



INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES



Primer Encuentro

Madrid, 27 de septiembre

RESPONSABLES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



El próximo 27 de septiembre ICEA organiza el Primer Encuentro de **“Responsables del Servicio de Atención al Cliente”**.

Debido al aumento generalizado en el número de quejas y reclamaciones que los asegurados hacen llegar a su entidad aseguradora es preciso conocer la naturaleza de las mismas así como las distintas alternativas que las compañías tienen de afrontarlas y gestionarlas.

En la reunión hablaremos sobre los diferentes procesos que siguen las entidades a la hora de tramitar las quejas y reclamaciones además de conocer las propuestas de mejora implementadas y su seguimiento e impacto en los resultados.

Veremos también medios alternativos en la resolución de las reclamaciones o el valor añadido que puede ofrecer la figura del defensor del cliente en el propio proceso.

Cerraremos la reunión con la visión de la DGSFP que realizará una valoración global de las acciones realizadas y de la situación actual.

ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de Internet a partir del 2 de octubre desde www.icea.es



Primer Encuentro

Madrid, 27 de septiembre de 2012



Programa

RESPONSABLES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

09:15 h. Registro de Asistentes

09:30 h. Apertura:

Elvira de la Cruz de la Cruz, Directora Área de Consultoría – ICEA

09:45 h. Definición del Proceso y propuestas de mejora implementadas

- ▀ Proceso seguido para recomendaciones y propuestas
- ▀ Implementación de las mejoras y resultados.
- ▀ Supervisión y seguimiento del cumplimiento.
- ▀ Actualización del procedimiento.

José Francisco Samaranch – Jefe del Servicio de Defensa del Cliente – AXA

Blanca de Andrés – Responsable de la Dirección de Reclamaciones – Grupo MAPFRE

11:00 h. Perspectiva legal: impacto en el consumidor

- ▀ Ley de contrato de seguro, formación financiera, etc.

Esperanza Medrano – Asesoría Jurídica – UNESPA

11:45 h. Café.

12:15 h. La labor del Defensor del Cliente. Aportación del valor desde una doble vertiente

- ▀ Valor añadido tanto para el cliente como para la entidad.
- ▀ Casos prácticos de interés.

Ricardo Martínez – Socio Director – D.A. DEFENSOR

13:00 h. Medios alternativos de resolución de reclamaciones en las entidades aseguradoras

- ▀ Ventajas de los MARCs.
- ▀ Nueva Ley de Mediación 2012. Valoraciones.

Rocio Pérez – Titular del Servicio de Atención al Cliente – PELAYO MUTUA DE SEGUROS

13:45 h. Visión de la DGSFP

- ▀ Valoración global de las acciones realizadas.
- ▀ Análisis de la situación actual.

Begoña Outomuro – Jefe del Área de Consultas y Reclamaciones – DGSFP

14:15 h. Clausura



PRIMER ENCUENTRO RESPONSABLES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Datos de organización

Lugar de Celebración: La reunión se celebrará el 27 de septiembre en las Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

Derechos de Inscripción:

- **Entidades Adheridas:** La cuota de inscripción para la Jornada Presencial es de 100 euros + 21% IVA.
- **Entidades Adheridas:** La cuota de inscripción para la Jornada a través de internet es de 100 euros + 21% IVA

Entidades no adheridas: La cuota de inscripción es de 710 euros + 21% IVA.

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

Dicha cuota incluye la asistencia a la reunión, documentación, traducción simultánea 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 24 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.

Las inscripciones se efectuarán por riguroso orden de recepción. Anticipe su inscripción llamando a:

Carmen Zapata - Inscripciones
López de Hoyos, 35 – 28002 Madrid
Tfno.: 91 142 09 53 / 91 142 09 00 – Fax: 91 562 35 08
E-mail: carmen.zapata@icea.es – Internet: www.icea.es

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Madrid, 27 de septiembre de 2012

Rogamos inscriban a las siguientes personas:

Entidad	
D./Dña.	
Cargo	Correo electrónico
Domicilio	C.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 "Servicios Internet" con la finalidad de "remitir información, gestionar nuestros productos y servicios de colaboración profesional". 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.