

VALENCIA,
15, 16 Y 17 DE FEBRERO 2012
FERIA DE VALENCIA

iiR España 25^o
an informa business
bringing knowledge to life



#FinanceForum



Finance FORUM 2012

Retos de banca y empresa

5 sesiones, +60 Expertos, 3 días

 **PAYMENTS** Valencia, 15, 16 y 17 de Febrero de 2012

2 Sesiones para abordar la nueva estrategia de pagos que revolucionará el modus operandi de la empresas y las nuevas entidades financieras

- **Innovative Mobile Payments & Prevención y Reducción del Fraude**
16 de Febrero de 2012
- **Gestión Activa de Recuperación de Créditos**
¡La amenaza más importante para nuestro sistema financiero!
17 de Febrero de 2012

sesiones de libre acceso

MULTICANALIDAD AL SERVICIO DEL CLIENTE

Valencia, 15 de Febrero de 2012

INNOVATION & SECURITY

Valencia, 15 de Febrero de 2012

INNOVATION IN FINANCIAL COMPANIES

Valencia, 16 de Febrero de 2012

Head Sponsor

Telefonica

En el marco de



www.financeforum.es

Track Sponsors





Finance FORUM 2012

Finance Forum 2012 nace como punto de inflexión y alimentado con la experiencia acumulada de 15 ediciones de CIT.

Un enfoque temático más amplio que sin duda permitirá hacer crecer e incrementar nuestra oferta tanto de Jornadas como de Exposición.

- + Contenidos técnicos y estratégicos
- + Ponentes de alto nivel
- + Sesiones gratuitas
- + Visitantes
- + Exposición
- + Networking

Además podrá participar en la 10ª Edición de los premios CIT Golden Card y conocer el nuevo proyecto ganador a la Innovación en Medios de Pago.

Con la ilusión renovada le invitamos a consultar todas las novedades de esta edición que volvemos a convocar en Valencia en el marco de Forinvest.

Recuerde nuestra cita, ¡Le esperamos!

www.financeforum.es



Track Sponsor

FEITIAN
WE BUILD SECURITY

FEITIAN Technologies Co. Ltd., establecida en 1998 como empresa innovadora de chips para sistemas de seguridad, aplicaciones y tecnología smartcard.

Productor líder de soluciones de seguridad, autenticación y certificación digital del mercado bancario-financiero en China, con canales de negocios en más de 50 países. Desarrolla tecnología de punta altamente versátil para dispositivos móviles y smartphones y en cumplimiento con estándares internacionales, aplicados a tokens ePass USB, tarjetas inteligentes, lectoras polivalentes, dispositivos OTP y a dongles Rockey para protección de software.

www.ftsafe.com

world.sales@ftsafe.com

VALENCIA,
16 Y 17 DE FEBRERO 2012
FERIA DE VALENCIA

Payments

cit
2012

#CIT

El evento más completo sobre el impacto de los medios de pago y las transacciones financieras en España

2 Conferencias para abordar los principales retos de las empresas y las nuevas entidades financieras

- **Innovative Mobile Payments & Prevención y Reducción del Fraude**
16 de Febrero de 2012
- **Gestión Activa de Recuperación de Créditos**
¡La amenaza más importante para nuestro sistema financiero!
17 de Febrero de 2012

28 expertos implicados en la nueva estrategia de pagos que revolucionará el modus operandi de banca y empresa

Gregorio Haro
AGENCIA VALENCIANA DE MOVILIDAD METROPOLITANA

Alberto Pérez Lafuente
BANKINTER

Enrique Diego Bernardo
EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID-EMT

Lucas Calzado
RENFE

Miguel Angel Sáez
ENTIDAD PUBLICA DEL TRANSPORTE. REGION DE MURCIA

Eva Rodríguez Fuertes
TELEFONICA ESPAÑA

Sergio Cozzolino
GSM ASSOCIATION

Armando Bordel
GLOBALPLATFORM

Inma Anglada
VISA EUROPE

Jorge Moreno
MASTERCARD ESPAÑA & PORTUGAL

Alan Moss
VERIFONE

Rosa López Esteban
NOVAGALICIA BANCO

Antonio Macías
BBVA

Alferez Rafael Moreno
GUARDIA CIVIL

David Navarro
RSA- DIVISION DE SEGURIDAD EMC-

Santiago Minguitos
BANC SABADELL

Carlos Gómez
REDSYS

Jordi Pascual Guerrero
CATALUNYA CAIXA

Ferrán Busquets
BANC SABADELL

Jesús Plaza
RENFE

Luis Ballesteros
CITIBANK ESPAÑA

Shane Balfe
VISA EUROPE

Alexandre Bento
SAFENET

Jordi Serracanta
BANCA PRIVADA D'ANDORRA

Gonzalo Quiroga
CIRCULO LEGAL / ASSET

Pere J. Brachfield
**EAE BUSINESS SCHOOL/
PLATAFORMA MULTISECTORIAL
CONTRA LA MOROSIDAD**

Daniel Melo
FICO

Emili Barba
ACEBSA

En el marco de



Head Sponsor

Telefonica

Track Sponsors

FICO

RSA

The Security Division of EMC

SafeNet

THE
DATA
PROTECTION
COMPANY

VeriFone
THE WAY TO PAY™

PAYMENTS CIT, 2 días y 2 sesiones para debatir y analizar los principales Retos de banca y empresa para el 2012

NFC & Contactless: el reto de la Innovación

- El panorama NFC está acelerando pero aún no ha llegado su definitiva explosión a nivel comercial, uno de los hándicaps es **la multiplicidad de estándares y la falta de una infraestructura común**
- El incremento de pagos móviles con el gran volumen de usuarios que supone obligan a la banca a reconsiderar su **modelo de negocio de pagos**
- Es el momento de la **innovación**, de buscar nuevos partners, de conocer estrategias de éxito que pueden ayudar a un incremento real de los beneficios
- Ahora que se ha generalizado tarjeta bancaria con chip, se va a saltar rápidamente a la tecnología contactless pero, es un ¿adiós a las tarjetas de crédito, y una bienvenida a la banca móvil?

Reducción y prevención del fraude: el reto de la Seguridad

- Aunque los usuarios confían cada vez más en la red para hacer pagos y realizar compras, ese aumento de usuarios de *ebanking* y *mbanking* se traducen en la necesidad de una inversión cada vez mayor en nuevas **medidas de seguridad**
- Los **nuevos dispositivos móviles** son el gran riesgo potencial
- Las **nuevas exigencias de PCI DSS** son una realidad y es imprescindible saber cómo superar los problemas reales de su implantación

El reto de la Morosidad

- Los problemas de reducción de ingresos por la caída de las ventas así como las dificultades para obtener liquidez, se agravan por la morosidad entre empresas
- Es necesario contemplar, entre los criterios empresariales de gestión, las medidas necesarias para evitar en lo posible el riesgo de impagados para mantener una correcta y ágil información y control del riesgo comercial de los clientes
- Es imprescindible establecer una gestión de cobros eficaz que garantice el mayor nivel de recuperación de impagados

PAYMENTS CIT'2012, 2 días en los que podrá compartir experiencias con Responsables de Medios de Pagos, Innovación y Seguridad de Bancos, Instituciones Financieras, Reguladores, Fabricantes, Procesadores, Retailers, Operadores de Transporte y empresa en general.

ii Reserve en su agenda los días **16 y 17 de Febrero de 2012!!**

Innovative Mobile Payments & Prevención y Reducción del Fraude

- LA REVOLUCION NFC & CONTACTLESS EN ESPAÑA
- NUEVAS FORMAS DE PAGO, NUEVOS RIESGOS, NUEVAS ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE EN ECOMMERCE, EBANKING Y MBANKING

Sesión 2

9.45

Recepción de los asistentes

10.10

Apertura de la Sesión

NFC & CONTACTLESS

10.15

MESA REDONDA

Cómo desarrollar NFC: cambio en el modelo de negocio: (nuevos sectores que no habían entrado en el mercado de las tarjetas), ocio, transporte, etc. Contactless payment en transporte público: Aspectos de negocio, técnicos

- ¿Qué ganan ellos?
- Nuevo marco de colaboración
- Acuerdos que hay que tener, ¿es un acuerdo de verdad?, ¿en qué punto está?
- La convergencia de Mobile payments y servicios financieros
- Implicaciones en tecnología, costes y rentabilidad, ¿qué ocurrirá con las operaciones de bajo coste?

Moderador:

Gregorio Haro

Jefe del Area de Sistemas de Peaje, Comunicaciones e Informática

AGENCIA VALENCIANA DE MOVILIDAD METROPOLITANA

Alberto Pérez Lafuente

Director de Proyectos de Innovación
BANKINTER

Enrique Diego Bernardo

Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID – EMT

Lucas Calzado

Director de Sistemas de Información
RENFE

Miguel Angel Sáez

Responsable de Sistemas

ENTIDAD PUBLICA DEL TRANSPORTE REGION DE MURCIA

11.00

Café ofrecido por gentileza de y visita al Area de Exposición



11.45

La evolución de los Medios de Pago. Nuevas Soluciones

Eva Rodríguez Fuertes

Solution Manager de Marketing Sectorial EE.FF.

TELEFONICA ESPAÑA

12.15

MESA REDONDA

Qué nuevos requisitos se exigen a cada uno de los players del ecosistema NFC Drivings standardization to enhance mobiles services. Contactless – Integrating NFC services

- Al pasar de EMV formato tarjeta a EMV móvil
- Al personalizarse las tarjetas EMV "en remoto" via ej. un TSM
- Cómo se ve la adopción de EMV móvil en mercados como el USA en donde aún siguen con banda magnética
- Cómo se ven las distintas posibilidades de Elementos Seguros (SIM, tarjeta memoria o chip en el teléfono), ¿se apuesta por alguna a largo plazo?
- ¿Qué beneficios añade el móvil a la tarjeta?
- ¿Qué tipos de soluciones aportan más? ¿Dónde estamos y hacia dónde vamos?

Sergio Cozzolino

Chairman Smart Card Group
GSM Association

Armando Bordel

Representante
GLOBALPLATFORM

Inma Anglada

Vice President Mobile, Contactless & Innovation Strategy
VISA EUROPE



Jorge Moreno

Jefe de Productos e Innovación

MASTERCARD ESPAÑA & PORTUGAL

13.00

Consolidación e Innovación en los Medios de Pago

Alan Moss

VP Marketing WEMEA
VERIFONE

13.30

La experiencia contactless de NovaGalicia Banco

Rosa López Esteban

Responsable de TPV's
NOVAGALICIA BANCO

14.00

Tecnología NFC: Requisitos y experiencia práctica de BBVA

- Ecosistema NFC y tecnología Contactless
- Entorno y estrategia NFC
- Modelo de negocio y experiencia práctica de BBVA

Antonio Macías Vecino

Director del Area de Desarrollo de Negocio I+D de Medios de Pago
BBVA

14.30

Entrega Premios CIT GOLDEN CARD y pausa para Almuerzo libre

PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL FRAUDE

15.45

Nuevas formas de lucha contra los delitos cibernéticos

- Vioshing (voz+ Phishing), Pharming, Phishing

Rafael Moreno

Alferez de la Sección de Análisis Criminal Delitos Tecnológicos y Fraude en Medios de Pago

GUARDIA CIVIL



¡APRENDA DE LOS ACIERTOS Y EVITE LOS ERRORES DE SUS COLEGAS!

16.05

Protección de las identidades y transacciones de los clientes en entornos e-banking y m-banking

David Navarro

Responsable Comercial Banca y Seguros
RSA- División de Seguridad EMC-

La experiencia práctica de Banc Sabadell

Santiago Minguitos

Responsable de Seguridad de la Información
GRUPO BANCO SABADELL

16.50

Pausa para café ofrecido por gentileza de



17.15

MESA REDONDA

Plataformas de autenticación en comercio electrónico: 3D Secure for e-commerce
Cuestiones controvertidas del protocolo de comercio seguro ¿realmente es garantía de seguridad al no estar los bancos obligados a autenticar?

- Nuevas medidas de seguridad que se puede incorporar: Biometría: ¿identificación o credencial? Qué se puede mejorar para realizar más compras por internet
- Autenticación en comercio seguro y nuevos niveles de seguridad: nuevas medidas de seguridad que hay que establecer
- Si ya está el protocolo de comercio seguro validado por Visa y MasterCard, ¿por qué es el merchant el sancionado?, ¿es el comercio el que tiene que poner las contramedidas?, ¿tiene que ser agente activo en la lucha contra el control de uso?
- Especificaciones de Visa y MasterCard

Carlos Gómez

Director de Riesgos y Seguridad
REDSYS

Jordi Pascual Guerrero

Director de Comercio Electrónico
CATALUNYA CAIXA

Ferrán Busquets

Responsable de Medios de Pago
BANC SABADELL

Jesús Plaza

Jefe de Medios de Pago
RENFE

Luis Ballesteros

Director de Seguridad Informática
CITIBANK ESPAÑA

18.15

Cómo garantizar el futuro de los pagos. Seguridad en los pagos: retos y futuro

- Visión general de PCI DSS
- Introducción al programa TIP y avance de los cambios a futuro: mapa de riesgos potenciales para Visa Europe

Shane Balfé

Head of Payment Systems Security
VISA EUROPE

18.30

PCI DSS Compliance: problemas reales en la implantación de la normativa

¡Aprenda de los aciertos y evite los errores de sus colegas!

- Situación actual: ¿cuál es nuestro alcance?, ¿dónde están los datos susceptibles de cumplimiento PCI?, ¿en qué servidores?, ¿por qué líneas de comunicaciones circulan?, ¿quién accede a ellos?...
- ¿Cumplimiento PCI-DSS como un servicio de proveedores a clientes?
- ¿Cuál es el coste real del incumplimiento?, ¿qué sanciones se preven?
- Comercios, ¿de quién es responsabilidad si no hay cumplimiento del PCI?, ¿quiénes son los destinatarios de las penalizaciones impuestas por las marcas de tarjeta?
- ¿Existe plazos reales de cumplimiento del estándar?
- PA DSS facilita la implantación de PCI DSS pero, ¿lo garantiza?

- Análisis del Repositorio de Datos (CardHolder Data Matrix) y adaptación a la Normativa

Alexandre Bento

Iberia Sales Manager
SAFENET

Jordi Serracanta Marcet

Director de Ecommerce y Medios de Pago
BANCA PRIVADA D'ANDORRA

19.15

Fin de la Sesión de Innovative Mobile Payments & Prevención del Fraude

¿Quién debe asistir?

- Director de Innovación
- Director de Medios de Pago
- Responsable de Nuevos Proyectos
- Director de Director Gerente
- Director de Explotación
- Director de Nuevas Tecnologías
- Director de Sistemas de Información
- Director de Tarjetas
- Responsable de Seguridad
- Responsable de Prevención de Fraude

De

- Banca/Entidades financieras
- Procesadores
- Retailers
- Ecommerce

- Director de Sistemas de Peaje
- Concejal de Movilidad y Transportes
- Jefe del Servicio de Transportes
- Director Gerente
- Director de Explotación
- Director de Nuevas Tecnologías
- Director de Sistemas de Información

De

- Consorcios de Transporte
- Ayuntamientos
- Empresas Municipales de Transporte
- Empresas Concesionarias de Transporte Público
- Empresas de Autocares

NFC & Contactless

Los pagos a través del móvil aumentarán un 38% a nivel global durante 2011

El volumen de usuarios que realicen pagos a través de sus móviles aumentará un 38% este año, alcanzando los 141,1 millones de usuarios, según ha revelado un reciente estudio

Fuente: Gartner

La banca busca su estrategia en el mercado de pagos móviles.

El auge de las transacciones móviles ha hecho que el sector financiero reconsidere su modelo de negocio.

Fuente: KPMG

El número de usuarios de sistemas móviles de pago ascenderá a 2.500 millones en 2015.

Los 1.800 millones que utilizan hoy sus móviles para efectuar pagos serán 2.500 en 2015 a nivel mundial, cifra que supone un crecimiento del 40%

Fuente: Juniper Research

NFC, una tecnología que convierte el móvil en una caja fuerte para pagar

Fuente: Cibersur

Seguridad y reducción del fraude

Cada vez más usuarios confían en la red para hacer pagos y realizar compras

01-09-2011

El fraude online constituye el 59% de amenazas en el comercio electrónico", según la Cámara de Comercio de Madrid

Informe Cybersource

Head Sponsor

Telefonica

La Unidad de Grandes Clientes de Telefónica España es la línea de negocio del Grupo Telefónica que provee soluciones personalizadas de comunicación y tecnologías de la información desde la red y bajo demanda a las Grandes Empresas y Administraciones Públicas más importantes de nuestro país. En el eje de su estrategia está la orientación al cliente y una oferta de alto valor añadido, con un marcado carácter sectorial, que comprende las más avanzadas soluciones convergentes de comunicación y tecnologías de la información.

Más información: www.telefonica.es www.aunclidelastic.es

Track Sponsors



The Security Division of EMC

RSA, La División de Seguridad de **EMC**, es el principal proveedor de soluciones de seguridad, riesgo y cumplimiento para el impulso de los negocios. RSA ayuda a las organizaciones líderes mundiales a conseguir el éxito a través de la resolución de los desafíos de seguridad más complejos y sensibles. El enfoque de seguridad centrado en la información protege la integridad y la confidencialidad de

la información durante todo su ciclo de vida, sin importar adónde se transfiera, quién accede a ella o cómo es utilizada.

RSA ofrece soluciones líderes del mercado en seguridad de identidades y control de acceso, cifrado y gestión de claves, cumplimiento y gestión segura de la información, soluciones GRC y servicios de consultoría, así como en protección frente al fraude. Estas soluciones protegen millones de identidades de usuarios, transacciones realizadas y datos generados. Para más información, visite www.rsa.com y www.emc2.es



THE
DATA
PROTECTION
COMPANY

SafeNet para los servicios financieros proporcionan una protección completa y constante de la información durante su ciclo de vida completo.

Compañía líder en la protección de la información fundada en 1983, **SafeNet Inc.** protege más del 80% de las transferencias de fondos a nivel mundial y es por lo tanto líder del mercado en asegurar los activos más confidenciales de las mayores instituciones mundiales de servicios financieros. Al proteger las identidades, transacciones, datos y comunicaciones, las soluciones de



VeriFone Systems, Inc. (www.verifone.com) (NYSE: PAY), es el líder global en soluciones de pago electrónico seguro. VeriFone ofrece experiencia, soluciones y servicios que aportan valor en el punto de venta, con sistemas de pago en comercios con dependiente, sistemas atendidos y autoservicio para mercados como el financiero, retail, venta al público, hostelería, estaciones de servicio, oficinas públicas y sanidad. Las soluciones VeriFone

están diseñadas para cubrir las necesidades de comerciantes y consumidores tanto en las economías desarrolladas como en las que están en desarrollo, en todo el mundo.

Con 30 años de experiencia, los productos VeriFone son sinónimo de comodidad, velocidad y seguridad para millones de usuarios en todo el mundo. Para poder cumplir con las exigencias de todos nuestros clientes, les ofrecemos una gama completa de soluciones de última generación.

Nuestros dispositivos y sistemas abarcan un amplio espectro de tipos de pago incluyendo captura de firma en pantalla, transacciones con tarjeta de crédito basadas en PIN, con tarjetas de débito y tarjetas inteligentes EMV, pago sin contactos y NFC y aplicaciones de valor añadido.

Sesión 4

9.45

Recepción de los asistentes

10.10

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

10.15

Procedimientos más efectivos para el cobro de impagos

- Acuerdos para la renegociación de la deuda
- Monitorio cambiario y procedimientos declarativos
- Derivación de responsabilidad al patrimonio de los administradores societarios

Gonzalo Quiroga

Director Departamento Derecho Procesal Civil y protección de impagos/ Presidente de la comisión de morosidad
CIRCULO LEGAL / ASSET

11.00

KEYNOTE SESSION

¡Posibilidades de la ley! Up to Date normativo

Para conocer todas las reformas legales que suponen importantes cambios para la reclamación de impagos, por vía judicial. Una forma de afrontar los retos y aprovechar las oportunidades de las nuevas normativas

Prevenir antes de la generación del impago: el primer paso

- Puntos clave de Directiva 2011 /7 UE del Parlamento Europeo y del Consejo: plazos, nuevo tipo de interés, nuevas reglas de pago
- Ley de Lucha contra la morosidad, Ley 15 /2010 del 5 de Julio
- Ley de Medidas de Agilización Procesal, Ley 2011 del 22 de Septiembre



- Posibilidades para recuperar el IVA de facturas incobrables con la normativa del 2010

Pere J. Brachfield

Profesor y Director del Area de Morosología / Asesor

EAE BUSINESS SCHOOL / PLATAFORMA MULTISECTORIAL CONTRA LA MOROSIDAD

11.30

Café ofrecido por gentileza de y visita a la exposición



12.00

Continúa KeyNote Session

Business Case de éxito: ¡qué es lo que funciona!

12.45

Reducir la exposición con métodos para la prevención de la morosidad

- La acción correcta en el momento oportuno reduce el riesgo a la vez que protege, e incluso, refuerza las relaciones con el cliente

Daniel Melo

Director Pre sales
FICO

13.30

De la teoría a la práctica: Medidas preventivas de cobertura de riesgos. Alternativas, pros y contras y costes que suponen

Emili Barba

Secretario General
ACEBSA

14.15

Fin de la Sesión Activa de Recuperación de Créditos

Imprescindible para:

Empresas

- Director Financiero
- Director de Recuperación de Créditos
- Responsable de Tesorería
- Responsable de Medios de Pago
- Abogados

Bancos, Cajas de Ahorros y Emisoras de Medios de Pago

- Responsables de Medios de Pago
- Responsables de Tarjetas
- Responsables Canales
- Responsables de Pagos
- Responsables de Operaciones
- Responsables de Infraestructuras
- Responsables de Sistemas/IT /Informática
- Responsables de Procesos
- Responsables de Seguridad Informática

Procesadores

- Directores Generales
- Responsables de Infraestructura
- Responsables de Cajeros
- Responsables de Seguridad
- Responsables de Sistemas
- Proveedores de Tecnología y Consultora
- Responsables del Area de Banca y Entidades Financieras
- Responsables de Proyectos

Track Sponsor



FICO (NYSE: FICO) proporciona métodos analíticos de calidad superior, que permiten adoptar decisiones más acertadas. El innovador uso que hace FICO de las matemáticas para predecir el comportamiento de los consumidores ha transformado sectores empresariales enteros, y ha revolucionado la forma de gestionar el riesgo y de comercializar productos. Las soluciones innovadoras de FICO incluyen soluciones punteras para medir el riesgo de crédito, gestionar las cuentas de crédito, identificar y minimizar los efectos del fraude, y personalizar las ofertas para los clientes con una precisión milimétrica. La mayor parte de los grandes bancos del mundo, así como las principales compañías de seguros, establecimientos comerciales, empresas farmacéuticas y organismos administrativos confían en las soluciones de FICO para acelerar su crecimiento, controlar el riesgo, aumentar sus beneficios y cumplir los requisitos normativos y de competencia. Encontrará información más detallada en www.fico.com
FICO: Make every decision count™.

Este multievento le permitirá **posicionarse dentro del mercado financiero como líder del sector**, gracias al plan de **acciones de marketing, promoción y exposición**, que se llevará a cabo en su promoción

Podrá, además, establecer **contactos...** reforzará sus **oportunidades de negocio, presentará sus productos en un entorno 100% profesional**

....Por todo esto, usted debe estar presente si su empresa desarrolla:

- Aplicaciones para el desarrollo en Medios de Pagos
- NFC & Contactless en Mobile Payment
- Seguridad y prevención del fraude en transacciones electrónicas
- Proveedores de Tecnologías y consultores del Sector Financiero
- Soluciones para transporte, comunicaciones y gobierno
- Fabricantes de tarjetas y lectores de chip
- Control de accesos, sistemas biométricos
- Estrategias de fidelización (CRM, Redes Sociales)

¿Le interesa patrocinar o ser expositor de este evento?

Contacte con **Nacho Flores**
+34 91 700 49 05
nflores@iirspain.com



Editorial Oficial



Media Partners



Con agradecimiento a



iRegístrese on line en www.financeforum.es!

En el marco de

 **Finance FORUM** 2012

iiR España 25th
an informa business
bringing knowledge to life



Multicanalidad al servicio del cliente

Examine las nuevas herramientas y estrategias de gestión de clientes para maximizar el valor de su relación, interpretar mejor sus necesidades y lograr la fidelidad de los más rentables

- **CEM** -Customer Experience Management-
- **CRM**
- **Loyalty**
- **Social Media Revolution**
- **Contact Center & Call Center**

NUEVOS CANALES

NUEVAS FUNCIONALIDADES

NUEVOS PERFILES DE CLIENTE

NUEVAS PLATAFORMAS

Con la participación de

ENTRADAS.COM

Equipo MARZO

GROUPALIA

GRUPO BANCO POPULAR

INRevolution

ISBAN – GRUPO SANTANDER

LATINIA

MERCANZA

REALE SEGUROS GENERALES

TETOUANSHORE

VALENCIA, 15 DE FEBRERO DE 2012
FERIA DE VALENCIA

www.financeforum.es

Track Sponsors

Sesiones de
Acceso Libre
para profesionales
hasta completar aforo.
Imprescindible
confirmación por iiR
España

inrevolution
Grupo 



LATINIA



MERCANZA
OlikView
Partner

TETOUAN
SHORE

Multicanalidad al servicio del cliente

- NUEVOS CANALES
- NUEVAS FUNCIONALIDADES
- NUEVOS PERFILES DE CLIENTE
- NUEVAS PLATAFORMAS

Sesión 5

9.45

Recepción de los asistentes

10.10

Apertura de la sesión por el Presidente de Jornada

Ana Marzo

Socio Fundador

Equipo MARZO

10.15

Estrategias de Social Media: Social Media Revolution

La Experiencia práctica de ENTRADAS.COM

- Los nuevos consumidores y las redes sociales. Estar dónde está el cliente y relacionarse con él
- El despliegue de la marca online: el desarrollo de un plan estratégico en redes sociales
- La convergencia del Branding con la Atención al Cliente en las redes sociales: una tendencia en evolución
- > El uso de herramientas de medios sociales para mejorar la conciencia de marca y desarrollar nuevas relaciones con los clientes potenciales
- > El cliente social y el Social CRM: ventajas y beneficios reales para su empresa
- > Reputación corporativa en el ciberespacio

Carmen Calatrava

Key Account Manager

ENTRADAS.COM

10.45

Sinergias multientidad en entornos multicanales

La Experiencia práctica de ISBAN - GRUPO SANTANDER

Eduardo Carretero

Gerente de Canales

ISBAN - GRUPO SANTANDER

11.15

Cómo hacer negocio sobre la multicanalidad: estrategias de cross-selling sobre canales asíncronos

- La contextualización del contenido
- El cliente como ventana de oportunidades
- Del one2many al many2one
- Del SMS... a la pantalla del ATM

Oriol Ros i Mas

Head of Marketing

LATINIA

11.45

Café ofrecido por gentileza de

12.15

Banca SMS: más allá de la mensajería

- Banca Móvil, multicanalidad en los canales móviles
- ¿Portales móviles o Apps?
- La Banca Móvil que viene

Ignacio Pindado

Director Canal Móvil

GRUPO BANCO POPULAR

12.45

Configura las comunicaciones de tu empresa en menos de 10 minutos y gestionalas en tiempo real

David Caballero

CTO

INRevolution

Contact Center & Call Center

13.00

Marruecos, una plataforma de proximidad para un Outsourcing de calidad hispanohablante

Ali Achaach

Responsable commercial y marketing

TETOUANSHORE

Directivo

ATENTO

Fahd El Achkar

Business Development Manager

AMD | Agencia Marroquí de Desarrollo de Inversiones

13.45

Cuál es la importancia de la usabilidad en los nuevos canales de interacción con el cliente y claves para mejorar la experiencia de usuario en el mundo del e-commerce y las empresas que trabajan online

La Experiencia práctica de GROUPALIA

- ¿Cómo facilitar el servicio a un cliente cada vez más conectado?
- Web Multicanal
- Dispositivos móviles, smartphones, etc
- Herramientas y estrategias para mejorar la experiencia del cliente
- Repercusión en el ROI y la fidelización del cliente

Ana Sala

Responsable de Web Development

GROUPALIA

14.15

Pausa y visita a la Exposición

16.00

¿Cómo adaptarlos a la nueva realidad del Contact Center? La evolución del modelo de atención al cliente: del Call Center tradicional al Contact Center Social

La Experiencia Práctica de REALE SEGUROS GENERALES

- Cambio cultural, profesionalización y apoyo tecnológico
- Claves para abordar la implantación de un proyecto de atención al cliente usando redes sociales

Alfonso Gómez Piedra

Experto Tecnología Contact Center

REALE SEGUROS GENERALES

16.30

Soluciones de Inteligencia de Negocio en Contact Center y CRM

Pablo Robles Rodríguez

Director Comercial

MERCANZA

17.00

Nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente: novedades e implicaciones de la nueva ley para consumidores y empresas

- Cuál es el objetivo de la Ley y a qué empresas afectará
- Cómo se debe garantizar el deber de información al consumidor: la problemática de la información precontractual
- Características del sistema como gestión unitaria o centralizada, disponibilidad del servicio, prestación diferenciada de la actividad, lengua, plazos, implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente y obligación de auditoría
- La dificultad de separación entre reclamación, incidencia y simple información
- Separación de servicios comerciales y servicios de reclamaciones: ¿se puede buscar el aprovechamiento comercial de la llamada? ¿y si el cliente está de acuerdo?
- La referencia a la formación ¿cómo se medirá? ¿bajo qué criterios?

Ana Marzo

Socio Fundador

Equipo MARZO

17.30

Coloquio

17.45

Fin de Sesión

¿Quién debe asistir?

- Director de Marketing
- Responsable de Innovación
- Responsable de Marketing On- Line
- Responsable de Canales Alternativos
- Responsable de Experiencia de Usuario
- Responsable de Usabilidad
- Jefe de Comunicación
- Responsable de Fidelización
- Responsable de Estrategia Corporativa
- Jefe de Desarrollo de Negocio
- Webmaster
- Responsable de Internet
- Director Comercial
- Product Manager
- Responsable de Proyecto

Oportunidades de Patrocinio y Exhibición

Contacte con **Nacho Flores**

+34 91 700 49 05

nflores@iirspain.com

Y conseguirá...

- > Plan de marketing y comunicación a su público objetivo
- > Participación activa en el programa del evento
- > Zona de expo para mostrar sus productos y servicios
- > Leads del máximo nivel dentro del mundo del marketing

Sesiones de
Acceso Libre
para profesionales
hasta completar aforo.
Imprescindible
confirmación por iIR
España

Track Sponsors



Compañía integrada en el grupo EG Telecom desde el año 2011, **INRevolution** está especializada en las comunicaciones corporativas de calidad. Nace en España en el año 2010, proponiendo una plataforma abierta a las necesidades de los clientes con el objetivo de aportar valor a las comunicaciones de las empresas. Con la primera oferta del mercado 100% multicanal, INRevolution ofrece una solución de comunicaciones de red inteligente que permite la gestión integral de todas las llamadas de una compañía en un solo panel de control.

INRevolution es pionera en los servicios corporativos de cloud computing y apuesta por un modelo de negocio basado en el pago por uso, sin necesidad de inversión. En junio 2011, se convierte además en la primera plataforma certificada por la Asociación Española de Protección de Datos cumpliendo con la normativa vigente en materia de gestión de datos personales de clientes o usuarios (LOPD).

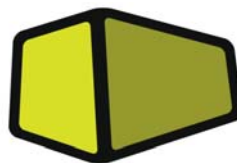
Más información en www.inrevolution.es / www.egtelecom.es



Latinia es un fabricante de software (ISV) especializado en el desarrollo de productos de infraestructura para notificaciones corporativas de tipo asíncrono (mensajería móvil, correo electrónico, DM's de Twitter, push notifications), utilizadas por entidades financieras (bancos, cajas de ahorro, procesadoras y medios de pago) para el desarrollo, explotación y gestión de estrategias de negocio multicanal.

Latinia trabaja con la lógica de que no solo no hay dos clientes iguales, si no tan siquiera dos momentos iguales en su día a día financiero, lo que da lugar a múltiples momentos y oportunidades de negocio a partir de la identificación, en tiempo real, del contexto espacial, temporal o financiero del cliente, generando contenido de máxima relevancia para este.

www.latinia.com



MERCANZA
QlikView
Partner

Mercanza desarrolla soluciones de inteligencia de negocio desde el año 2002, implantando cuadros de mando, sistemas de información empresarial, análisis y simulación. En el terreno de las soluciones de gestión empresarial desarrolla su actividad desde el año 1991.

Mercanza es **QlikView Partner Élite** y ha recibido el galardón **Partner QlikView del Año** en las ediciones 2006, 2008, 2009 y 2010.

Las soluciones de inteligencia de negocio implantadas por Mercanza son empleadas, en la actualidad, por más de 1.500 usuarios en todas las áreas funcionales de empresas, públicas y privadas, de todos los sectores de actividad.

www.mercanza.es



Tetouanshore el primer parque tecnológico dedicado al outsourcing de servicios (Call Center, BPO e ITO), desarrollado sobre un modelo de campus integrado, contará con 100.000m² de oficinas listas para ser utilizadas y de espacios comerciales y de servicios.

Su situación geográfica, la calidad de sus infraestructuras y los numerosos incentivos fiscales que le confiere su estatuto de parque de offshoring, proporcionan a Tetouanshore un fuerte atractivo sobre el nearshoring europeo, sobre todo, hispanohablante.

De una superficie global de 20 Hectáreas, el parque será desarrollado en 3 fases, la primera de las cuales, de 22.000m² de oficinas y servicios, estará lista en el segundo trimestre de este año.

Para visitar nuestra página entra en www.tetouanshore.ma

Acceso Libre

En el marco de

 **Finance FORUM** 2012

iiR España 25^o
an informa business
bringing knowledge to life



Innovation & Security

- Claves tecnológicas para conjugar la eficacia en la gestión de la información y la eficiencia en costes
- Estrategias TI y alineación con el negocio
- Sistemas para reaccionar a nuevos productos y nuevas amenazas

- Gestión de Proyectos
- Nuevo papel del CIO
- Cloud Computing
- Virtualización
- BI
- Estrategias de Seguridad
- Enterprise Architecture
- Servicios compartidos

VALENCIA, 15 DE FEBRERO DE 2012
FERIA DE VALENCIA

Con la participación de

ALMENDRA Y MIEL

AUTORIDAD PORTUARIA DE VALENCIA

AXIS COMMUNICATIONS

BANKIA

CARTV - CORPORACION ARAGONESA
RADIO Y TELEVISION

FCC –FOMENTO CONSTRUCCIONES Y
CONTRATAS

GRUPO VISASUR

PARC SANITARI SANT JOAN DE DEU

TRANSPORTES AZKAR

Sesiones de
Acceso Libre
para profesionales
hasta completar aforo.
Imprescindible
confirmación por iiR
España

Track Sponsor

AXIS[®]
COMMUNICATIONS

www.financeforum.es

CLAVES TECNOLÓGICAS PARA CONJUGAR LA EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, EFICIENCIA EN COSTES Y DESARROLLAR SISTEMAS QUE PERMITAN REACCIONAR A NUEVOS PRODUCTOS Y NUEVAS AMENAZAS

Sesión 6

9.45

Recepción de los asistentes

10.15

Apertura de la sesión e intervención del Presidente de Jornada

Innovación a través de la Arquitectura Empresarial (Enterprise Architecture)

La Experiencia Práctica de CARTV

- Claves de una disciplina que está muy ligada al CIO
- Entre el Business y TI
- Para qué sirve y cómo puede ayudar a la innovación
- Arquitectura Empresarial en el sector bancario

Santos Pardos

Enterprise Architect

CARTV - CORPORACION ARAGONESA RADIO Y TELEVISION

11.00

TI y alineación con el negocio: Nuevo papel del CIO

La Experiencia Práctica de PARC SANITARI SANT JOAN DE DEU

Francisco Mochón

Jefe de Servicios y Centros de Competencia
Sistemas de Información

PARC SANITARI SANT JOAN DE DEU

11.45

Pausa y visita a la Exposición

12.15

Cloud Computing y Virtualización: ¿la combinación perfecta?

La Experiencia Práctica de GRUPO VISASUR

Enrique Pareja

Director

GRUPO VISASUR

13.00

Soluciones Avanzadas de video IP para el sector financiero

Roberto de los Santos

Ingeniero de Ventas

AXIS COMMUNICATIONS IBERIA

13.15

La estrategia de la seguridad. Futuro e innovación

La Experiencia Práctica de FCC

Magdalena Sarto

Directora de Dpto. Planificación y Control
Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos

FCC –FOMENTO CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS

14.00

La Dirección de Proyectos como factor de éxito en la Innovación y el ahorro de costes

La Experiencia Práctica de AUTORIDAD PORTUARIA DE VALENCIA

- Dirección de Proyectos: una moda que ha venido para quedarse
- Algunas respuestas en la búsqueda de los factores claves en una empresa/administración pública que coadyuven la INNOVACION
- Ahorro de costes: paradigma de la gestión de todos los CIO's alineados con su negocio

Xavier Mulet

Director de Sistemas de Información

AUTORIDAD PORTUARIA DE VALENCIA

Presidente del PMI, Valencia, Spain Chapter

14.45

Pausa y visita a la Exposición

16.00

Sesión Especial BI en PYMES

¿Por qué Business Intelligence es importante en una PYME?

La Experiencia Práctica de ALMENDRA y MIEL (Turrónes El Lobo)

- Integridad en la información. Los árboles no dejan ver el bosque
- Análisis de la información. Realidad y proyección del futuro
- Cuadro de Mandos. Implementación rápida
- TI. La importancia de un área no enfocada en la tecnología

César Garrastachu Pérez

Jefe Sistemas de Información

ALMENDRA Y MIEL

16.45

Sesión Especial Security

Importancia de la seguridad en los nuevos diseños de oficinas bancarias

La Experiencia Práctica de BANKIA

Juan Manuel Zarco Rodríguez

Director de Seguridad y Gestión del efectivo

BANKIA

17.30

Cómo impulsar la eficiencia a través de un mejor uso de los servicios compartidos, SaaS, Outsourcing y Cloud

La Experiencia Práctica de TRANSPORTES AZKAR

- Además de recortar costes ¿se puede hacer un mejor uso de los servicios compartidos?
- Las TI y la alineación con el negocio: ¿pueden ser de ayuda los proveedores? ¿pueden las inversiones en IT beneficiar también al negocio?

Pedro Galán

Director de Tecnología y Sistemas

TRANSPORTES AZKAR

18.15

Fin de la Sesión

¿Quién debe asistir?

- CIO/Director de Tecnología/
Director de Informática
- Resp. de Sistemas de Información
- Resp. de Seguridad Informática
- Resp. de Banca por Internet
- Resp. de Banca Móvil
- Resp. de Usabilidad
- Resp. de Experiencia de Usuario
- Resp. de Innovación
- Resp. de Marketing
- Resp. de Canales Alternativos
- Director Comercial

Track Sponsor



Axis Communications es una empresa de Tecnologías de la Información que ofrece soluciones de vídeo en red para instalaciones profesionales. La empresa es el líder del mercado global del vídeo IP, e impulsa el actual proceso de cambio continuo de los sistemas de videovigilancia analógicos a sistemas digitales. Los productos y soluciones de Axis se centran en la seguridad y vigilancia, así como la supervisión remota, y están basados en innovadoras plataformas desarrolladas internamente a partir de tecnologías abiertas.

Axis tiene su sede en Suecia y opera globalmente a través de oficinas propias en más de 30 países y con la colaboración de socios en más de 179. Axis se fundó en 1984 y cotiza en la lista NASDAQ OMX de la Bolsa de Estocolmo, bajo el ticker AXIS. Para obtener más información acerca de Axis, visite nuestro sitio Web en www.axis.com.

¿Le interesa patrocinar o ser expositor de este evento?

Contacte con **Nacho Flores**
+34 91 700 49 05
nflores@iirspain.com

En el marco de

 **Finance FORUM** 2012

iiR España 25th
an informa business
bringing knowledge to life



Innovation in Financial Companies

- **Nuevas estrategias tecnológicas para el nuevo entorno en entidades financieras**
- **Nuevos modelos, nuevos canales y nuevas reglas de interacción con el cliente**

- **Cloud Computing**
- **Mash-ups**
- **Social Media Banking**
- **Multicanalidad**
- **Monitorización**

VALENCIA, 16 DE FEBRERO DE 2012
FERIA DE VALENCIA

Con la participación de

BANCSABADELL
BANCO SANTANDER
BANKINTER LABS
BBVA
CAJAMAR CAJA RURAL
IMPOK.COM
ING DIRECT
INRevolution
MADIVA
MICROSTRATEGY
NFOQUE ADVISORY SERVICES
OPENFINANCE

www.financeforum.es

Track Sponsors

inrevolution
Grupo  

MicroStrategy
Friendly Intelligence

 **openfinance**

Sesiones de
Acceso Libre
para profesionales
hasta completar aforo.
Imprescindible
confirmación por iiR
España

Jueves, 16 de Febrero de 2012

● Innovation in Financial Companies

- NUEVAS ESTRATEGIAS TECNOLOGICAS PARA EL NUEVO ENTORNO EN ENTIDADES FINANCIERAS
- NUEVOS MODELOS, NUEVOS CANALES Y NUEVAS REGLAS DE INTERACCION CON EL CLIENTE

Sesión 7

9.45

Recepción de los asistentes

¿Cómo impulsar el sector a través de la innovación?

10.15

Nueva estrategias tecnológicas para un nuevo entorno para entidades financieras

Luis Alberto Moreno

Socio Fundador

NFOQUE ADVISORY SERVICES

10.45

El potencial del cloud-computing y del uso de los mash-ups para banca

Francisco Maturana

CIO

MADIVA

11.15

Gestión de riesgos en Cloud Computing

Gonzalo Asensio Asensio

Head of IT Security & Compliance

ING DIRECT

11.45

Pausa y visita a la Exposición

12.15

BANKINTER LABS: ¿Cómo innovar con nuestros clientes?

● Claves para desarrollar una comunidad cocreadora en el diseño de servicios y nuevos productos

Juan José Rodríguez Soler

Director de Proyectos de Canales Digitales

BANKINTER LABS- GNEIS

Fernando de Pablo Martínez de Ubago

Diseñador Gráfico

BANKINTER LABS- GNEIS

13.00

Configura las comunicaciones de tu empresa en menos de 10 minutos y gestionas en tiempo real

David Caballero

CTO

INRevolucion

13.15

Empresas de Asesoramiento Financiero (EAFIs): tendencias en innovación

Salvador Mas

CEO

OPENFINANCE

13.45

Coloquio

14.00

Pausa y visita a la Exposición

¿Cómo dar servicio a un cliente cada vez más conectado?

15.30

Innovación y nuevos canales de relación con el cliente

La Experiencia Práctica de BANCOSABADELL

Poi Navarro

Director Direct Channels&Innovation

BANCOSABADELL

16.00

Claves para establecer estrategias de CRM inteligente a través de las redes sociales

Cesar Aguado

Gerente de Banca

Fernando Gutierrez-Cabello

Ingeniero Preventa

MICROSTRATEGY

16.30

Nuevas expectativas para el cliente y para la entidades desde los nuevos canales y redes sociales

La Experiencia Práctica de CAJAMAR CAJA RURAL

Juan Guirado Miras

Gerente de Soporte al Cliente Banca Distancia

CAJAMAR CAJA RURAL

17.00

Claves de la redefinición de los servicios ofertados en las oficinas, cambios en atención al cliente y nuevos modelos de distribución: La transformación del e-Banking

La Experiencia Práctica de BANCO SANTANDER

Ignacio Marti

Director del Canal Internet

BANCO SANTANDER

17.30

¿Hasta dónde pueden/deben llegar las entidades financieras en redes sociales?

Jose Antonio Gallego

Social Media Manager

BBVA

18.00

Social Investment: el potencial de las redes sociales para invertir

David Moreno

CEO

IMPPOK.COM -Red Social Financiera-

18.30

Fin de la Sesión

¿Quién debe asistir?

- CIO/Director de Tecnología/ Director de Informática
- Responsable de Sistemas de Información
- Responsable de Seguridad Informática
- Responsable de Banca por Internet
- Responsable de Banca Móvil
- Responsable de Usabilidad
- Responsable de Experiencia de Usuario
- Responsable de Innovación
- Responsable de Marketing
- Responsable de Canales Alternativos
- Director Comercial

Acceso Libre

Sesiones de **Acceso Libre** para profesionales hasta completar aforo. Imprescindible confirmación por iIR España

Track Sponsors



Compañía integrada en el grupo EG Telecom desde el año 2011, **INRevolution** está especializada en las comunicaciones corporativas de calidad. Nace en España en el año 2010, proponiendo una plataforma abierta a las necesidades de los clientes con el objetivo de aportar valor a las comunicaciones de las empresas. Con la primera oferta del mercado 100% multicanal, INRevolution ofrece una solución de comunicaciones de red inteligente que permite la gestión integral de todas las llamadas de una compañía en un solo panel de control. INRevolution es pionera en los servicios corporativos de cloud computing y apuesta por un modelo de negocio basado en el pago por uso, sin necesidad de inversión. En junio 2011, se convierte además en la primera plataforma certificada por la Asociación Española de Protección de Datos cumpliendo con la normativa vigente en materia de gestión de datos personales de clientes o usuarios (LOPD).

Más información en www.inrevolution.es / www.egtelecom.es



MicroStrategy es líder en software corporativo de Business Intelligence, (BI), mobile intelligence y aplicaciones de social intelligence. MicroStrategy ayuda a diario a millones de personas a tomar mejores decisiones gracias a sus conocidas capacidades analíticas, la facilidad de acceso a los datos mediante sus distintos canales de comunicación, como aplicaciones móviles para iPhone, iPad dirigidas al personal de la empresa o consumidor y que además, ofrecen capacidades multimedia y de transacciones u otros más tradicionales como el acceso web o directo a través del Portátil.

La visionaria plataforma de **Social Intelligence** de MicroStrategy, permite a las empresas establecer una conexión con los usuarios de Facebook, la mayor red social del mundo, y crear un vínculo único con los mismos. MicroStrategy ofrece la opción de poder llevar a cabo estrategias de social CRM, fidelización a la marca, con todos los beneficios que ofrece una ingente base de datos actualizada a diario por el propio usuario. Las redes sociales son un canal de comunicación con un gran potencial de negocio, y no cabe duda, que las empresas que apuesten por este nuevo espacio, no solo podrán mejorar su visibilidad en el mercado del consumo sino también incrementar su nivel de ingresos.

www.microstrategy.es



Openfinance es una empresa líder en tecnología para el asesoramiento financiero y la gestión de carteras. Su propuesta de valor permite la implantación coordinada de la estrategia de la entidad: desde la gestión de carteras asesoradas y/o discrecionales hasta la gestión de la relación con los clientes de esas carteras. La gama de soluciones Openfinance (en ámbitos como el reporting, asesoramiento, MiFID, gestión de carteras o el financial planning) funciona ya con éxito en más de 70 entidades financieras. www.openfinance.es

¿Le interesa patrocinar o ser expositor de este evento?

Contacte con **Nacho Flores**
+34 91 700 49 05 nflores@iirspain.com

Beneficiarse de ser social: planteé sus cuestiones y reserve a través de



www.twitter.com
/financeforumsp



www.facebook.com
/financeforumsp



Empresa
iIR España



http://linkd.in
/tAVYdd



flickr.com/
photos/
iirspain

¿Cómo inscribirse?

Elija entre estas 5 opciones para enviarnos sus datos

www.iir.es inscrip@iir.es

▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70

▶ f: 91 319 62 18

▶ Príncipe de Vergara, 109
28002 Madrid

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

Sí, deseo inscribirme a Finance Forum BB0211

Payments CIT

Precio por Sesión 399 €

Precio Especial Usuarios Finales

- Innovative Mobile Payments & Prevención y Reducción del Fraude**
(16 de Febrero) **199 €**
- Recuperación de Créditos** (17 de Febrero) **99 €**

Multicanalidad al servicio del cliente
(15 de Febrero) ~~199 €~~
Acceso Gratuito visitantes Feria. Se ruega confirmación

Innovation & Security (15 de Febrero) ~~199 €~~
Acceso Gratuito visitantes Feria. Se ruega confirmación

Innovation in Financial Companies
(16 de Febrero) ~~199 €~~
Acceso Gratuito visitantes Feria. Se ruega confirmación

Finance Forum 2012
VALENCIA, 15, 16 Y 17 DE FEBRERO DE 2012
FERIA DE VALENCIA

DIV.B/C/E

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

iIR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Para inspección postal, abrir por aquí

INFORMACION GENERAL

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (***) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iIR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(** En caso de cancelación del evento por parte de iIR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iIR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia, e-mail: valladolid.labradores@viajesiberia.com o Tel. 98 321 95 70, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iIR España.



TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE

Los asistentes a los eventos que iIR España celebre en 2011 obtendrán un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convencional. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en www.iir.es/renfe y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.



TRANSPORTE OFICIAL

Los asistentes a los eventos que iIR España celebre obtendrán un descuento del 45% en Business y del 50% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, www.iberia.com/ferias-congresos/ y/o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code **BT2IB21MPE020**



¿Por qué elegir iIR?

iIR España es líder desde hace más de **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos para empresas. Pertenece al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con **10.500 empleados en 40 países, 150 unidades operativas** y más de **120 líneas de negocio** distintas:

- + **12.000 eventos** a través de compañías como **iIR, IBC o Euroforum**
- + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis o Routledge**
- Soluciones estratégicas de **performance improvement** a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum o Huthwaite**

En España, ofrece un servicio de formación e información integral con productos innovadores que, anualmente, eligen más de **8.000 profesionales**:

- **Programas presenciales**: + **500** seminarios, cursos, conferencias, encuentros y congresos de producción propia anuales
 - **Formación In Company**: + **200** cursos diseñados e impartidos de forma exclusiva para cada empresa
 - **Formación on line**: Written Courses, E-learning, Web Seminars, Eventos Virtuales y Documentación Técnica de alto valor añadido y contenido de máximo interés
- Además, comparte sinergias de negocio con **Grupo Info**: empresa editora de las revistas técnicas Infomarine, Infopower, Infoenviro e Infodomus.

¿Sabe que iIR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios

Formación In Company

Paloma Palencia
Tel. 91 700 06 80 • ppalencia@iirspain.com

Documentación On Line

Vanessa López
Tel. 91 700 01 82 • Fax 91 141 36 15 • vlopez@iirspain.com

Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores
Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316 • sponsor@iir.es

Written Courses

Dpto. Customer Relations
Tels. 902 12 10 15 / 91 700 48 70 • emartin@iirspain.com

E-learning

Susana Conde
Tel. 91 700 42 75 • sconde@iirspain.com

Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor
Tel. 91 700 49 05 • sponsor@iir.es

www.informa.com

www.iir.es

iIR Doc

iIR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector

Para adquirirla, contacte con:
Vanessa López • Tel. 91 700 01 82
vlopez@iirspain.com • www.iir.es/doc

Datos personales: En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iIR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iIR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iIR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

Ferias Internacionales

Middle East Electricity 2012

Dubai. 7-9 Febrero de 2012

www.informaexhibitions.com

Finance Forum México 2012

México D.F. 14 y 15 de Marzo de 2012

Executive Training & e-Learning Forum:

LearningMEX 2012

México D.F. 13 y 14 de Marzo de 2012

www.iirmexico.com