



INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES



Madrid, 28 de septiembre de 2010

*Jornada sobre*

# **INTERNET Y LA MEDIACIÓN: DOS ALIADOS AL SERVICIO DEL CLIENTE**



**ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de internet  
a partir del 15 de octubre desde [www.icea.es](http://www.icea.es)**



# Presentación

El próximo 28 de septiembre, ICEA organiza la tercera reunión de un ciclo que comenzó el año pasado, con tema central la mediación.

En las dos ocasiones anteriores, analizamos el papel de Internet en el futuro de este canal y vimos también cómo las nuevas tecnologías nos pueden ayudar a mejorar la comunicación entre entidades y la red agencial.

En esta reunión, nos centraremos en cómo mejorar el servicio que los mediadores dan al cliente gracias a Internet y las nuevas tecnologías.



**1ª Reunión:  
Visión de Futuro**



**2ª Reunión:  
Mejora de la Comunicación**



**3ª Reunión:  
Perspectiva: Cliente**

Queremos que estas reuniones sirvan como punto de encuentro de entidades y profesionales de la mediación. Somos conscientes de que queda aún mucho camino por recorrer para mejorar los procesos inherentes al negocio de la mediación y firmes creyentes de que apostar por Internet y las nuevas tecnologías que el mercado nos ofrece, es la mejor solución para conseguirlo.

## Jornada sobre

# INTERNET Y LA MEDIACIÓN: DOS ALIADOS AL SERVICIO DEL CLIENTE

9:30 h.	Registro de asistentes	
9:45 h.	APERTURA	<b>Esmeralda Galán</b> Responsable de proyectos de TI – Área de Estudios y TI de ICEA
10:00 h.	INTERNET COMO MEDIO PARA INCREMENTAR LA INTELIGENCIA DE MERCADO AL SERVICIO DE LOS CLIENTES (GRIP, Global Risk Insight Platform)	<b>José Ramón Menéndez</b> Director GRIP <b>AON GIL Y CARVAJAL</b>
10:30 h.	CORREDORES Y COMPAÑÍAS: TRABAJANDO PARA UNA MAYOR EFICIENCIA EN BENEFICIO DEL SECTOR	<b>Martín Navaz</b> Presidente <b>ADECOSE</b>
11:00 h.	USO DE HERRAMIENTAS AVANZADAS PARA LA SEGMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE CLIENTES	<b>Juan Carlos Hernández Buades</b> Responsable del Dpto. de Investigación y Desarrollo de Mercado <b>HELVETIA SEGUROS</b>
11:30 h.	Café	
12:00 h.	DESARROLLO DE APLICACIONES Y SISTEMAS ORIENTADOS A MEJORAR LA RELACIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE	<b>José Ángel Campos</b> Director Comercial <b>Alfredo Schiavelli</b> Director de Desarrollo Regional de la Zona Centro <b>LIBERTY SEGUROS</b>
12:45 h.	MESA REDONDA DE EXPERTOS CON LOS PONENTES DE LA REUNIÓN	
13:45 h.	CLAUSURA	



ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de internet a partir del 15 de octubre desde [www.icea.es](http://www.icea.es)

# Datos de organización

**Lugar de Celebración:** La reunión se celebrará en las Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

## Derechos de Inscripción:

Entidades Asociadas:

- La cuota de inscripción para la Jornada Presencial es de 350 euros + 18% IVA.
- La cuota de inscripción para la Jornada a través de internet es de 350 euros + 18% IVA.

Entidades no adheridas: Consultar a ICEA.

La asistencia de distintos miembros de una entidad será considerada de forma individualizada.

Dicha cuota incluye la asistencia a la reunión, documentación y café.

**Condiciones de Inscripción:** Para formalizar la inscripción, cumplimente la ficha que se adjunta y remítala a nuestras oficinas por correo, fax o correo electrónico. **El plazo límite de envío es el 23 de septiembre.**

La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien mediante transferencia bancaria a nuestra cuenta corriente número 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell Atlántico de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

**Anulaciones:** En el caso de que alguna persona no pudiera asistir a la reunión, podrá ser sustituida por otro miembro de la entidad. Las inscripciones anuladas dentro de las 48 horas anteriores a la reunión abonarán el 100% de la cuota y podrán ver la jornada por internet en [www.icea.es](http://www.icea.es).

Las inscripciones se efectuarán por riguroso orden de recepción. Anticipe su inscripción llamando a:  
**CARMEN ZAPATA teléfono 91 411 35 62 - Correo electrónico: [carmen.zapata@icea.es](mailto:carmen.zapata@icea.es) - Fax: 91 562 35 08**

## Jornada sobre INTERNET Y LA MEDIACIÓN: DOS ALIADOS AL SERVICIO DEL CLIENTE

Madrid, 28 de septiembre de 2010

Rogamos inscriban a las siguientes personas:

Entidad	
D./Dña.	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> On line
Cargo	Correo electrónico
D./Dña.	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> On line
Cargo	Correo electrónico
El coste de asistencia a la jornada, tanto presencial como por internet es de 350 Euros + 18% IVA	
Domicilio	N.I.F.
C.P.	Localidad/Provincia
Teléfono de Contacto	Fax
Persona de Contacto	
Correo electrónico	

### Advertencia de Privacidad

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante el siguiente formulario quedarán registrados en un fichero automatizado de ICEA, denominado "Jornadas y eventos" con la finalidad de "mantener el control y la posterior comunicación y oferta de nuevos eventos a los asistentes o interesados". Por ello puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición recogidos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), ante Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA). Asociación para la investigación industrial sin ánimo de lucro domiciliada en la calle López de Hoyos, 35 de Madrid. Mediante carta certificada dirigida a la atención del Responsable de Seguridad, acompañándola de fotocopia del D.N.I. o documento acreditativo de su identidad.