

# VI Encuentro de Responsables del Servicio de Atención al Cliente

Madrid,  
26 de octubre de 2017

Jornadas



## Presentación

El próximo 26 de octubre ICEA organiza el **VI Encuentro de “Responsables del Servicio de Atención al Cliente”**.

Al igual que en años anteriores, conoceremos, desde el punto de vista de dos compañías, cómo realizan la gestión del proceso de quejas y reclamaciones y el traslado de propuestas de mejora a las diferentes áreas de la empresa.

La implantación de la firma digital y las notificaciones electrónicas certificadas pueden suponer en la gestión de los expedientes cambios sustanciales. Descubrir la experiencia de una entidad, aunque sea en otros ámbitos, puede dar ideas y valoraciones de su implementación en la gestión de las quejas y reclamaciones aportando un conocimiento del impacto que tendría en el futuro.

Un nuevo Reglamento de Protección de Datos está sobre la mesa. Las implicaciones y consecuencias que puede tener, junto con otros aspectos legales que incidirán en el consumidor, no deben pasarse por alto. Será interesante conocer la intervención de todo esto en los procesos.

La Ley 20/2015, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR) ha cumplido dos años desde su implantación. Continuaremos este año indagando en las implicaciones que tiene sobre los servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras.

Concluiremos la jornada analizando cómo un modelo de gestión de prestaciones orientado a la calidad, debe tener presente la implementación de las recomendaciones que traslada el área de quejas y reclamaciones de una compañía.

## Programa

ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de internet a partir del **2 de noviembre** desde [www.icea.es](http://www.icea.es)

09:15 h. | Registro asistentes

09:30 h. | **Apertura**

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

10:00 h. | **Definición del proceso y propuestas de mejora**

**Sandra Mañas**, Gerente de Reclamaciones de **HOMESERVE ASISTENCIA**

**Josefina Vendrell**, Responsable Servicio de Reclamaciones de **PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL**

11:15 h. | Café

11:45 h. | **Perspectivas legales con impacto en el consumidor. Incidencia del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**

**Esperanza Medrano**, Asesoría Jurídica de **UNESPA**

12:30 h. | **Consecuencias del nuevo RGPD en los procesos**

**Pablo Pernía**, Director Dirección Jurídica y de Cumplimiento Normativo de **VIDACAIXA**

13:15 h. | **Área de Prestaciones: un aliado en la reducción de quejas y reclamaciones**

**Francisco Picón**, Director de Prestaciones de Seguros Generales de **CASER SEGUROS**

14:00 h. | Clausura de la Jornada

## Datos de organización

**Lugar de Celebración:** La jornada se celebrará el **26 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 23 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](http://www.icea.es)**, a partir del 2 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](mailto:inscripciones@icea.es)) - Teléfono 91 142 09 53 - Fax: 91 562 35 08.

## Boletín de inscripción

### VI Encuentro de Responsables del Servicio de Atención al Cliente

Madrid, 26 de octubre de 2017

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](mailto: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.