

V Encuentro de Responsables del Servicio de Atención al Cliente

Madrid,
27 de octubre de 2016

Jornadas

Presentación

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

Recientemente, UNESPA ha publicado una guía de buenas prácticas en la resolución interna de las reclamaciones. El objetivo es mejorar la protección del reclamante reduciendo a un mes el plazo que establece la normativa para resolver el expediente. Con un porcentaje amplio de adhesión, conoceremos los principios y compromisos que asume esta guía así como el impacto en los procesos y forma de trabajar en una entidad concreta.

Con más de un año desde su publicación en el BOE, la Ley 20/2015, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR), ya ha dejado ver su incidencia en el día a día de las entidades. El proceso de gestión de quejas y reclamaciones no es ajeno a ello, y en este encuentro conoceremos el impacto que tiene.

Compartir experiencias es uno de los objetivos de esta cita, y este año no será menos. Conoceremos la gestión de este proceso y sus particularidades en dos compañías.

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

Programa

ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de internet a partir del **3 de noviembre** desde www.icea.es

- 09:30 h. | Registro asistentes
- 09:45 h. | **Apertura**
Elvira de la Cruz, Directora Área de Consultoría de **ICEA**
- 10:00 h. | **Guía de buenas prácticas de resolución interna de las reclamaciones.**
Perspectivas legales con impacto en el consumidor
Esperanza Medrano, Asesoría Jurídica de **UNESPA**
- 10:15 h. | **Novedades en la información previa aseguradora de productos de Vida**
Carlos Esquivias, Gerente de la Comisión de Vida y Pensiones de **UNESPA**
- 10:35 h. | **Como afecta la adhesión a la guía de buenas prácticas con la operativa del proceso de gestión de quejas y reclamaciones**
Blanca de Andrés-Montalvo, Responsable de la Direc. de Reclamaciones de **GRUPO MAPFRE**
- 11:00 h. | Café
- 11:30 h. | **Impacto de la LOSSEAR en los servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras**
Gisela Subira, Directora del Depto. Jurídico y de Cumplimiento de **ALLIANZ**
- 12:10 h. | **Definición del proceso y propuestas de mejora**
Susana Gómez, Titular del Servicio de Atención al Cliente de **RURAL GRUPO ASEGURADOR**
Gemma Torrijos, Directora de Gestión de Reclamaciones de **SANITAS**
- 13:30 h. | **Visión de la DGSFP**
Ángel José Gerpe, Inspector de Seguros del Estado de la **DGSFP**
- 14:00 h. | Clausura de la Jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración: La jornada se celebrará el **27 de octubre** 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 € + 21% IVA.
- **Entidades Adheridas:** La cuota de inscripción para la Jornada a través de internet es de 100 € + 21% IVA

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

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 21 de octubre**

La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 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 al comienzo de la Jornada deberán abonar el 100% de la cuota y podrán ver la jornada por internet en www.icea.es**, a partir del 3 de noviembre.

Para cualquier duda o consulta en relación con la organización general de la Jornada, póngase en contacto con **Carmen Zapata** (inscripciones@icea.es) - Teléfono 91 142 09 53 - Fax: 91 562 35 08.

Boletín de inscripción

V Encuentro de Responsables del Servicio de Atención al Cliente

Madrid, 27 de octubre de 2016

Rogamos inscriban a las siguientes personas:

Entidad	
D./Dña.	
Cargo	Correo electrónico
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 mixto de ICEA, denominado "Entidades adheridas, contactos y colaboradores" con la finalidad de "colaborar profesionalmente, gestionar los contactos y remitir información sobre los productos y servicios provistos por ICEA". 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 alguna de las posibilidades que se indican:

- Correo electrónico a lpd@icea.es
- Carta certificada

En ambos casos, dirigido a la atención del Responsable de Seguridad y acompañado de una copia del D.N.I. o documento acreditativo de su identidad.