

SESIÓN PLENARIA 4

“El laberinto del cliente: cómo reclamar un siniestro y no morir en el intento”

¿Quién defiende qué o a quién? ¿Defensa interna o externa? ¿En que se falla en la tramitación de siniestros, con qué problemas nos encontramos y cómo solucionarlos mejor? ¿Cómo podemos mejorar en los servicios que prestamos a nuestros clientes y quiénes deben mejorar también con nosotros para conseguir una prestación impecable? ¿Quiénes debemos aprender de todo ello? Los clientes esperan ante todo la calidad del servicio, eso es lo que el mediador vende en definitiva y el momento del siniestro es esencial para que el cliente esté satisfecho.



JOAQUIN AGUIRRE

Juez Magistrado del Juzgado de Instrucción 1 de Barcelona.

Mesa de Debate: Joaquín Aguirre, Jorge Azcárraga (Colegio de Álava), Jorge Rivera (consejero delegado DAS), Agustín Matey (director clientes Caser) Juan Ángel Rouco (presidente APCAS), Pablo Fernández-Miranda, (director división operaciones Generali), Francisco J. Tena (director de prestaciones y servicios Reale). Presidente de Mesa: Adolfo de Pascual (Colegio de Vizcaya). Secretario técnico: Domingo Lorente.

[# congresoburgos2012](#)