

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

# Cumplimiento Normativo en Venta Omnicanal

✓ CORREO

✓ E-COMMERCE

✓ TELÉFONO

✓ 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.	<b>Intervención Especial</b>
11.00 – 11.30 h.	Café
11.30 – 14.00 h.	<b>Interpretación de la normativa y aplicación práctica</b>
14.00 – 15.30 h.	Almuerzo
15.30 – 17.00 h.	<b>Interpretación de la normativa y aplicación práctica (continuación)</b>
17.00 – 18.00 h.	<b>Caso Práctico</b>

**INTERVENCIÓN ESPECIAL****Ley 3/2014 que transpone 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

# WebSeminar 2

# 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](http://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
<b>PACK 5 inscripciones</b>	<b>4.799€</b>	<b>6.199€</b>
<b>PACK 10 inscripciones</b>	<b>9.299€</b>	<b>11.999€</b>

+ 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 solicítenos 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/  
iirespana



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

CONSULTE  
**PRECIOS ESPECIALES**  
PARA **GRUPOS**

Div.B/MB

## **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/](http://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. iRR 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, iRR 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 iRR se hará responsable de los gastos incurridos en desplazamiento y alojamiento contratados por el asistente.

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

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