icea
El Valor del Conocimiento

Nuevo marco de protección del consumidor vulnerable:

- Ley 10/2025, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y,
- Accesibilidad en el sector asegurador

Webinar

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



13 de abril

3 horas

Webinar

De 10:00 a 13:00 horas

icea
El Valor del Conocimiento



Objetivos

Ofrecer una visión global del **origen y la evolución del nuevo marco normativo** en materia de protección del consumidor, analizando el contexto social y jurídico del que surge la **normativa de accesibilidad**, y su conexión con la **Ley 10/2025 por la que se regulan los servicios de atención a la clientela**, con el objetivo de **identificar las nuevas obligaciones que asumen las entidades aseguradoras**, especialmente en relación con la información, la comunicación, la atención a la clientela y el trato al consumidor vulnerable.
Asimismo, la formación abordará cómo estas obligaciones se trasladan al negocio asegurador, analizando su **impacto en los procesos operativos**, los canales de relación con el cliente y la organización interna de las entidades.

Dirigido a

Responsables de cumplimiento normativo, jurídico o legal.
Equipos de atención al cliente
Directivos y mandos intermedios
Profesionales de innovación y digitalización en seguros

icea
El Valor del Conocimiento



Nuevo marco de protección del consumidor vulnerable: Ley 10/2025 por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y accesibilidad en el sector asegurador

Programa

1. Introducción
2. Mapa normativo
3. Concepto de consumidor vulnerable
4. Obligaciones derivadas de la normativa de accesibilidad
5. Novedades de la ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela
6. Impacto en el negocio asegurador: aplicación práctica

icea
El Valor del Conocimiento

1. Introducción

- La CE y la protección al consumidor como principio básico
- Introducción a los conceptos y diferenciación: vulnerabilidad vs. accesibilidad

2. Mapa normativo

3. Concepto de consumidor vulnerable

- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica:
  - Modificación de la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios

4. Obligaciones derivadas de la normativa de accesibilidad

- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad
- Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios

5. Novedades de la ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela

- Análisis de la normativa transversal
- Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

6. Impacto en el negocio asegurador: aplicación práctica

- De la regulación al negocio
- Riesgos y oportunidades
- Impacto en la cadena de valor del seguro
- Sistema de Gestión de Calidad
- ¿Qué cuestiones clave debemos plantearnos?

Ponentes



Marta de Lorenzo

Regulación y cumplimiento

Seguros y fondos de pensiones

DELOITTE LEGAL

Grado en Derecho en la Universidad de Zaragoza, cuenta con Master universitario en el ejercicio de la abogacía.

Asesoramiento regulatorio y de cumplimiento normativo en el sector asegurador, con especial atención a la normativa nacional e internacional aplicable. Acompañamiento a las entidades en la adaptación continua a los cambios regulatorios y participación en proyectos de implementación normativa.

Precio

Entidades Adheridas: **170 euros + 21% IVA**
Entidades No Adheridas: **221 euros + 21% IVA**

Datos bancarios: La cuota de inscripción puede hacerse efectiva mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell de la calle Príncipe de Vergara, 69 (28006 Madrid).

Lugar de impartición

Aula virtual de ICEA.

La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes.

Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas.

icea
El Valor del Conocimiento



Más información:

Bárbara Sequera
barbara.sequera@icea.es
+34 91 142 09 00

icea
El Valor del Conocimiento

ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta
28002 Madrid
Tel: 91 142 09 00
www.icea.es