de comunicació i premsa

Av. Sant Francesc, 4, 3r 1a. 17001 Girona

Tel. 972 22 23 70. Fax. 972 21 93 51

A/e: info@pluralcomunicacio.com

www.pluralcomunicacio.com

Col·laboradors d'aquest número

Sebastià Aymerich, Bou & Associats

COAC Barcelona

Frade Gobeo, Advocats & Economistes

Impressió: Cevagraf

Distribució: Giroassist

Dipòsit legal: GI 521/93

La direcció de la revista no es fa responsable de les opinions emeses pels autors dels articles.

Pàgina —

- 3 Sumari**
- 4 Editorial**
Formació i serveis
Josep Burgas
- 5 Espai de consulta**
Sebastià Aymerich, Bou & Associats
- 6-9 Serveis i agenda col·legials**
- 10-11 Professional**
La importància de la formació comercial
COAC Barcelona
- 13 Professional**
Cardioprotecció a l'empresa
- 14-15 Entrevista**
Quim Arpí, director general d'Axxon
- 16-18 Reportatge**
La gestió de les xarxes socials
- 20-21 Professional**
Pràctiques bancàries abusives
Frade Gobeo, Advocats & Economistes
- 22-23 Oci i cultura**
Galícia: un racó on sempre tornar

Formació i serveis

[Josep Burgas, president]



www.coacgirona.com

Des de la meua experiència professional veig que dos dels fonaments de la nostra professió són la formació i el servei.

En relació amb la formació, és important que l'agent comercial tingui el coneixement de com i quina manera ha de vendre els productes als seus clients. Cadascun de nosaltres té una metodologia, però hi ha altres maneres de fer i/o normes que es poden seguir, que ens poden enriquir, fer-nos més competitiu, i es poden aprendre amb cursos de formació professional.

El Col·legi, a través de l'Escola d'Agents Comercials, pot donar-te tot el suport perquè puguis assolir aquesta formació. Tant és així que pots suggerir allò que t'interessa i l'Escola et proposarà els cursos en funció de les teves necessitats. I tot plegat sense cap cost per a l'agent comercial perquè és un servei de la nostra entitat. Aprofita aquests avantatges que t'ofereix el Col·legi.

En relació amb el servei, sense voler estendre'm, sí que és important dir que tot el que puguem fer per facilitar la feina als nostres clients, estic segur que ho valoraran. Un bon servei és una garantia per a ells, i aquest suplement que l'agent comercial els dóna el tindran en consideració quan hagin de tornar a comprar, independentment del preu.

Confio que amb aquest breu editorial us hagi arribat el missatge que us he volgut comunicar com a professionals que estem desenvolupant la nostra activitat en uns moments tan difícils. Estic segur que amb l'esforç personal i amb el suport del Col·legi d'Agents Comercials superarem aquests temps.

Confio tenir l'ocasió de saludar-vos personalment el proper dia 28 d'octubre, en el marc del Dia de l'Agent Comercial, acte al qual esteu tots convidats.



En aquesta secció des del Col·legi us
resoldrem els dubtes que pugueu tenir
sobre diferents aspectes que afecten a
la professió. Podeu adreçar les vostres
consultes a la secretaria del Col·legi:
girona@cgac.es

Espai de consulta

[Sebastià Aymerich, departament Laboral de Bou & Associats]

Com a agent comercial amb una empresa pròpia, en quins termes puc beneficiar-me dels nous contractes d'aprenentatge que ha impulsat el Govern per fomentar l'ocupació?

Amb la publicació del Reial decret Llei 10/2011, de 26 d'agost, de mesures urgents per a la promoció de l'ocupació dels joves, el foment de l'estabilitat en l'ocupació i el manteniment del programa de requalificació professional de les persones que esgotin la protecció per desocupació, entre d'altres objectius, es persegueix millorar les oportunitats d'ocupació, factor que està directament relacionat amb el nivell de qualificació de les persones. Per això, la primera mesura inclosa en aquest Reial decret Llei es dirigeix a la configuració, en la nostra legislació laboral, del nou contracte per a la formació i l'aprenentatge, un contracte amb plens drets laborals i de protecció social que combina el treball remunerat en una empresa amb la formació que permeti adquirir una qualificació professional. El nou contracte va dirigit a joves de més de setze i de menys de vint-i-cinc anys que no tinguin cap qualificació professional. Transitòriament, pot ser aplicable també a joves de més de vint-i-cinc i de menys de trenta anys, ja que dins d'aquest grup d'edat hi ha en aquest moment importants dèficits de qualificació professional i elevats nivells de desocupació. Així doncs, el nou contracte per a la formació i l'aprenentatge es regeix per les següents regles bàsiques:

1a.- Es pot subscriure amb treballadors de més de setze i de menys de vint-i-cinc anys (transitòriament i fins al 31/12/2013, amb menors de 30 anys) que no tinguin la qualificació professional reconeguda pel sistema de formació professional per a l'ocupació o del sistema educatiu requerida per concertar un contracte en pràctiques. El límit màxim d'edat no és aplicable quan el contracte es concerta amb persones amb discapacitat.

2a.- La durada mínima del contracte és d'un any i la màxima de dos, si bé es pot prorrogar per dotze mesos més, per consideració a les necessitats del procés formatiu del treballador en els termes que s'estableixin reglamentàriament, o en funció de les necessitats organitzatives o productives de les empreses, d'acord amb el que disposa el conveni col·lectiu, o quan se subscriu amb treballadors que no hagin obtingut el títol de graduat en educació secundària obligatòria. Les situacions d'incapacitat temporal, risc durant l'embaràs, maternitat, adopció o acolliment, risc durant la lactància i paternitat interrompen el còmput de la durada del contracte.

3a.- El treballador ha de rebre la formació inherent al contracte per a la formació i l'aprenentatge directament en un centre formatiu reconegut pel Sistema Nacional de Treball. L'activitat laboral duta a terme pel treballador en l'empresa ha d'estar relacionada amb les activitats formatives, que han

de començar en el termini màxim de quatre mesos a comptar des de la data de la formalització del contracte. La formació en els contractes per a la formació i l'aprenentatge que se subscriu amb treballadors que no hagin obtingut el títol de graduat en educació secundària obligatòria en permet l'obtenció.

4a.- El temps de treball efectiu –que ha de ser compatible amb el temps dedicat a les activitats formatives– no pot ser superior al 75 per cent de la jornada màxima prevista en el conveni col·lectiu o, si no, a la jornada màxima legal.

5a.- La retribució del treballador contractat per a la formació i l'aprenentatge s'ha de fixar en proporció al temps de treball efectiu, d'acord amb el que estableix el conveni col·lectiu. En cap cas la retribució pot ser inferior al salari mínim interprofessional en proporció al temps de treball efectiu.

6a.- L'acció protectora de la Seguretat Social del treballador contractat per a la formació i l'aprenentatge comprèn totes les contingències, situacions protegibles i prestacions, inclosa la desocupació. Així mateix, es té dret a la cobertura del Fons de Garantia Salarial.

A més a més, les empreses que, a partir de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret Llei (31/08/2011) i fins al 31 de desembre de 2013, subscriu contractes per a la formació i l'aprenentatge amb treballadors desocupats de més de 20 anys i inscrits en l'oficina d'ocupació abans del 16 d'agost de 2011, tenen dret, durant tota la vigència del contracte, inclosa la pròrroga, a una reducció de les quotes empresarials a la Seguretat Social per contingències comunes, així com les corresponents a accidents de treball i malalties professionals, desocupació, fons de garantia salarial i formació professional, corresponents als esmentats contractes, del 100 % si el contracte es realitza per empreses la plantilla de les quals sigui inferior a 250 persones, o del 75 %, en el supòsit que l'empresa contractant tingui una plantilla igual o superior a aquesta xifra. Així mateix, en els contractes per a la formació i l'aprenentatge subscrits o prorrogats segons el que disposa aquest paràgraf, s'ha de reduir el 100 % de les quotes dels treballadors a la Seguretat Social durant tota la vigència del contracte, inclosa la pròrroga. Per tenir dret a aquestes reduccions, el contracte per a la formació i l'aprenentatge ha de suposar un increment de la plantilla de l'empresa. Les empreses que, en finalitzar els contractes per a la formació i l'aprenentatge a què es refereix el paràgraf anterior, els transformin en contractes indefinits tenen dret a una reducció en la quota empresarial a la Seguretat Social de 1.500 euros/any, durant tres anys. En el cas de dones, l'esmentada reducció és de 1.800 euros/any. Per tenir dret a aquestes reduccions, la transformació ha de suposar un increment del nivell d'ocupació fixa en l'empresa.

Per què interessa estar col·legiat?

✓ Per exercir la teva professió

El carnet i títol d'agent comercial col·legiat autoritza l'exercici de la professió en qualsevol de les seves facetes

✓ Per gaudir de serveis jurídics, laborals i fiscals GRATÜITS sempre que ho necessitis



Assessoria jurídica

Totes les consultes i la formulació d'escrits administratius són gratuïts per als agents comercials col·legiats.

Manuel de Eugenio Lagresa

C. Juli Garreta, 16, entresòl 1a. Girona. 17002

Telèfon 972 22 67 15 - manueldeeeugenio@gmail.com

Assessorament jurídic general

Consultes professionals:

- Redacció de contractes d'agència
- Informe sobre contractes d'agència
- Reclamacions d'indemnitzacions per clientela
- Reclamacions d'indemnitzacions per danys i perjudicis
- Reclamació de comissions

Infraccions de trànsit:

- Formulació d'escrit d'al·legacions
- Recursos de reposició i d'alçada
- Recursos contenciosos administratius

Accidents de circulació:

- Petició d'atestats
- Reclamacions prèvies
- Demandes per reclamació de danys i lesions
- Denúncies

Assessoria fiscal i comptable

BOU&ASSOCIATS

www.bouassociats.com

GIRONA: Sèquia, 11, 4a planta. 17001 Girona. Tel. 972 208 450.

Fax 972 208 154. admin@bouassociats.com

FIGUERES: Rutlla, 35, entl. 1r. 17600 Figueres. Tel. 972 674 122.

Fax 972 675 232. bouassessors@bouassociats.com

RIPOLL: Estació, 16, 1-2; 17500 Ripoll. Tel. 972 700 262.

Fax 972 714 163. acfa@stl.logiccontrol.es

LLORET DE MAR: Vidreres, 48. 17310 Lloret de Mar.

www.mediassegur.com

LA JONQUERA: Major, 68. 17700 La Jonquera.

Tel. i fax 972 555 752

PUIGCERDÀ: Pons i Gasch, 5. 17520 Puigcerdà.

Tel. 972 881 300. Fax 972 141 155. cerdanya@bouassociats.com

Assessoria laboral

Agència Gutiérrez

C. Nou 8, entl.

17001 Girona

Tel. 972 20 46 66 - laboral@agenciagutierrez.cat

Assegurances

GRATUÏTA
D'ACCIDENT

Per import de 36.000 €,
en cas de mort o invalidesa permanent



Per beneficiar-te dels serveis del Consell General
de Col·legis d'Agents Comercials d'Espanya i del Consell Català
d'Agents Comercials

Consulta a: www.cgac.es i www.consellcat.org



Per formar-te

A la teva disposició l'**Escola d'Agents Comercials de Girona**

Formació gratuïta per ser col·legiat.

Digues que t'interessa!

Centre de Formació i Estudis de Girona

C. Ramon Turró, 20. 17005 Girona

Tel. 972 22 28 00 - cfeg@cfeg.cat



Què més?

- ✓ Ús de les instal·lacions col·legials per a les vostres presentacions i reunions
Sales, biblioteca, TV i vídeo, projector, Internet i Wi-Fi
- ✓ Accés gratuït al fons documental de la Universitat de Girona
- ✓ Assistència gratuïta a jornades professionals

Entitats bancàries: Banc Sabadell, Catalunya Caixa i Banc Popular Espanyol

Mútues de salut: Mútua General de Catalunya, Vil Morten i Teràpies Naturals Josep Vilardebó

Telefonia Movistar i carburants CEPSA, SOLRED i PETROCAT
Aprofita els descomptes!

Hotels i restaurants de tot Espanya, presentant el carnet col·legial

Entrada gratuïta a fires i salons de tot Espanya presentant el carnet col·legial

I perquè sent col·legiat estàs representat a través de col·legi a:

- Foment del Treball
- Federació d'Organitzacions Empresarials de Girona
- Cambra de Comerç de Girona
- Consell Social de la Universitat de Girona
- La Llotja de Girona
- Fira de Girona
- I, naturalment, a tots els organismes col·legials

**TRACTAMENTS
PREFERENCIALS**



Ja tenim la loteria de Nadal!

El número de la sort d'aquest any és

Participacions de 10 euros, SENSE RECÀRREC

No d'admeten reserves

ÚLTIMES
NOVETATS

Sort!

63147

Anoteu a les vostres agendes....

OCTUBRE

Divendres, 28 d'octubre
CELEBRACIÓ DEL DIA DE
L'AGENT COMERCIAL 2011

Programa

A les **11.00 hores**, recepció dels **presidents dels col·legis** d'agents comercials de Catalunya, autoritats i col·legiats, a l'entrada principal del recinte firal, i hissament de la bandera de la Corporació.

Tot seguit, **visita a l'estand del col·legi i recorregut pel recinte firal**

I per acabar un bon **tastet a l'espai de la Llotja de Fira de Girona**, gentilesa del col·legi per a tots els col·legiats.

Us preguem comuniquem la vostra assistència a secretaria al telèfon 972 202 040 o bé per correu electrònic: girona@cgac.es
Us hi esperem!

NOVEMBRE

Dijous, 24 de novembre
CONFERÈNCIA I DEBAT

Aspectes fiscals rellevants per als agents comercials

Lloc: **Sala d'actes del col·legi**

Hora: **19.00 hores**

DESEMBRE

A partir de l'1 de desembre disposeu de les agendes 2012, gratuïtes per als agents comercials col·legials!

Dilluns, 12 de desembre
ASSEMBLEA GENERAL
ORDINÀRIA

Es convoca Assemblea General Ordinària per al **dilluns 12 de desembre** de 2011, que es celebrarà a la sala d'actes del Col·legi, a les **19,30 hores** en primera convocatòria i a les **20,00 hores** en segona convocatòria, per tractar els assumptes que figuren en el ordre del dia següent:

Ordre del dia

1. Lectura i aprovació, si s'escau, de l'acta anterior
2. Presentació i aprovació, en el seu cas, del pressupost de 2012.
3. Assumptes arribats després de la convocatòria
4. Precs i preguntes

Vine i digues la teva. La teva opinió i aportació són importants per a tots.

La Junta de Govern
Girona, octubre de 2011



Diumenge, 18 de desembre
CELEBRACIÓ DE LA FESTA
PATRONAL 2011

Programa

A les **11.30 hores**, missa en honor de la patrona, la Verge de l'Esperança i en sufragi de tots els companys difunts durant aquest any a l'església del Mercadal de Girona.

A les **13.00 hores**, a la seu col·legial, **lliurament de diplomes d'Or i Argent** als col·legiats amb antiguitat de 50 i 25 anys.

Aperitiu per a tots els assistents.

Una bona ocasió per retrobar-nos!



Consulta i actualització de l'activitat col·legial a
www.coacgirona.com

Cursos subvencionats per a treballadors i autònoms

Aquest mes d'octubre s'ha iniciat l'oferta formativa subvencionada pel Consorci de la Formació Continua de Catalunya per a treballadors i autònoms de tots els sectors empresarials. El programa es troba actualitzat al web de la FOEG (www.foeg.cat). En cas d'estar interessats en cursos que encara no s'han programat es poden posar en contacte amb el centre que els impartirà.

Per formalitzar la seva inscripció han de fer arribar al centre de formació o directament a la FOEG, la següent documentació:

➤ PELS TREBALLADORS/RES I AUTÒNOMS EN ACTIU:

Fitxa de pre-inscripció, que es poden descarregar a:
http://formacio.foeg.cat/documents/annex_53.pdf
http://formacio.foeg.cat/documents/fitxa_53.pdf

Més, la fotocòpia DNI o NIE, 1 foto de carnet, nòmina o últim rebut.

➤ PELS TREBALLADORS EN SITUACIÓ D'ATUR:

Fitxa de pre-inscripció, que es poden descarregar a:
http://formacio.foeg.cat/documents/annex_53.pdf
http://formacio.foeg.cat/documents/fitxa_53.pdf

Més, la fotocòpia DNI o NIE, 1 foto de carnet, i còpia de la tarja d'atur (DARDO) vigent.

Per a més informació, poden dirigir-se a la FOEG.
 Tel. 972 215 534 _ A/e: formacio@foeg.es

Saps quina és la millor recepta per a la teva salut?



A-S TOTAL Col·legiats

Una assegurança de salut de qualitat

Cobertures de medicina preventiva.
 El ventall més ampli de prestacions
 (cobreix tractaments que altres entitats no donen).

Sense lletra petita

No enganyem amb ofertes comercials que suposen no donar o limitar serveis sanitaris.

Amb el quadre mèdic més ampli

Quadre mèdic a tota Espanya amb els millors professionals.

I a un bon preu



COL·LEGI OFICIAL
 D'AGENTS COMERCIALS
 DE GIRONA I PROVÍNCIA

ARA AMB TRIPLE DESCOMPTE FAMILIAR



MÚTUA General de Catalunya

Tuset, 5-11 - 08006 Barcelona - Tel. 93 414 36 00 | www.mgc.es | e-mail general: mgc@mgc.es
 Granollers | Igualada | Mataró | Sabadell | Sant Cugat del Vallès | Terrassa | Vic | Girona | Lleida | Tarragona | Palma de Mallorca

La importància de la formació comercial

[COAC Barcelona]



Alumnes del Curs Oficial d'Agent Comercial impartint classe a una de les aules del centre formatiu ESVEN.

En els darrers anys, la professió comercial ha evolucionat considerablement substituint la figura del típic venedor de maleta per la del professional capaç d'assessorar als seus clients. La formació esdevé peça clau per obtenir coneixements i habilitats, però sobretot, per certificar la professió i l'experiència adquirida. L'ESVEN ofereix un Curs Oficial d'Agent Comercial amb acreditació universitària de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Està clar que no tothom pot o sap vendre. El sector comercial s'ha professionalitzat i ara, el professional comercial del nostre temps, a més de saber vendre, necessita dominar l'anglès i les noves tecnologies, i tenir la capacitat d'assessorar no només als seus clients sinó també la seva pròpia empresa.

En aquest sentit, des de l'Escola Superior de Vendes (ESVEN), el centre formatiu del Col·legi d'Agents Comercials, es treballa per formar professionals en el sector oferint, entre d'altres, el Títol Oficial d'Agent Comercial, que atorga la UOC i el propi centre ESVEN. També s'imparteix un Grau Superior en Gestió Comercial i Màrqueting en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, càpsules formatives per a emprenedors amb Barcelona Activa o cursos de reciclatge per a autònoms amb Foment del Treball, entre d'altres. Des dels seus inicis, més de 15.000 alumnes han estudiat els cursos que imparteix l'ESVEN.

Curs Oficial d'Agent Comercial - UOC

El Títol Oficial d'Agent Comercial acredita als professionals per a exercir l'activitat amb les competències i les habilitats necessàries per al bon desenvolupament professional. L'objectiu fonamental d'aquest curs és proporcionar una formació completa i pràctica als agents comercials. Per primer cop, els professionals comercials obtenen una acreditació universitària mitjançant aquest curs. "El fet que inclogui una part *online* m'ha permès combinar-me la feina amb el curs i reciclar les meves tècniques de venda", comenta un dels alumnes.

Metodologia

Els alumnes imparteixen un total de 25 hores; 8 hores presencials a les aules del Col·legi d'Agents Comercials de Barcelona (C. Casp, 130) i 17 hores *online* al campus virtual UOC que, a més, serà equivalent a un crèdit universitari que es podrà validar amb altres cursos de la UOC.

“La formació esdevé peça clau per obtenir coneixements i habilitats, però sobretot, per certificar la professió i l'experiència adquirida”.

Continguts

Entre els continguts que s'imparteixen hi ha, per exemple, el de psicologia aplicada a la venda, habilitats comercials, tècniques de venda, resolució de conflictes, comunicació no verbal, gestió comercial, planificació de visites, comercial, etc. A més de tenir l'avantatge de poder estudiar a casa o al despatx, s'afegeix que es disposa de tutors personalitzats, temari *online*, suport formatiu i tècnic, a més d'una biblioteca online de recolzament amb matèries d'interès.

Aquest curs compta amb una subvenció directa del Col·legi Oficial d'Agents Comercials per als seus col·legiats, quedant per un import total de 95 € (+ 30 € per tràmits administratius del títol).



Inici del curs

Primer trimestre del 2012

Per a més informació: info@esven.org
o Tel. 93 231 94 12

UOC

Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu



ESVEN

Escola Superior de Vendes
Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Barcelona

BUSINESS SCHOOL

TÍTOL OFICIAL D'AGENT COMERCIAL

▪ PART PRESENCIAL (8 hores):

Gestió Comercial - Control de l'activitat comercial - Psicologia aplicada a la venda - Habilitats comercials i com potenciar-les - Tècniques de venda - Negociació - Resolució de conflictes - El llenguatge a la venda - La comunicació no verbal - Exemples pràctics

▪ PART ONLINE (17 hores):

Tipus de venda - Tipus de comercial - Origen històric del comerç - Sistemes de Gestió comercial - Planificació comercial - Organització de l'equip de vendes - Delimitació de zones de venda - Planificació de les visites - Disseny de rutes d'argumentació - Etapes del procés de venda - Fases de l'entrevista - Llenguatge a evitar en una venda - Objecions i com rebatre-les - Tècniques de negociació eficaces

▪ PREU

95 € (+ 30 € dels tràmits administratius)
Subvenció directa del Col·legi d'Agents
Comercials.

www.esven.org / info@esven.org



Espais cardioprotegits a la teva empresa

grup balma & associats, s.l. és una empresa dedicada a dues activitats ben diferents però amb la delicadesa i serietat en el seu tractament, com a nexce entre totes dues.

En l'àmbit de la **gestió** vetllem per la **protecció de dades** i gestionem i assessorem en el compliment de la Llei de Protecció de Dades.

Dins l'àmbit de les **noves tecnologies**, som els distribuïdors a Catalunya del **desfibril·lador operacional** DOC de SafeTIC (Premi a la Innovació 2010) connectat en règim de lloguer que aconseguix millorar les característiques de qualsevol desfibril·lador del mercat.



General Mendoza, 2 entresòl C
17002 - Girona
Tel. 972 48 77 36
administracion@balmaconsultors.es



Cardioprotecció a l'empresa

[Redacció]



La mort sobtada cardíaca és la primera causa de mort a Espanya. Segons diferents fonts consultades, de l'ordre del 85% dels casos de mort sobtada es produeixen fora de l'àmbit hospitalari. A Catalunya, cada any perden la vida entre 3.000 i 4.000 persones per aquesta causa, és a dir, després que el cor –per un problema elèctric- deixi de bombejar sang. Afecta persones de totes les edats i sexes i és imprevisible. L'única manera de salvar qui la pateix és intervenint amb un desfibril·lador, just en els 3-4 primers minuts després de l'accident cardíac. Fins ara, però, aquests aparells només estaven disponibles en espais molt concrets i el seu ús estava molt restringit. D'aquí la importància de la implantació generalitzada de desfibril·ladors electrònics automàtics a les empreses i a espais a on concorre gran afluència de persones. Concretament a Girona, el Dipsalut, organisme autònom de la Diputació de Girona, ha impulsat el programa "Girona, territori cardioprotegit". El programa suposa la implantació d'una xarxa de desfibril·ladors automàtics, d'accés lliure, situats al carrer i altres espais públics com façanes d'equipaments municipals i acompanyant equips d'emergències com ara policia local, protecció civil...L'objectiu és poder intervenir ràpidament en el cas que una persona pateixi una aturada cardíaca. Amb aquesta iniciativa, s'aspira a reduir entre un 25 i un 30% la mortalitat per causa de la mort sobtada.

Què és un DEA i per a què serveix?

El desfibril·lador és un aparell que emet un impuls de corrent continuat al cor per tal de possibilitar que torni a batejar a un ritme normal i pugui bombejar la sang.

Els desfibril·ladors automàtics (DEA) analitzen el ritme cardíac de la víctima i, tots sols, determinen si és convenient donar-li una descàrrega elèctrica per poder recuperar el ritme normal del cor i permetre que torni a bombejar la sang. Mai fan la descàrrega si no és necessària, és a dir, no hi ha possibilitat d'error. Els desfibril·ladors són la única manera efectiva d'intervenir en cas de mort sobtada cardíaca, és a dir, després que el cor –per un problema elèctric- deixi de batejar a un ritme normal i no sigui capaç de bombejar la sang.

En l'àmbit de l'empresa

Segons una de les empreses gironines especialitzades en serveis integrals de cardioprotecció, Grup Balma & Associats, l'empresariat també hauria de prendre consciència de la necessitat de disposar de desfibril·ladors a l'abast de les plantilles i procurar-ne la formació. Grup Balma & Associats es dedica a la distribució nacional de desfibril·ladors DOC de SafeTIC (premi a la Innovació 2010) connectat per a entorns no hospitalaris, i és empresa col·laboradora de la *Fundación Española del Corazón*. Aquest aparell està indicat per la utilització de qualsevol persona no sanitària; el DOC guia a l'usuari en tot moment a través de *Mondial Assistance* i avisa a Emergències mèdiques (112) per geolocalització GPS.

Quim Arpí, director general d'Axxon

[Redacció]



Quim Arpí a les escales que comuniquen les dues plantes d'Axxon a la seu gironina de l'empresa.

“Ser capaç de pensar en clau comercial ajuda a pensar en allò que el client necessita, allò que el client vol i desitjaria per ser millor, per ser més competitiu en el sector”

“Il·lusionar-nos pels projectes, ser emprenedors i formar-nos constantment ens seran la clau per esdevenir transformadors”

“Un comercial transformador és imparable”

Axxon és una empresa especialitzada en la gestió de les persones a les organitzacions que aporta solucions integrals en matèria d'externalització de la gestió de la temporalitat, selecció de personal, outplacement, formació i consultoria. Al capdavant se situa Quim Arpí, director general. Format en ciències empresarials i pel Programa de Desenvolupament de Directius de l'IESE, aquest fill de Lloret és un corredor de fons, tant a la vida com a l'empresa. La seva passió: la seva família i l'atletisme. La seva trajectòria en el món professional s'ha desenvolupat en el sector serveis, i concretament des de l'any 2002 a Axxon. Amb un perfil clarament i estratègicament comercial, Quim Arpí, des del seu coneixement i experiència, ens parla sobre la seva visió dels professionals de la venda.

El departament comercial és una de les àrees de les empreses més importants perquè creixin i es consolidin. Detecta un increment de la inversió en la contractació de professionals especialitzats en el disseny i estratègia de la venda?

Els perfils comercials sempre han estat perfils als quals les empreses han estat receptives. Certament, en els darrers dos anys el nombre de seleccions de perfils comercials que hem gestionat des d'Axxon ha tingut un pes important.

Quin és el perfil de la persona que les empreses requereixen?

Cada empresa i cada mercat requereix perfils específics. Cada vegada el perfil comercial és més especialista. Pot ser especialista en producte, en canals, en zones geogràfiques, en tipus de venda, etc. Les seleccions de perfils comercials necessiten un gran coneixement per part del consultor del projecte, responsabilitats, tasques i expectatives que hi haurà sobre ell i no n'hi haurà dos d'iguals. Dit això, podríem afirmar que la visió de negoci, l'orientació a resultats, la tolerància a la frustració, la iniciativa i emprenedoria, el rigor, l'esforç, la constància i disciplina, així com un bon desenvolupament d'aquelles habilitats interpersonals com poden ser la comunicació, la negociació o gestió del conflicte, són trets característics que solen coincidir en els perfils comercials.

Així mateix, cal destacar que cada cop més són imprescindibles els coneixements tècnics que van associats al producte i/o servei a comercialitzar, i no oblidem els idiomes, condició sine qua non en moltes ocasions.

Quins són els sectors que més demanen professionals de la venda?

Fa de mal dir, ja que en quasi tots els sectors hi ha empreses que han sofert davallades de vendes durant aquests darrers anys. Això ha fet que moltes hagin optat per potenciar els mercats internacionals, i per tant, incorporar perfils d'acord amb aquestes prioritats. D'altres s'han obert a nous canals de venda, i d'altres han apostat per incrementar la seva intensitat comercial. Tot plegat és força transversal a qualsevol sector.

Quin és el perfil de candidat que acudeix a la seva empresa amb la intenció de trobar una feina dins l'àrea comercial?

D'una banda, tots aquells que ja tenen experiència comercial, es defineixen com a comercials i tenen clar que el seu futur passa per aquesta activitat. Però en moltes ocasions, els consultors de selecció detecten professionals amb un gran potencial comercial i que potser ells mateixos no en són conscients. En un entorn com l'actual, és molt important que els professionals treballin per millorar les seves competències

comercials, encara que el seu lloc de treball actual o la seva trajectòria professional no li ho hagin requerit. Ser capaç de pensar en clau comercial ajuda a pensar en allò que el client necessita, allò que el client vol i desitjaria per ser millor, per ser més competitiu en el sector. Quan departaments, tradicionalment considerats de back-office, són capaços de pensar així, l'organització fa un pas endavant molt important. Per tant, perfils que aparentment poden semblar tècnics poden acabar essent estratègics comercialment parlant.

“En un entorn com l'actual, és molt important que els professionals treballin per millorar les seves competències comercials, encara que el seu lloc de treball actual o la seva trajectòria professional no li ho hagin requerit”

Quadren les demandes amb els candidats?

Sí. Com sempre, cal que les empreses i candidats facin un bon exercici de conèixer-se mútuament per tal d'estar segurs del seu encaix i eliminar riscos. Aquesta feina no és senzilla, però sempre empresa i candidat s'acaben trobant.

Estudis de mercat laboral assenyalen que més d'un 15% de la demanda es concentra en professionals de la venda. Què aconsellaria a un agent comercial en actiu o a la recerca de feina?

Una voluntat i actitud transformadora. Fa pocs mesos que a Girona, de la mà de la FPdGi (Fundació Príncep de Girona) es va celebrar el segon Fòrum IMPULSA. En aquest importantíssim fòrum es va presentar la fórmula $I \times E \times E = T$ (Il·lusionar x Emprendre x Educar = Transformar). Il·lusionar-nos pels projectes, ser emprenedors i formar-nos constantment ens seran la clau per esdevenir transformadors. Un comercial transformador és imparable.



Enllaços d'interès: www.axxon.cat

http://prezi.com/yis_bkuv7com/impulsat/



A partir d'aquest setembre, l'article promocional personalitzat i nadalenc t'espera a Massegur.

tes carteres maletes
tes clauers agendes
lanyards paraigües
complements de vi rellotges
uses usbs polos
les bolígrafs jaquetes
estilogràfiques dessuadores
camises forros polars



www.massegur.cat

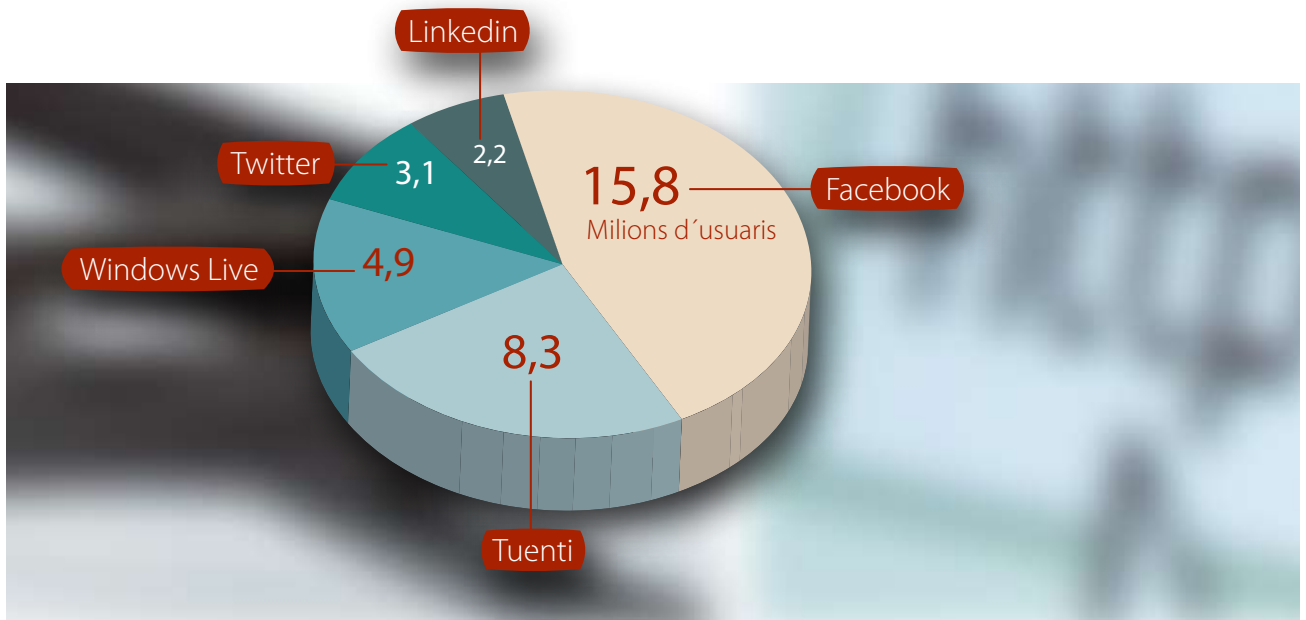
· CENTRAL LLAMBILLES ·
Tel. 972 46 92 00
info@massegur.cat

· URBANCASH GIRONA ·
Tel. 972 20 27 49
urbangirona@massegur.cat

· DELEGACIÓ PUIGCERDÀ ·
Tel. 972 88 44 61
puigcerda@massegur.cat

La gestió de les xarxes socials

[Redacció]



Les xarxes socials (*Social Media*) han entrat amb força a la vida privada i professional dels ciutadans i al món empresarial. Però, què són els Social Media? Des del punt de vista d'eina social, els podríem definir com a una aplicació per permet connectar persones amb persones, de forma voluntària i sota unes normes pactades que es van modificant a mesura que la xarxa va creixent. La major part d'aquestes xarxes es basen en la teoria dels sis graus de separació, segons la qual unint diverses xarxes de contactes de diferents persones es poden trobar punts comuns i arribar a contactar amb un total desconegut en, com a màxim, sis passos. Això és de gran utilitat a l'hora de proposar possibles contactes, com passa al Facebook o LinkedIn. Són eines, en definitiva, que el que han de permetre és contactar i compartir. Des del punt de vista dels membres que les componen, les xarxes socials representen una actitud: compartir, aprendre i conèixer. Una actitud, però, que s'ha de saber gestionar.

Així doncs, la bona gestió de les xarxes socials és vital per garantir-ne un bon ús. Ens permeten arribar a un gran nombre de persones, és a dir, enviar a centenars o milers de persones els missatges que a nosaltres més ens interessin. Així mateix, ens permeten rebre gran quantitat de missatges! I, de vegades, aquests missatges poden ser negatius i crítics. Les empreses que han patit l'experiència coincideixen a afirmar que, davant d'una crítica, primer de tot cal conservar la calma, perquè les crítiques sempre hi seran i arribaran a molta gent, però almenys les podrem tenir controlades; en segon lloc, cal fer-ne una anàlisi: les crítiques s'han de tenir presents i s'han d'analitzar. Cal veure què ha passat i descobrir si el problema és nostre i si hem fet tot el possible per intentar que no es produís; i, en tercer lloc, és necessari raonar les respostes i, si cal, disculpar-se amb arguments, de manera ràpida i intel·ligent.

Consideracions a tenir presents

No generar expectatives. Les accions en les xarxes socials poden tenir una altíssima repercussió, però les empreses han de ser conscients que en les primeres etapes (fins que aconseguim construir una comunitat d'usuaris potent, trobar el tipus de continguts i accions més adequats, etc.) l'evolució és lenta i que els resultats solen trigar a arribar.

Establir objectius assumibles. Si no hi ha una fase prèvia de formulació d'objectius, les conseqüències es veuen ràpidament, ja que tot es tradueix en pàgines abandonades i missatges confusos. Sense una definició clara dels objectius no es pot saber si l'estratègia està funcionant, no es pot seguir l'evolució del projecte, i en definitiva, no es poden prendre decisions amb bon criteri.

No confondre un alt nombre de fans / followers amb èxit.

En les xarxes socials, tenir un gran nombre de seguidors no és necessàriament sinònim de tenir èxit. De ser serveix comptar amb milers de fans a Facebook si no reaccionen d'alguna manera respecte als nostres missatges (en forma de comentaris, likes, clics, etc.).

Utilitzar les xarxes socials com a canal de venda.

No hem d'oblidar que els mitjans socials es basen en les relacions. En les xarxes socials les vendes són conseqüència de l'establiment de relacions de confiança. Per això, aquests vincles han de ser l'objectiu primari.

Perquè els usuaris de les xarxes socials comprin els nostres productes, hem de ser capaços de relacionar-nos amb ells i "ficar-nos en la conversa" per mitjà de la proximitat, de continguts interessants, etc.

Definir el públic objectiu. Igual com passa amb els objectius, és comú cometre errors en determinar el segment de públic al qual ens volem dirigir. Si l'empresa no ho té clar o ho defineix malament, no serà capaç de triar correctament en quins mitjans socials ha d'estar present ni el to del missatge, i com a resultat l'estratègia fracassarà.

Baixa implicació de l'empresa. Perquè una estratègia en mitjans socials tingui èxit ha d'integrar-se en l'estratègia de comunicació de l'empresa i ha d'intentar implicar per complet tots els departaments i membres (especialment els directius, ja que ells seran els responsables de capil·laritzar l'estratègia dins de l'empresa). Si l'estratègia es queda només en un departament, com a molt es quedarà en una forma més o menys acceptable de comunicació.

Utilitzar el llenguatge adient. De la mateixa manera que en una campanya fora de línia el llenguatge s'adequa i s'adapta a les necessitats i característiques de la campanya, a l'entorn en línia aquest aspecte s'ha de tenir igualment en consideració. És especialment important tenir-lo present des del moment que iniciem l'activitat en els mitjans socials.

"Davant d'una crítica (...) cal conservar la calma (...), disculpar-se amb arguments, de manera ràpida i intel·ligent."

Preveure els recursos. Perquè les xarxes socials funcionin, les empreses hi han de dedicar els recursos humans necessaris.

Indicadors. Pràcticament el 100% de la població espanyola accedeix a una xarxa social almenys una vegada al mes. Exactament, un 95,6%. La dada prové de l'anàlisi de *comScore Media Matrix* del mes de maig, que també confirma el lideratge de Facebook, xarxa a la qual accedeixen el 70% dels espanyols majors de 6 anys i que duplica Tuenti en audiència (penetració del 36%).

LinkedIn és la xarxa que més creix respecte a l'abril, probablement empenya per la seva sortida a borsa. La utilitzen en concret gairebé el 10% dels internautes espanyols. Twitter,

per la seva banda, és emprada per una mica més del 13%. Pel que fa a la mitjana de temps per visitant, Tuenti és la xarxa líder a Espanya amb 7,63 hores de mitjana, per sobre de les 4,29 hores de Facebook.

Xarxes professionals

No només les empreses es beneficien de les xarxes socials empresarials, sinó que també els professionals independents o propietaris de petites empreses les poden aprofitar, ja que els permeten connectar amb possibles inversors, obtenir assessorament i fins i tot trobar feina.

Algunes d'aquestes són:

» Biznik

Comunitat d'emprenedors i petites empreses dedicades a ajudar els altres a tenir èxit i posar fi al seu aïllament.

» Bllow

Comunitat amb un enfocament en la productivitat, un lloc perquè independents i professionals col·laborin, trobin feina i resolguin problemes.

» Care2

Promocionada com "la xarxa mundial d'organitzacions i persones que Care2 (els importa) fer una diferència".

» Cofoundr

Comunitat perquè es connectin empresaris, programadors, dissenyadors, inversors i altres persones involucrades en la creació de noves empreses.

» E. Factor

Comunitat en línia dissenyada pels empresaris i per als empresaris. Ajuda a construir negocis, trobar finançament i crear una xarxa de contactes.

» Ecademy

Xarxa de negocis per a la creació de contactes i per a l'intercanvi de coneixements. Ofereix la creació de xarxes en línia per a empreses, esdeveniments en línia i grups globals a la xarxa.

» Entrepreneur Connect

Xarxa social on els propietaris de petites empreses poden crear un perfil, explorar la comunitat, compartir idees, intercanviar assessorament i fer connexions duradores.

» Fast Pitch

Xarxa social de negocis que serveix per publicitar negocis, blogs, revistes, esdeveniments i xarxes.

» Focus

Comunitat enfocada a ajudar els professionals a prendre decisions. Amb Focus es poden compartir coneixements especialitzats en les àrees funcionals de les empreses: recursos humans, finances, vendes, màrqueting, etc.

» Go BIG Network

Ajuda les empreses a connectar amb inversors.

» **HubSpot**

Comunitat de notícies destinada a connectar els professionals de negocis.

» **JASEzone**

Comunitat professional on es poden trobar clients potencials i socis de negocis.

» **Jigsaw**

Directori de negocis, on hi ha informació de contacte d'empreses.

“Social Media és una actitud: compartir, aprendre i conèixer. Però, una actitud que s’ha de saber gestionar”.

» **LinkedIn**

És la xarxa professional més gran del món a Internet, que compta amb més de 90 milions d'usuaris en més de 200 països i territoris. La seva gran popularitat l'ha convertit en un directori de negocis i en un lloc excel·lent per trobar feina. Pertànyer a LinkedIn s'ha convertit tant en una necessitat professional com en una forma de promocionar les empreses.

» **MeetTheBoss**

És un canal de vídeos de negocis per als executius de tot el món. Actualment hi ha vuit canals, especialitzats en Lideratge, Vendes, Innovació, Tecnologia, Màrqueting, Estratègia, Relacions Humanes i Governabilitat.

» **Networking for Professionals**

Xarxa de negocis que combina la creació de xarxes empresarials en línia amb esdeveniments de la vida real.

» **PartnerUp**

És una comunitat per crear xarxes en línia i perquè els empresaris i propietaris de petites empreses trobin els consells i recursos que necessiten per iniciar i fer créixer el seu negoci. Els membres poden connectar-se amb socis potencials, assessors i recursos empresarials.

» **PerfectBusiness**

Xarxa d'empresaris, inversors i experts en negocis que fomenta l'esperit empresarial i l'èxit mutu. PerfectBusiness ajuda els empresaris a llançar i fer créixer els seus negocis.

» **RaiseCapital**

És el principal destí en línia per als empresaris per mostrar directament als inversors les seves idees de negoci i necessitats de capital.

» **Ryze**

Comunitat de xarxes empresarials que permet als usuaris organitzar-se per interessos, ubicació, i ocupadors actuals i passats. És un lloc web gratuït de xarxes socials destinades a establir llaços professionals de negocis, especialment per als nous empresaris.

» **Small Business Brief**

Lloc on es pot trobar informació pràctica, digerida als propietaris de petites empreses i als seus empleats.

» **StartUp**

Xarxa social de ràpid creixement per a emprenedors i propietaris de petites empreses.

» **StartupNation**

Comunitat que es centra en l'intercanvi d'idees entre emprenedors i aspirants a ser propietaris de negocis.

» **Talkbiznow**

Xarxa social de negocis interactiva per a professionals de negocis.

» **Upspring**

Xarxa social per a professionals i empreses. UpSpring fa que sigui fàcil per a qualsevol contactar amb empreses, fer preguntes, intercanviar coneixements i participar en converses.

» **Weebiz**

És una comunitat d'empreses on es poden trobar nous socis, productes i oportunitats de negoci.

» **Xing**

És una xarxa social d'àmbit professional. La seva principal utilitat és gestionar contactes i establir noves connexions entre professionals de qualsevol sector.

» **Young Entrepreneur**

Un dels fòrums més grans i de major creixement per a emprenedors i propietaris de petits negocis.

» **Ziggs**

Xarxa social centrada en la creació, administració i promoció de la marca de les empreses.



Solucions per a
les empreses
i les persones

BOU & ASSOCIATS
Girona, Puigcerdà i Barcelona

BOU & ASSESSORS
Figueres i La Jonquera

 *ACFA Assessoria*
Ripoll

 *OPERDATA Solutions*
Girona

 *ANGLE Informàtica*
Girona

 *NTR Consulting*
Girona

 **CAMELOT CAPITAL**
Girona

Eines per a l'èxit

GRUP
BOU & ASSOCIATS

www.dlsart.cat

C/ de la Sèquia, 11, 4t. - 17001 GIRONA - Tel 972 210 212 i 972 208 450 - Fax 972 208 154
www.bouassociats.com - admin@bouassociats.com

Pràctiques bancàries abusives

[Frade Gobeo, Advocats & Economistes]



Amb anterioritat a la crisi, els bancs i caixes d'estalvi semblaven els nostres més fidels aliats. Si necessitàvem diners per comprar un habitatge, ens concedien una hipoteca (protegida de les pujades de tipus d'interès!), si volíem un cotxe, disposàvem de crèdits personals, lísings o rëntings a molt bon preu, i, és clar, ens ajudaven a finançar els nostres projectes professionals. I per si això no fos prou, a més, ens oferien inversions i dipòsits per rendibilitzar els nostres estalvis sense ni tan sols explicar el seu destí, atorgant la nostra confiança, a la seva conveniència, a entitats de països tan dispars com Islàndia o els Estats Units.

Amb l'esclat de la crisi econòmica i les seves perverses conseqüències en el sistema financer, els bancs van iniciar una agressiva comercialització de productes que suplissin la seva inactivitat en els tradicionals crèdits i préstecs. Es tractava de productes fortament perjudicials per als seus clients però que podrien pal·liar els efectes de la crisi. L'abús i l'incompliment dels deures d'assessorament i informació obligatoris del sistema financer en la venda d'aquests productes han provocat una allau de demandes en defensa dels interessos dels usuaris que és majoritàriament apreciat pels tribunals del nostre país. Entre aquests, el producte que més litigis ha provocat en els últims temps és el swap o permuta financera de tipus d'interès.

Swaps o permutes financeres

Durant els tres primers trimestres del 2008, l'euríbor va registrar pujades importants. Aprofitant aquest fet, les entitats financeres, a tot aquell que contractava, per exemple, una hipoteca, gairebé li imposaven una assegurança de tipus d'interès, que "suposadament el cobriria contra les pujades dels tipus d'interès i no li comportaria cap perjudici". Quan els tipus d'interès van començar a baixar, el client es va trobar que se li havien creat liquidacions a favor del banc o caixa d'estalvis i no al seu favor. La raó era perquè el producte estava lluny de ser una assegurança d'interès, sinó que es tractava d'un producte altament especulatiu, del qual no se l'havia informat sobre el detall del contingut.

Ningú apostaria 1 contra 10, 20, 25 o més a favor del banc que en benefici propi. Aquesta és la prova de l'engany i la desinformació als quals era sotmès el client. En un dels casos analitzats pel nostre bufet, el client podia tenir un benefici màxim de 360 €/any, contra una possible pèrdua d'11.500 €/any, cosa que equival a 1 per al client contra 31 per al banc.

En començar a notar els efectes dels contractes molts clients es van dirigir a l'entitat financera amb qui havien contractat el producte. L'entitat els informava que no hi havia problema a cancel·lar el swap, previ pagament d'una quantitat ingent per les seves possibilitats, circumstància que ni se'ls havia advertit, ni constava en el contracte. Els particulars i pimes afectats que van decidir reclamar contra les entitats financeres, al·legant la nul·litat dels contractes per error en el consenti-

ment, atribuït a la falta de diligència de l'entitat bancària, ja que no va complir amb les seves obligacions d'informació, diligència i transparència que els imposa la Llei 24/1988 del mercat de valors, han resultat, majoritàriament, guanyadors davant la justícia. A dia d'avui les resolucions judicials, entre les quals hi ha les que hem assessorat, són clarament favorables als perjudicats, i existeix una clara línia jurisprudencial en què es declara la nul·litat dels contractes i la restitució de les quantitats abonades, si és el cas, per manca d'informació i incompliment de les obligacions que la Llei del mercat de valors els imposa.

Clàusules sòl

D'altra banda, les entitats bancàries són objecte de conflicte i de demandes, per les anomenades clàusules sòl, és a dir, les clàusules per les quals els tipus d'interès aplicables a un crèdit a interès variable no poden ser inferiors d'un determinat percentatge atès que s'han imposat així contractualment.

Mentre l'euríbor pujava, així ho feien les quotes de la nostra hipoteca, de manera que quan a causa de la crisi econòmica, va començar a baixar, igual tracte esperaven els clients. No obstant això, en comprovar les liquidacions, es van trobar que es mantenien tot i que el tipus al qual havien referenciat el préstec hipotecari anava baixant. El motiu: la seva hipoteca contenia una clàusula sòl, segons la qual, independentment de les baixades que experimentava l'euríbor, el client sempre hauria de pagar un tipus mínim del 3 o el 4,5%, segons l'entitat de la qual estem parlant.

El passat 14 de febrer de 2011, el Jutjat Mercantil n. 2 de Sevilla va determinar la nul·litat d'aquest tipus de clàusules en una demanda emparada en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, presentada contra el BBVA, Caixa Galícia i Cajamar.

En sentit contrari es va pronunciar la sentència del Jutjat Mercantil n. 9 de Madrid en una demanda presentada contra el BBVA i el Banc Popular, la decisió es va donar a conèixer el 12 de setembre de 2011. No obstant això, sí que considera nul·les clàusules com ara la variació i l'arrodoniment dels tipus d'interès en els contractes hipotecaris, les obligacions del client, l'ús de les dades i claus, els venciments anticipats i les condicions específiques aplicables en els serveis telemàtics, de banca per Internet i de targetes de crèdit i la clàusula de la revisió de l'interès pactat, "atès que imposa al consumidor la càrrega d'estar al cas de la variació dels tipus d'interès i efectuar una comunicació a aquest efecte a l'entitat bancària", cosa que "pot i ha de considerar com un obstacle desproporcionat per a l'exercici dels legítims drets del consumidor".

Això reflecteix que, fins i tot en productes àmpliament coneguts pels consumidors en general, les entitats financeres han utilitzat la seva posició dominant en la negociació, per introduir una sèrie de clàusules que són abusives, a l'empara de la Llei general de consumidors i usuaris.

"Amb l'esclat de la crisi econòmica (...) , els bancs van iniciar una agressiva comercialització de productes que suplissin la seva inactivitat en els tradicionals crèdits i préstecs. Es tractava de productes fortament perjudicials per als seus clients però que podrien pal·liar els efectes de la crisi".

Productes d'inversió

En aquest cas, els bancs (i no les caixes d'estalvis) van recomanar als seus clients, la majoria inexperts en els mercats financers, adquirir inversions a tipus fix, les quals, lluny de la seva aparença de productes segurs i sense riscos, eren deute subordinat d'entitats nord-americanes com Lehman Brothers o de les islandeses Landsbanki o el Kaupthing. Es tractava, doncs, de productes molt més beneficiosos per a l'entitat financera, que cobrava altes comissions assegurades, i eren els seus clients els qui amb desconeixement assumien el risc i, atès el que ha passat, les pèrdues. Amb la fallida d'aquests bancs d'inversió, els clients van perdre tots els diners invertits, i les entitats que els van recomanar aquests productes ni tan sols s'han expressat en defensa dels seus clients, els quals han hagut d'acudir als tribunals per recuperar els estalvis de tota una vida. En aquests casos, algunes entitats han ofert solucions, però en cap cas han retornat la totalitat dels diners perduts; Bankinter va oferir retornar part de la inversió a aquells clients que l'entitat considerava que no havien entès el producte emès pel Landsbanki, mentre que el Santander va oferir als clients que havien invertit a Lehman Brothers un bescanvi per bons d'Abbey National, la seva filial al Regne Unit.

Les reclamacions judicials han anat en diversos sentits, a causa segurament de la diversitat d'accions que les parts reclamants han decidit exercir per recuperar la seva inversió. L'èxit, en tot cas, depèn del perfil del client, i de la informació que se li havia subministrat amb anterioritat a la subscripció del producte, sobretot aquella referent a la possibilitat de perdre el 100% dels diners invertits, circumstància que moltes vegades s'obviava.

En definitiva, les pràctiques bancàries han donat lloc a tot un seguit de reclamacions per part dels clients afectats, els resultats de les quals ens porten a afirmar que no sempre les entitats financeres poden eximir la seva responsabilitat emparant-se que "això ja està signat", cosa que porta la justícia a corregir els abusos soferts per consumidors i petites i mitjanes empreses.

PRODUCTES D'INVERSIÓ

CLÀUSULES SÒL

PERMUTES FINANCERES

Galícia: un racó on sempre tornar

[Redacció]



Galícia, propietària de la meta del Camí de Santiago, ofereix a més de ports importants i bells monuments, una bellesa natural inigualable. El seu interior és muntanyenc i el litoral es presenta solcat per nombroses ries, on hi ha una diversitat orogràfica important, des de les formes suaus de les Ries Baixes, fins als impressionants penya-segats de la costa de la Morte. A tots aquests atractius caldria sumar unes platges esplendoroses de sorres blanques i mar turquesa, ports pesquers i una cultura del bon menjar basada en exquisit marisc.



» turismoengalicia.blogspot.com
 » mundicamino.com
 » riasbaixas.org
 » galiciagastronomica.com
 » turgalicia.es

El Camí de Santiago

Hi ha nombrosos camins cap a Santiago de Compostel·la: el Camí del Nord, també conegut com Camí Cantàbric o Camí Alt, una bella travessia que recorre la cornisa Cantàbrica des d'Irun fins a Santiago, íntimament lligada al mar Cantàbric. A Astúries, el camí es bifurca en dos ramals: Camí primitiu i Camí de la costa. El Camí del Nord va ser una de les rutes més transitades en els primers anys de pelegrinatge. A mesura que la reconquesta va avançar cap al sud, aquest camí va ser gairebé reemplaçat pel camí francès, que era més senzill.

Hi ha una dita que diu "el Camí finalitza a la tomba de l'Apòstol Santiago, a la Catedral de Santiago de Compostel·la, però el començament es troba a casa de cadascú". La primera fletxa groga, que indica l'inici del camí, es troba a Hendaia, al Pont de Santiago, just en el límit fronterer amb França. El camí transcorre durant la major part per la costa o zones properes, i és un traçat una mica més dur que el tradicional camí francès però amb uns paisatges inigualables. És una experiència de contacte amb la natura, alhora que es coneixen agradables i bells pobles amb gent amable i acollidora. Són més de 800 km que es solen realitzar en 34 etapes si es va a peu.

El caminant ha de tenir la credencial anomenada "passaport del pelegrí", una mena de salconduit personal que és imprescindible per poder accedir als albergs o allotjaments de pelegrins (sempre que hi hagi lloc, és clar). És en aquests punts de descans on segellen la credencial al pelegrí per donar testimoni del pas pel lloc.

Les Ries Baixes

Les Ries Baixes gallegues, amb els seus quatre grans estuaris, les seves platges, excepcionals paisatges, gastronomia irresistible i el parc natural de les illes Cies són un dels principals atractius de la costa gallega. Les Ries Baixes donen accés als caladors més importants de la península Ibèrica, per això en aquesta zona és fàcil trobar peix i marisc fresc d'alta qualitat.

Ria de Muros

Aquesta ria és la menys urbanitzada de les quatre que conformen les Ries Baixes. Les poblacions més importants són Murs i Noia, que donen nom a la ria. Murs és una localitat oberta al mar fundada al segle X, i durant segles el "port" de Santiago

de Compostel·la. Un punt que el viatger no s'ha de perdre és la vista del Monte Louro i la llacuna de Xalfas, declarats espais d'interès natural. Per la seva banda, Noia val la pena ser visitada pel seu nucli històric, on destaca l'església de San Martiño, del segle XV. La zona sud de la ria té nombroses i atractives platges, entre elles la d'Arealonga.

A prop de Baroña es troben les restes d'un castre celta. A prop de Ribeira hi ha el parc natural de Corrubedo, amb unes espectaculars dunes generades per sediments procedents de l'erosió. I no es pot marxar sense veure el dolmen d'Axeitos, amb més de 4000 anys d'antiguitat.

Ria d'Arousa

La Ria d'Arousa és la més estesa de les ries. El perfil sinuós d'Arousa ha afavorit la formació de cales i penínsules que van ser elegides com a assentament de nombroses viles marineres com Aguiño, Ribeira, A Pobra do Caramiñal, Boiro i Rianxo, en el vessant nord, i Carril, Vilagarcía, Vilaxoán, Vilanova, Cambados i O Grove, en el sud. A l'entrada de la ria hi ha l'illa de Sálvora, i, al centre, l'illa d'Arousa, unida amb el continent mitjançant un pont pel qual poden circular vehicles. Ofereix unes platges tranquil·les i protegides. La seva economia gira entorn del marisc, la pesca, l'aqüicultura i la producció del conegut vi blanc Albariño. A l'interior de la ria es troba Padró, poble famós pels seus pebrots.

Catoira és l'antic port comercial de rellevància en l'època romana. La llegenda diu que a través del port de Catoira van arribar les restes de l'apòstol Santiago. S'hi troba una fortalesa del segle IX, el Castellum Honesti, que encara conserva dues de les set torres originals (Torres do Oest), declarades monument nacional. Compta amb un port pesquer i un altre d'esportiu.

A la desembocadura del riu Ulla i pròxima a Vilagarcía hi ha l'illa de Cortejada, que pertany al Parc Nacional Marítim-Terrestre de les Illes Atlàntiques (dóna alberg al bosc de llorer més gran d'Europa).

Vilanova de Arousa acull, a més d'un museu de l'escriptor Juan Ramón del Valle-Inclán, una riquesa marina envejable. El visitant podrà comprovar la quantitat de raïns utilitzats per a la aquicultura del musclo.

L'illa d'Arousa, de només 7 km² està situada a la bocana de la ria d'Arousa, unida a terra per un pont. Amb un desenvolupament urbanístic menor que les zones veïnes, és un entorn natural molt apreciat, on destaquen les maresmes i llacunes, muntanya i una extensa xarxa de camins per recórrer. Un dels principals atractius són els més de 36 km de costa i els 11 km de platges, arenals i petites i solitàries cales. La part sud de l'illa conforma el parc natural de O Carreirón, pertanyent al complex intermareal O Grove-Umia-Carreirón; un lloc excepcional per a l'observació d'aus marines.

L'illa de La Toja es troba al municipi d'O Grove. Famosa ja en el segle XIX per la seva aigua, que avui aprofita un conegut balneari, l'illa està dedicada a l'oci, amb hotels de luxe, un balneari, casino i camp de golf.



Ria de Pontevedra

El municipi de Sanxenxo es troba entre les aigües de la Ria d'Arousa i de la Ria de Pontevedra. És un dels llocs amb més afluència de turisme de tota la costa. A menys de 4 km a l'oest es troba Portonovo, poble més petit i tranquil que Sanxenxo. Compta amb belles platges i també amb nombrosos serveis hostalers. Per la seva banda, Bueu ofereix una gran varietat de camins, rutes i espais naturals protegits, ideals per a la pràctica del senderisme i l'observació de la natura. A uns 5 km hi ha el Cap d'Udra, amb unes vistes magnífiques de la Ria de Pontevedra, així com de la illa d'Ons.

Combarro, vila declarada "Conjunt d'Interès Artístic i Pintoresc" es caracteritza per unes 30 sitges que es disposen davant del mar a la mateixa riba, utilitzades per guardar el gra de blat de moro i també per l'assecat de seitons, sardines i altres peixos. A uns 3 km es troba el temple barroc del Monestir de Poio.

Ria de Vigo

La Ria de Vigo (província de Pontevedra) és la més meridional de les Ries Baixes. Just a l'entrada de la ria hi ha les belles Illes Cies. Alguns dels punts d'interès són Moaña, localitat marinera amb més de 20 km de platges i monuments diversos com ara el dolmen de Chan de Arquíña; Monte Faro de Domaio, amb un mirador d'espectaculars vistes, i per a aquells que vulguin practicar senderisme, el sender Riu da Fraga. A finals de juliol se celebra el Festival Intercèltic de Morrazo, d'ordre internacional.

Baiona va ser el primer port d'Europa que va rebre la notícia del descobriment d'Amèrica. L'1 de març de 1493 va arribar la Pinta, per això el primer cap de setmana de març es celebra La Arribada, festa que commemora aquesta data. En un dels molls del port roman amarada una rèplica de la caravel·la. Baiona té un agradable passeig marítim a més d'un bell casc històric. Un altre punt d'interès és la Fortalesa de Monterreal, part del qual s'ha convertit en parador.

També hi trobem el Castell de Sotomayor (a 18 km de Pontevedra i a 6 km de la Ria de Vigo). Es tracta d'una fortalesa del segle XII, ampliada posteriorment al segle XV, que encara gaudeix d'un bon grau de conservació. El castell disposa de bonics jardins oberts al públic, als quals s'accedeix a través d'un pont llevadís.



CELEBRACIÓ DEL DIA DE L'AGENT COMERCIAL 2011 *Us hi esperem!*

Programa

A les 11. hores, recepció dels presidents dels col·legis d'agents comercials de Catalunya, autoritats i col·legiats, a l'entrada principal del recinte firal, i hissament de la bandera de la Corporació.

Tot seguit, visita a l'estand del col·legi i recorregut pel recinte firal

I per acabar un bon tastet a l'espai de la Llotja de Fira de Girona, gentilesa del col·legi per a tots els col·legiats.