

Evita reclamaciones de clientes y sanciones de los supervisores en tus transacciones a distancia

Cumplimiento Normativo en Venta Omnicanal

✓ CORREO
✓ TELÉFONO

✓ E-COMMERCE
✓ DISPOSITIVOS MÓVILES

1 DÍA FORMACIÓN PRESENCIAL + **2 WebSeminars**

Madrid • 25 de Noviembre de 2014

4 y 18 de Noviembre de 2014

Incluye exigencias legales en

- Requisitos para la venta M2C
- Uso de cookies y otros instrumentos
- Comunicaciones comerciales
- Modelos de ofertas en función del canal
- Acreditación jurídica de la venta por canal y medio
- Identificación del consumidor a distancia
- Devoluciones, desistimiento y garantías
- LOPD, Big Data y Cliente Multicanal

Incorpora todas las novedades que introduce la Nueva Ley de Defensa del Consumidor

INTERVENCIÓN ESPECIAL

Milagros Yagüe

Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor

AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN

CON LA PARTICIPACIÓN DE

ECIX GROUP

LETSBONUS

ING DIRECT

WebSeminar 1

Nuevas fórmulas de Gestión de Cobros y Prevención de Fraude en e-commerce

Martes • 4 de Noviembre de 2014

Horario: 14.00-15.00 h.

WebSeminar 2

Protección de Datos en e-commerce

Martes • 18 de Noviembre de 2014

Horario: 14.00-15.00 h.

La maraña normativa que regula la venta a distancia se intensifica

- > Sabes elaborar una matriz de **riesgos** legales de **pre-venta, venta y post-venta**
- > Sabes diferenciar la **acreditación jurídica** en función de los **canales**
- > Quién es tu **sancionador** en la venta **transnacional**

iiR te propone un programa de formación que identifica todos y cada uno de los aspectos legales que regulan la venta a distancia con un triple objetivo.

- > Garantizar la **seguridad jurídica** de tus transacciones a distancia
- > Cumplir con los **requisitos normativos** en la **pre-venta, venta y post-venta**
- > Reducir el número de reclamaciones de los **clientes** y evitar **sanciones** de las autoridades

Esta propuesta de formación compuesta por

1 día de formación presencial
+ 2 WebSeminars

es una apuesta por la **formación aplicada** de **alto impacto** que aporta contenidos, enfoque práctico y grandes dosis de asesoramiento.

El negocio on line/off line está representado en esta Jornada

> Empresas que están haciendo la transición al negocio digital

Es imprescindible que tengan un profundo conocimiento de la regulación que impactará en sus transacciones comerciales a distancia

> Empresas de e-commerce que están creciendo

Necesitan crear mecanismos de control para evitar que un futuro incumplimiento impacte en su reputación

Para profesionales responsables de asegurar el cumplimiento de sus transacciones comerciales

> Asesoría Jurídica, Legal y Compliance

Es interesante que sepan interpretar la normativa y asesorar correctamente en las mejores prácticas

✓ ***Su reto es saber transmitir la teoría con un enfoque práctico***

> Profesionales de e-commerce, canales, marketing y ventas

Es fundamental que sus procesos, actividades y comunicaciones comerciales cumplan con la normativa

✓ ***Su reto es ejecutar una estrategia que cumpla con las exigencias normativas en vigor con independencia del canal que se utilice***



La Ley de Defensa del consumidor entra en vigor a partir de hoy

FUENTE: ELECONOMISTA.ES. 13/06/2014

Madrid
Martes, 25 de Noviembre de 2014

9.45 h.	Recepción de los asistentes
10.00 h.	Apertura de la Jornada
10.05 – 11.00 h.	Intervención Especial
11.00 – 11.30 h.	Café
11.30 – 14.00 h.	Interpretación de la normativa y aplicación práctica
14.00 – 15.30 h.	Almuerzo
15.30 – 17.00 h.	Interpretación de la normativa y aplicación práctica (continuación)
17.00 – 18.00 h.	Caso Práctico

INTERVENCIÓN ESPECIAL**Ley 3/2014 que traspone la Directiva 2011/83/UE de Derechos de los Consumidores: cómo regula la Nueva Ley General de los Consumidores y Usuarios la protección de las transacciones a distancia**

- Información precontractual, información contractual y ofertas vinculantes
- Derecho de desistimiento e incorporación de nuevos derechos para el consumidor referidos a la pérdida o deterioro de los bienes adquiridos
- Delimitación del precio final del producto, obligación de pago y cargas adicionales
- Novedades en la contratación telefónica
- Nuevo tratamiento del spam telefónico
- La utilización de facturas electrónicas

Milagros Yagüe

Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor
AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN

INTERPRETACIÓN DE LA NORMATIVA Y APLICACIÓN PRÁCTICA**Cumplimiento normativo antes de la venta: check list para el cumplimiento y mejores prácticas**

- Cuáles son todas las normativas que regulan el proceso de preventa omnicanal
- Cuáles son los riesgos a los que se enfrenta una compañía en su proceso pre-venta omnicanal: identificación, valoración e impacto en el negocio
- Cuáles son los requisitos y exigencias con los que debe cumplir una compañía antes de la venta
- M2C: exigencias para la venta por dispositivos móviles
- Cómo establecer condiciones de contratación adecuadas para cada tipo de canal
- Do & Don'ts en el diseño, desarrollo y presentación de las condiciones contractuales
- Ejemplos prácticos y errores más cometidos
- Cómo diseñar ofertas en función del canal: análisis de ejemplos prácticos

Cumplimiento normativo durante el proceso de venta y post-venta

- Cuál es la normativa que regula este proceso comercial
- Cuál es la matriz de riesgos a considerar en esta fase del proceso comercial: identificación, valoración y análisis de impacto en el negocio
- Cómo realizar la acreditación jurídica de la venta a través de diferentes canales y diferentes medios
- Cómo cumplir con la normativa en el proceso post-venta: devoluciones, desistimiento y garantías
- Cuál es la estructura contractual que debe enmarcar nuestra relación con socios logísticos

- Qué contratos deben formar parte de estos acuerdos de partnership
 - Puntos críticos y cláusulas más relevantes
 - Errores más frecuentemente cometidos
 - Aspectos legales a considerar en la venta transnacional: ¿quién nos supervisa? ¿quién nos sanciona? ¿dónde reclama el usuario o consumidor?
 - Fiscalidad aplicada al e-commerce
 - Cuál es el régimen jurídico de la utilización de medios de pago: tarjetas, paypal y bitcoin.
- La importancia de la seguridad en medios de pago

Francisco Javier Gómez

Director del Área Legal

Francisco Javier Carbayo

Gerente del Área de Cumplimiento ECIX GROUP

Cómo establecer programas de seguimiento de nuestra imagen ante consumidores y usuarios.
Cómo utilizar el scoring, calificación, webs de opinión, redes sociales y comparadores como palanca para el análisis, veracidad y consecuente mejora de nuestro servicio

CASO PRÁCTICO**Compliance en el proceso pre-venta y post-venta omnicanal**

- Principios comunes en la venta omni-canal (presencial, on-line y por teléfono)
- Contratación de cuenta a la vista
- Contratación de un producto de inversión
- Contratación de un producto de activo

Astrid López-Vilas Boekhorst

Senior Compliance Analyst

Beatriz Gómez González

Compliance Analyst
ING DIRECT



El 72,4% de los compradores internautas presentó una reclamación ante los servicios de atención al cliente (98,1%), asociaciones de usuarios (14,3%), u organismos de la Administración Pública (11,9%)

INFORME DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO SOBRE B2C 2012

Media Partners



iiR España
Know-how. People. Results

Por qué elegir iiR

Desde hace más de **25 años**, somos el referente en España, en el ámbito de la formación y eventos de networking para las empresas y sus profesionales.

Nuestro compromiso con su desarrollo profesional nos mantiene siempre a la **vanguardia** y es motor para la **innovación** en la creación de novedosos formatos de cursos, seminarios, jornadas, conferencias y congresos con la máxima **calidad** y actualización que Vd. necesita.

La oferta formativa de iiR España incluye la realización de nuestros cursos y seminarios tanto en abierto como a medida para empresas y abarcamos todos los sectores y áreas de actividad profesional.

iiR España es partner de 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.

FECHA

Martes,
4 de Noviembre de 2014

HORARIO

14.00 - 15.00 h.

(GMT+01.00 h. Bruselas,
Copenhague, París, Madrid)

INSTRUCTOR

Marc Nieto
Payments and Fraud
Manager
LETSBONUS

Nuevas fórmulas de Gestión de Cobros y Prevención de Fraude en e-commerce

Los defraudadores y casos de **fraude** en e-commerce son cada vez más sofisticados y muchas tiendas on line no están preparadas para hacer frente a un riesgo que son incapaces de detectar, prevenir y cuantificar.

A las posibles pérdidas ocasionadas por comisión de fraude se une la importancia de una **gestión eficiente** de los **medios de cobro**.

> ¿Sabe cuánto dinero pierde su tienda on line a consecuencia del fraude?

> ¿Ha cuantificado cómo impactará la nueva normativa sobre comisiones de medios de pago en su negocio?

Durante este WebSeminar los alumnos virtuales tendrán la oportunidad de conocer **Nuevas fórmulas de Gestión de Cobros y Prevención de Fraude en e-commerce**

> Nuevas oportunidades y riesgos de los cobros on-line

- Cuál es el impacto de la nueva normativa que limita el porcentaje de comisión que pueden aplicar las redes de servicios de medios de pago sobre tarjetas
- Qué previsible opciones de adaptación tiene el comercio: cuáles son las oportunidades para el e-commerce
- Qué nuevas fórmulas de cobros on line están apareciendo: tarjeteros digitales

– En qué consiste la nueva fórmula de transferencia bancaria integrada: trustly, sofort

– Qué oportunidades genera para el negocio on line este abanico de fórmulas: qué riesgos supone para el negocio

– Cuáles son los pros y contras de los distintos medios de pago

– Cómo realizar un análisis comparativo riguroso que nos permita elegir qué medio de pago elegir y cuándo decidirse por uno u otro: tasas de conversión, fees, costes

> Cómo está evolucionando el fraude en e-commerce y qué técnicas utilizar para prevenirlo

– Cuál ha sido la evolución y desarrollo del fraude en e-commerce en los últimos años: análisis a nivel nacional e internacional

– Cuáles son las prácticas más habituales de fraude en otros países: cómo podemos aprender de las prácticas de prevención de países más avanzados

– Cómo cuantificar el riesgo de fraude al que nos exponemos

– Qué técnicas utilizar para prevenir y mitigar el riesgo de fraude

– KPIs de detección y control

– Prácticas recomendables de prevención y propuestas conformes a la ley

WebSeminar 1

FECHA

Martes,
18 de Noviembre de 2014

HORARIO

14.00 - 15.00 h.

(GMT+01.00 h. Bruselas,
Copenhague, París, Madrid)

INSTRUCTORA

Esmeralda Saracibar
**Gerente del Área
de Cumplimiento
ECIX GROUP**

Cumpla con las exigencias normativas en Protección de Datos en e-commerce

En España los e-shoppers han alcanzado la cifra de 15 millones. Esto significa que, aproximadamente, un 32% de la población ha realizado compras en alguna web el último año

FUENTE: EXPANSIÓN. 22/02/2014

- > ¿Conoce sus **obligaciones** en el proceso de **captación, comunicación y fidelización** de su cliente?
- > ¿Sabe qué técnicas utilizar para hacer compatible **LOPD, cliente omnicanal y big data**?

El tratamiento de los datos personales de los **e-shoppers** y resto de **clientes** omnicanales se ha convertido en principal preocupación de las **autoridades de protección de datos a nivel europeo y nacional**.

Las nuevas exigencias regulatorias acompañadas por el aumento exponencial del número de operaciones del negocio on line obliga a todos los **agentes involucrados** a reforzar las medidas de **prevención, control y supervisión** del manejo de los **datos personales**.

Durante este WebSeminar los alumnos virtuales tendrán la oportunidad de descubrir

- > Cuáles son las exigencias normativas en captación de datos en e-commerce. Retos de articulación y acreditación. Ejemplos de aplicación práctica

- > Cuáles son los requisitos en el uso de cookies y otros instrumentos. Ejemplos prácticos
- > Cómo deben ser las comunicaciones comerciales para cumplir con la legalidad
- > Cómo hacer compatible la integración de millones de datos personales con las exigencias en materia de protección de datos: LOPD, cliente omnicanal y big data
- > Check list para la creación del cliente único por integración de bases de datos de los diferentes canales on line y off line
- > Cuáles son las peculiaridades de la Protección de Datos en la fidelización multipartner

Planifique su Agenda

Especialmente
recomendados para Vd.



- **SOX, FCPA & US GAAP**
Madrid, 22 y 23 de Septiembre de 2014
- **EMIR Compliance**
Madrid, 26 de Septiembre de 2014
- **Corporate Compliance Officer**
Barcelona, 7 y 8 de Octubre de 2014
Madrid, 4 y 5 de Noviembre de 2014
- **Compliance para Entidades Financieras**
Madrid, Octubre - Diciembre 2014
- **Data Protection Officer**
Barcelona, 1 día presencial (14 de Octubre) + 2 Webseminars (18 y 26 de Noviembre de 2014)
Madrid, 1 día presencial (14 de Octubre) + 2 Webseminars (18 y 26 de Noviembre de 2014)
- **Uso Responsable de Recursos Electrónicos Corporativos**
Madrid, 14 de Octubre de 2014
- **Competition Law Compliance**
Madrid, 4 de Noviembre de 2014

Agenda 2014



Acceda a la agenda más completa de formación para directivos enfocada a todas las áreas de la empresa.

Si no encuentra el curso que necesita, llámenos

www.iir.es

Documentación ON LINE



¿No puede asistir a nuestros eventos pero está interesado en adquirir la documentación?

Contamos con más de 1.800 documentaciones de los eventos celebrados por iIR, disponga de toda la información pertinente y necesaria para su sector profesional, una herramienta útil de consulta y trabajo.

Packs de Formación para Empresas

Fórmese Vd. y su Equipo
con las mejores condiciones
para todos los cursos de 2014

	1 DÍA	2 DÍAS
PACK 5 inscripciones	4.799€	6.199€
PACK 10 inscripciones	9.299€	11.999€

+ 21% IVA

- > El pago deberá realizarse en su totalidad antes de la fecha de celebración del primer curso
- > La duración de este pack será de 12 meses a contar desde la fecha de celebración del primer curso
- > Los productos de ESI no están incluidos en esta promoción
- > Oferta no acumulable a otras promociones o descuentos

Contacte con Diana Mayo y solicitenos una propuesta a medida: 91 700 49 15

Inscríbase ahora

Contacte con Diana Mayo a través de estas opciones:



Centralita **91 700 48 70**
91 700 49 15



dmayo@iirspain.com



Núñez de Balboa, 116
28006 Madrid



www.iir.es

Nos pondremos en contacto con Vd. para confirmar su inscripción



@iir_Spain
#iirEventos



facebook.com/
iirspain



Empresa
iir España



youtube.com/
iirspana



flickr.com/photos/
iirspain

☐ **Cumplimiento Normativo en Venta Omnicanal**

(1 Día de Formación Presencial + 2 WebSeminars)

Madrid, 25 de Noviembre de 2014 + On Line, 4 y 18 de Noviembre de 2014 BS1812

Hotel NH Príncipe de Vergara

Príncipe de Vergara, 92. 28006 Madrid. Tel. 91 563 26 95

1 DÍA FORMACIÓN
PRESENCIAL **+ 2 WebSeminars**

PRECIO	1.399€ + 21% IVA
* Si efectúa el pago Hasta el 3 de Octubre	1.099€ + 21% IVA



☐ **Formación a su medida**

☐ **Estoy interesado en su documentación**

Beneficios adicionales

NH HOTEL GROUP

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 Barceló Viajes, e-mail: mad-barcelona@barceloviajes.com o Tel. 91 277 92 21, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iir España.

IBERIA

Transportista 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 e Iberia Express. 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 Barceló Viajes, indicando el Tour Code BT4IB21MPE0005.

Más información



Cancelación

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. iIRR 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. Hasta 5 días antes de la celebración del evento, iIRR se reserva el derecho de modificar la fecha del curso o anularlo. En estos casos se emitirá un vale por valor del importe abonado aplicable a futuros cursos. En ningún caso iIRR se hará responsable de los gastos incurridos en desplazamiento y alojamiento contratados por el asistente.

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

Contacte con Diana Mayo y solicítenos una propuesta a medida: 91 700 49 15