

8º Encuentro de Responsables del Servicio de Atención al Cliente

Madrid,
23 de octubre de 2019

Jornada

 **Icea**
el valor del conocimiento

Presentación

El próximo **23 de octubre** ICEA organiza el **8º Encuentro de “Responsables del Servicio de Atención al Cliente”**.

Esta jornada nos permitirá conocer cuál es la evolución que tiene nuestro sector en la gestión de los expedientes comprobando así el impacto que tiene los planes de acción establecidos dentro de las organizaciones.

La realidad siempre presenta diferentes puntos de vista y la omnicanalidad tan presente en los tiempos actuales invita a las entidades a diversificar su gestión sin que la experiencia de cliente se vea afectada. De la mano de CASER conoceremos cómo hacen frente a estas diversidades sin perder de vista la mejora continua.

Una certificación es garantía de calidad y el proceso de gestión de quejas y reclamaciones no puede ser ajeno. MAPFRE nos mostrará los beneficios que supone la certificación de su gestión, así como los retos y dificultades con los que se han encontrado en su implantación.

La colaboración entre el departamento del Servicio de Atención al Cliente y Compliance debe ser constante y fluida, retroalimentándose ambas áreas de los análisis internos que obtienen con el objetivo de la transparencia y sencillez de cara al asegurado. AXA nos contará cómo colaboran los dos departamentos en su gestión.

¿Pueden otros sectores ayudarnos en la mejora de la gestión de los expedientes? Conocer cómo abordan el proceso, las casuísticas, los protocolos de implementación de mejoras y planes de acción y la forma de afrontar la queja/reclamación de un cliente en otros sectores puede aportar puntos de vista diferentes. Conozcamos cómo se hace en el sector sanitario.

Programa

09:45 h. | Registro asistentes

Apertura

Elvira de la Cruz

Directora Área de Consultoría de **ICEA**

La gestión de quejas y reclamaciones en el sector: situación y evolución

Sergio Salamanca

Responsable Análisis de Procesos y Clientes de **ICEA**

10:30 h. | **CASER: diversidad en la gestión**

José Ignacio Porras

Director del Servicio de Defensa del Asegurado de **GRUPO CASER**

11:15 h. | Café

11:45 h. | **Certificación ISO: garantía de calidad en la gestión)**

Francisco Bustillo

Letrado Coordinador de **GRUPO MAPFRE**

Esther Bravo

Responsable de Calidad de **GRUPO MAPFRE**

12:30 h. | **Colaboración servicio de quejas y reclamaciones & Compliance: en busca de la mejora continua**

Aránzazu Soto

Responsable Servicio de Quejas y Reclamaciones / Compliance de **GRUPO AXA**

13:15 h. | **Mesa coloquio**

Moderadora:

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

José Ignacio Porras

Director del Servicio de Defensa del Asegurado de **GRUPO CASER**

Aránzazu Soto

Responsable Servicio de Quejas y Reclamaciones / Compliance de **GRUPO AXA**

Javier Parrondo

Responsable del Servicio de Atención al Cliente de **REALE SEGUROS**

13:45 h. | Clausura de la Jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración:

La jornada se celebrará el **23 de octubre de 2019** 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.

Acción divulgativa no bonificable a través de FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo)

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 18 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 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 30 de octubre. Todas las bajas deben de realizarse por correo electrónico.**

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.